



PUNTO DE RECLAMO

Con el fin de contribuir en el crecimiento y conservación del grado de confiabilidad del socio, cliente o usuario, en varios países se vio la necesidad de implementar servicios de ATENCIÓN DE RECLAMOS A SOCIOS, CLIENTES Y USUARIOS, **“PUNTO DE RECLAMO” PR.**

Finalidad

Este servicio tiene como finalidad que la atención a reclamos de nuestros socios, clientes y usuarios de la Cooperativa, sea realizada en forma oportuna, íntegra y comprensible para los mismos.

Derechos del Socio, Cliente o Usuario

Por lo tanto, señor socio, cliente y usuario usted goza del derecho de recibir información fidedigna sobre las características y contenidos de los servicios que ofrecemos, por lo que la información y trato ofrecido debe ser clara, oportuna y segura.

Pasos a Seguir:

En caso de estar en desacuerdo con alguna operación financiera realizada, insatisfecho con el resultado de un reclamo formalizado a algún empleado de la cooperativa o mala atención recibida por parte de este, estimado cliente, socio o usuario podrá hacer uso de este servicio que se encuentra en todas nuestras oficinas, con la denominación “PUNTO DE RECLAMO” P.R., para ello deberá seguir los siguientes pasos:

1. Podrá efectuar su reclamo en forma escrita o verbal, este será registrado y se le asignará un número único de reclamo.
2. La Cooperativa, le responderá al reclamo en un plazo de cinco días hábiles a partir de la fecha de recepción.
3. En caso de que usted cliente, socio u usuario esté en desacuerdo con la respuesta emitida por la Cooperativa, puede acudir a la Central de Reclamos de la ASFI.

Derechos del Socio, Cliente y Usuario Financieros

Los derechos del socio, cliente y del usuario son agrupados de la siguiente manera:

1. Derecho a elegir
2. Derecho a recibir servicios de calidad
3. Derecho a reclamar

- 1. Derecho a elegir.-** El socio, cliente y el usuario tienen derecho a seleccionar el producto y/o servicio que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades. Para el ejercicio de este derecho deberá cumplirse al menos las siguientes condiciones:
 - 1.1 Adecuada información.-** El cliente y el usuario reciben de la entidad supervisada información oportuna, veraz, clara, adecuada, en medios accesibles de acuerdo a las limitantes de actuación que puedan presentar, comprensible y completa de los productos y/o servicios que ofrece, relacionados con las necesidades y posibilidades del cliente y el usuario, que incluye entre otros, información financiera de operaciones activas y pasivas, tales como las contraprestaciones, gastos y condiciones del contrato cuando corresponda.
 - 1.2 Educación financiera.-** El cliente y el usuario reciben educación financiera básica que podrá ser provista por la entidad supervisada, por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) y/o por diferentes organismos públicos o privados, dichas instancias en el caso de las personas con discapacidad deberán proporcionar y/o facilitar los medios o mecanismos respectivos que les permitan obtener y acceder a información adecuada.
- 2. Derecho a recibir servicios de calidad.-** El cliente y el usuario tienen derecho a que el producto y/o servicio que seleccionen sea proporcionado por la entidad supervisada en las mejores condiciones, debiendo cumplirse al menos lo siguiente:
 - 2.1 Trato respetuoso.-** Todos los clientes y usuarios, sin distinción de ninguna naturaleza, reciben por parte de los funcionarios de la entidad supervisada el mismo trato cordial y respetuoso.
 - 2.2 Cumplimiento de los términos pactados.-** El cliente recibe el producto y/o servicio ofrecido por la entidad supervisada en los términos establecidos en los contratos suscritos, los cuales deben respetar las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida. Para aquellos productos y/o servicios que no requieran de un contrato la entidad supervisada respeta las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida.
 - 2.3 Atención oportuna, diligente y segura.-** Los productos y/o servicios que utiliza el cliente y usuario son brindados de manera oportuna, diligente y segura.
 - 2.4 Identificación de necesidades.-** Los clientes y/o usuarios con discapacidad reciben por parte de los funcionarios de las entidades supervisadas atención acorde a las limitantes de actuación que puedan presentar, sin que ello afecte o menoscabe el goce o ejercicio de los derechos que tiene toda persona en condiciones de igualdad.
- 3. Derecho a reclamar.-** El cliente y el usuario tienen derecho a reclamar de manera gratuita a través del Punto de Reclamo (PR) de la entidad supervisada o la Central de Reclamos de ASFI, cuando corresponda.

Obligaciones del Cliente y Usuario Financieros

1. Cerciorarse:

Que la Entidad de Intermediación Financiera se encuentre autorizada y supervisada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

2. Conocer y Entender

Los Contratos que se van a firmar.

3. Informarse

Sobre los productos y servicios con los cuales está interesado en adquirir o emplear, conociendo sus derechos obligaciones, costos, exclusiones y restricciones.

4. Suministrar

Información cierta, suficiente y oportuna a las Entidades de Intermediación Financiera en el momento de actualizar y solicitar un producto o servicio.

5. Aplicar

Las instrucciones y recomendaciones que imparta la Entidad de Intermediación Financiera sobre el manejo de productos o servicios financieros.

6. Cumplir

Con todo lo pactado en el momento de adquirir un producto, como por ejemplo, recordar que es responsabilidad del tarjetahabiente, no exponer el PIN ni clave secreta de su tarjeta de crédito.

7. No utilizar

Los productos de manera inadecuada, por ejemplo no girar cheques sin tener la seguridad que se va a poder cumplir con esta obligación ya que si se incumple se puede ocasionar la clausura de la misma.

8. Conocer

Ante quiénes y cómo se puede presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.

9. No olvidar

Leer todos los contratos de los productos que adquiridos ya que ellos contienen cláusulas de obligaciones que se adquiere con la Entidad de Intermediación Financiera.

10. Pagar

Las obligaciones en las fechas establecidas.