



Atención De Reclamos

Su cooperativa, comprometida con usted y su familia

PUNTO DE RECLAMO

Los socios o clientes pueden presentar sus reclamos mediante el “Punto de Reclamo” (PR), de la Cooperativa, de la siguiente manera:

- **En forma personal:** En cualquiera de nuestras oficinas de la Cooperativa donde se encuentra exhibido el letrero “Punto de Reclamo”
 - **Por Internet:** A través del Formulario de Reclamo existente en nuestro sitio Web.
 - **Por escrito:** Mediante carta dirigida al Área de Punto de Reclamo de la Cooperativa.
- ✓ Su reclamo será registrado por la Cooperativa.
 - ✓ Una vez registrado, se entrega el Comprobante de Recepción, en el que se especifica la fecha de respuesta.
 - ✓ El plazo de respuesta al reclamo es de cinco días hábiles; no obstante, puede ampliarse si así lo requiere el caso.

La respuesta debe ser:

- **Expresa:** Mediante comunicación escrita.
- **Oportuna:** Dentro de los plazos establecidos
- **Íntegra:** Completa, imparcial, comprobable a todos los requerimientos planteados en el reclamo.
- **Comprensible:** Conceptos y palabras de fácil comprensión.

Si el consumidor financiero está en desacuerdo con la respuesta emitida, puede acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), que se encuentra disponible en todas sus oficinas.

Procedimiento para la presentación de un reclamo en la Defensoría del consumidor financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI)

- **Entrega de reclamo**

Si estás en desacuerdo con la respuesta emitida por la Cooperativa, puede presentar su reclamo ante la Defensoría del Consumidor Financiero de la ASFI, donde se reexaminará el reclamo y la respuesta brindada, con el fin de que la Autoridad emita una respuesta en forma definitiva.

- **Registro de reclamo**

Al acudir a la Defensoría del Consumidor Financiero de la ASFI, debe registrar su reclamo informando el número único asignado por la Cooperativa, exponiendo por escrito los motivos por los cuales está en desacuerdo con la respuesta emitida y adjuntando la respuesta recibida.

- **Solicitud de Información**

La ASFI puede solicitar a nuestra institución la información necesaria y realizar inspecciones respectivas para verificar la adecuada atención al reclamo por parte de la Cooperativa.

- **Emisión de Respuesta**

La ASFI analizará el reclamo y te emitirá la respuesta.