

## **Procedimiento para el manejo de reclamos ante la cooperativa y el Ente Regulador.**

### **HOJA DE RECLAMACION:**

Formulario donde el cooperativista describe y presenta su reclamo ante la cooperativa y/o el Ente Regulados

### **RECLAMO:**

Sin que tenga carácter limitativo, es el derecho de petición que tiene un cooperativista que se vea afectado, ya sea por incumplimiento de los términos del contrato suscrito con una cooperativa, por cobros en exceso de lo pactado o por servicios no pactados o aceptados; o cuando han sido vulnerados sus derechos.

### **Cooperativista:**

Persona natural o jurídica que adquiere o utiliza un servicio o producto provisto por una Cooperativa.

### **Oficial de Atención al Cooperativista.**

Es el responsable de velar por la implementación y cumplimiento de los procedimientos que sustenta el Sistema de Atención al Cooperativista y coordinar con la Gerencia General, los mecanismos y acciones que deberán implementarse para su adecuado funcionamiento y será el enlace directo con el Ente Regulador.

## **Procedimiento para la atención de los reclamos ante la Cooperativa**

1. El Cooperativista se presenta y solicita la hoja de Reclamación en las Oficinas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Fraternidad Pespirense Ltda. y será entregada por el Oficial de Atención al Cooperativista, por el Jefe de Oficina, o personal autorizado.
2. Se le proporciona la hoja de Reclamación para que el Cooperativista la complete, cuyo original quedara en poder de la Cooperativa para su análisis correspondiente y para el control de los plazos y expediente;
3. Se le entregara al Cooperativista las dos ( 2 ) copias con su acuse de recibido para los efectos correspondiente, en los casos que los Cooperativista no pueda escribir o presenten incapacidad física y, a requerimiento de este, el personal encargado podrá llenar la Hoja de Reclamación respectiva;
4. El jefe de oficina o personal autorizado envía al siguiente día la Hoja de Reclamación o Formulario de Reclamos completamente llena a la Gerencia Regional que corresponda para ser entregado al Oficial de Atención al Cooperativista.
5. Analizar y resolver los reclamos dentro de un plazo máximo de (15) días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción del reclamo, debiendo comunicar la respuesta por escrito al Cooperativista dentro de dicho plazo.
6. El Oficial de Atención al Cooperativista se encargara de darle el seguimiento para resolver los reclamos presentados por los Cooperativista, y entregara a la Gerencia General la hoja de reclamación completamente llena por el Cooperativista para su resolución.
7. Brindar al Cooperativista una respuesta escrita la cual deberá ser: Oportuna, Integra, y comprensible
8. En dicha respuesta deberá incluirse el siguiente texto: "En caso de que la presente respuesta no le sea satisfactoria, usted puede interponer ante el Ente regulador, sin perjuicio de otras acciones a que tiene derecho".
9. En dado caso, si el afiliado no está satisfecho con la respuesta que le brindo la cooperativa este deberá de acudir al ente regulador, quien estará obligado a resolver los reclamos dentro de un plazo de cuarenta (40) días hábiles, contados a partir de la recepción completa de la documentación requerida a la cooperativa y/o cooperativista

10. Notificar la resolución al cooperativista y a la cooperativa, con copia al Oficial de Atención al Cooperativista, con el fin de dar cumplimiento en el plazo establecido, lo resuelto por dicho Ente Regulador.