

**Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta
“San José de Punata” Ltda.**



**MANUAL PARA EL
FUNCIONAMIENTO DEL PUNTO
DE RECLAMO
(PR)**

10/06/2016



RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

VISTOS:

En uso de sus atribuciones conferidas por el Estatuto Orgánico Art. 42 inc. b), el que menciona que el Consejo de Administración debe dictar los reglamentos que sean necesarios para desarrollar las normas del presente Estatuto y las políticas aprobadas por la Asamblea General, las relativas al cumplimiento de las facultades y deberes del propio Consejo de Administración.

CONSIDERANDO:

En aplicación del inciso a), Artículo 1°, Sección 3, Capítulo II, Título IX, del Libro 3°, Responsabilidades del Consejo de Administración de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros que menciona lo siguiente:

Revisar y aprobar al menos anualmente las políticas orientadas a generar un adecuado Sistema de Control Interno.

Que en mérito de lo expuesto

RESUELVE:

Modificar el Manual para el Funcionamiento del Punto de Reclamo, de acuerdo al texto contenido, **que entra en vigencia a partir del 10 de junio de 2016, se encuentra registrado en acta N° 9/2016.**

Regístrese comuníquese y archívese.

Punata, 9 de junio de 2016

G. Fernando Lamas Torrico
SECRETARIO CONSEJO DE ADM.

Ubenses Daza Torrico
PRESIDENTE CONSEJO DE ADM.



CONTENIDO

1. INTRODUCCION.	2
2. OBJETO.....	2
3. OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE DEL PUNTO DE RECLAMO - PR.	3
4. ORGANIZACION INTERNA DEL PUNTO DE RECLAMO - PR.....	4
5. INFRAESTRUCTURA HABILITADA.	4
6. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCION Y ATENCION DE RECLAMOS EN OFICINAS ..	4
7. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCION Y ATENCION DE RECLAMOS MEDIANTE LA PAGINA WEB.	5
8. FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.	6
9. PROCEDIMIENTO INTERNO DEL FUNCIONAMIENTO DEL PR.....	9
10. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	10
11. ANEXOS	11



MANUAL PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL PUNTO DE RECLAMO (PR)

1. INTRODUCCION.

El 29 de Enero de 2001 la ex SBEF (Ahora ASFI, Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, según CARTA CIRCULAR/1105/2009 de fecha 27 de abril de 2009 y DS. 29894 cambio de denominación de ASFI), aprobó y puso en vigencia el Reglamento para la implementación del Servicio de Atención a Reclamos y Consultas (SARC), mediante Resolución SB N° 007/2001, Circular SB/342/2001 del 29 de Enero de 2001, cuyo objeto es reglamentar el funcionamiento del Servicio de Atención a Reclamos y Consultas de los Clientes y usuarios del sistema financiero, el mismo que se encuentra contenido en el Libro 4°, Título I, Capítulo I (**reglamento para la atención del Cliente y Usuario**) de la Recopilación de Normas para Servicios Financieras.

De acuerdo con la nueva disposición de la autoridad de supervisión del Sistema Financiero ASFI, Resolución ASFI N° 597/2011, Circular ASFI/086/2011 emitida el 12 de agosto de 2011 referente a modificaciones del Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario y al Reglamento para el Envío de Información a la ASFI. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "San José de Punata" Ltda. Presenta para el uso de su personal este Manual, con el objeto de tener una herramienta que permita atender los reclamos de sus Socios y Usuarios.

Asimismo, el presente Manual pretende exponer de manera sintética y pragmática los conceptos descritos en la normativa mencionada en el párrafo anterior, definiendo pautas de acción. Estableciéndose en caso de actualización de esta normativa y procedimientos no contemplados en el presente manual la aplicación de lo dispuesto en el al Libro 4°, Título I, Capítulo I, Sección 1 - 6 (**Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios**) de la Recopilación de Normas para Servicios Financieras.

El presente documento ***"Manual para el Funcionamiento del Punto de Reclamo - PR"*** presenta las obligaciones, organización interna, infraestructura habilitada, procedimiento para la recepción y atención de reclamos, procedimiento interno de funcionamiento, funciones y responsabilidades del responsable del Punto de Reclamo – PR.

2. OBJETO.

El Punto de Reclamo – PR, tiene como finalidad resolver los reclamos que presenten los Consumidores Financieros en forma oportuna en los plazos establecidos.

Con la prestación del Punto de Reclamo – PR y la retroalimentación que proporcione este servicio permitirán encontrar falencias y deficiencias en la



prestación de servicios financieros. La Cooperativa teniendo conocimiento de esto podrá utilizar esta información para mejorar los procesos y aplicar los correctivos correspondientes.

3. OBLIGACIONES DEL RESPONSABLE DEL PUNTO DE RECLAMO - PR.

En cumplimiento a la Sección 4, Capítulo I, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros el responsable del Punto de reclamo - PR debe cumplir con lo siguiente:

- Facilitar el acceso al Punto de Reclamo - PR, del Consumidor financiero, identificando este servicio de forma clara y con el siguiente texto **"Punto de Reclamo - PR"**.
- Mantener un registro de cada uno de los reclamos presentados por el consumidor Financiero y sus respectivas soluciones, con el objeto de cumplir con los requerimientos de información de la ASFI.
- Informar al Consumidor Financiero que en caso de estar en desacuerdo con la respuesta emitida por la Cooperativa, podrán acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.
- Mantener en archivo, por un periodo no menor a diez (10) años, toda la documentación relativa a cada reclamo.
- Enviar información **mensual** a ASFI mediante el **Módulo de Reporte de Reclamos** hasta Hrs. 24:00 del quinto día hábil del mes siguiente. (*Libro 5, Título II, Capítulo III, Sección 4*).
- Remitir a ASFI la información requerida en el Anexo 1 mediante el Módulo Informático "Punto de Reclamo" en forma mensual y en el Anexo 2 en forma anual, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento para el Envío de Información, contenido en el Libro 5°, Título II, Capítulo III, de la RNSF.

La respuesta a cada reclamo debe ser emitida en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, a partir de la fecha de la recepción del mismo. En caso de requerir un plazo mayor, la Cooperativa debe comunicar, dentro de los cinco (5) días establecidos, al Socio, cliente ó usuario la fecha en la que emitirá la respuesta, justificando los motivos del retraso.

En caso de que la Cooperativa requiera un plazo superior a los diez (10) días hábiles administrativos para responder al reclamo, debe comunicar, por escrito a la defensoría del Consumidor Financiero de ASFI y al Consumidor Financiero dicho extremo justificando el motivo por el cual la Cooperativa debe tomar un



tiempo superior los diez (10) días hábiles administrativos para emitir la respuesta al socio, cliente o usuario, comunicando además el plazo en que emitirá y pondrá a su disposición la respuesta.

La respuesta a cualquier reclamo debe corresponder a la verdad de los hechos, ser completa, exacta e imparcial, respecto a todos los aspectos y requerimientos planteados en el reclamo, debe proporcionar la información verificable que respalde la posición asumida por la entidad

4. ORGANIZACION INTERNA DEL PUNTO DE RECLAMO - PR.

La estructura y organización del Servicio de Atención a Reclamos del Consumidor Financiero en la Cooperativa, está conformada por un encargado del Punto de Reclamo - PR en Oficina Central y en las Agencias quien realiza las actividades de:

- ✓ **Administrador**, usuario encargado de administrar las claves.
- ✓ **Autorizador**, usuario encargado de analizar y autorizar el envío de información mensual y anual.
- ✓ **Operador**, usuario responsable de la recepción y atención de reclamos

5. INFRAESTRUCTURA HABILITADA.

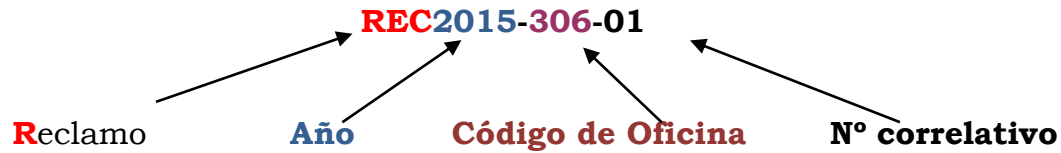
Para brindar la asistencia del servicio de reclamos se dispondrá de todo el inmobiliario existente en el Área del Punto de Reclamo - PR y escritorio con área orientada para la atención al Consumidor Financiero.

Así mismo se habilitara un espacio en el área de espera un sitio para carteles, donde la ASFI y el Punto de Reclamo - PR de la Cooperativa puedan exponer información relacionada con el PR.

6. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCION Y ATENCION DE RECLAMOS EN OFICINAS

El responsable del Punto de Reclamo - PR debe seguir al menos el siguiente procedimiento para la recepción y atención de reclamos:

- a) Recibir todo reclamo formulado por el Consumidor Financiero ya sea de forma verbal ó escrita.
- b) Registrar el reclamo en el Sistema de Atención de Reclamos de la Cooperativa asignándole un número único y correlativo, que será asignado de la siguiente forma:

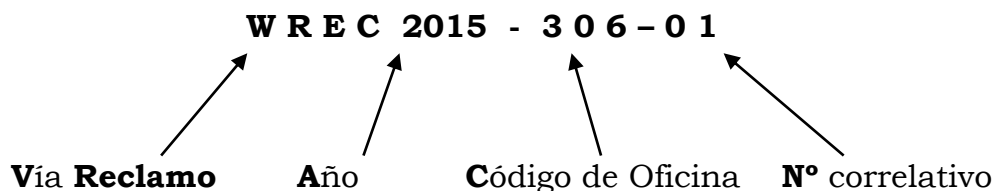


- c) Comunicar al Consumidor Financiero su número único de reclamo, dejando constancia de ello mediante la entrega de una impresión y otro para el archivo del responsable del PR.
- d) Solicitar de forma verbal o escrita al Consumidor Financiero, cuando corresponda, adjuntar la documentación pertinente.
- e) Realizar el análisis de toda la documentación presentada por el Consumidor Financiero que respalda el reclamo.
 - o Verificar la documentación
 - o Coordina y/o solicita informe al área donde se generó el conflicto.
 - o En base a las leyes vigentes, Estatuto Orgánico de la Cooperativa, Políticas, Reglamentos prepara la respuesta. *(Se adjunta en anexo el flujo grama para la recepción y atención de reclamos)*
- f) Emitir y registrar la respuesta al reclamo en el plazo establecido (5 días).
- g) Proporcionar la respuesta al Consumidor Financiero usando el mismo medio por el que fue presentado el reclamo, salvo solicitud para mayor formalización.
- h) "La respuesta cursada, por la Cooperativa al Consumidor Financiero, incluirá la leyenda *"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"*.

7. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCION Y ATENCION DE RECLAMOS MEDIANTE LA PAGINA WEB.

El responsable del Punto de Reclamo de cada oficina (Oficina Central, Agencia Cercado y Agencia Cliza) debe seguir al menos el siguiente procedimiento para la recepción y atención de reclamos:

- a) Recibe el reclamo mediante el correo institucional del Punto de Reclamo formulado por el Consumidor Financiero vía página web.
- b) Imprime y registra el reclamo en el Sistema de Atención de Reclamos de la Cooperativa asignándole el número generado en la Página Web.



- c) Una vez registrado el reclamo en la página de la Cooperativa debe realizar como mínimo las siguientes actividades.
- Verificar la documentación (Comprobantes, recibos, etc.)
 - Coordinar y/o solicita informe al área donde se generó el conflicto.
 - En base a las leyes vigentes, Estatuto Orgánico de la Cooperativa, Políticas, Reglamentos prepara la respuesta. *(Se adjunta en anexo el flujo grama para la recepción y atención de reclamos)*
- d) Una vez elaborado la respuesta, envía la misma al correo electrónico del Consumidor Financiero, e imprime la constancia de la respuesta enviada vía correo electrónico.
- e) La respuesta cursada, por la Cooperativa al Consumidor Financiero, incluirá la leyenda *"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"*.

8. FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

(Misión) La Defensoría del Consumidor Financiero (DCF), constituida como una dirección especializada de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, con dependencia funcional y directa de su Máxima Autoridad Ejecutiva, tiene como misión la defensa y protección de los derechos e intereses de los consumidores financieros, frente a los actos, hechos u omisiones de la Cooperativa, conforme a lo establecido en la RNSF.

(Excepciones en la competencia de la DCF) Estarán exceptuados del conocimiento y trámite de la Defensoría del Consumidor Financiero los siguientes temas:

- a) Los concernientes al vínculo laboral entre entidades financieras y sus empleados.
- b) Los que se encuentren en trámite judicial, arbitral o que hayan sido resueltos en estas vías.



- c) Los que involucren documentación cuya validez se encuentre pendiente de pronunciamiento por autoridad competente.
- d) Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando exista acta de conciliación, dictamen o declaración de desistimiento.
- e) Los que no estén relacionados con la prestación de servicios financieros por parte de las entidades financieras.
- f) Las relaciones societarias entre las entidades financieras y sus accionistas o socios.
- g) Reclamos efectuados contra entidades y/o instituciones que no se encuentren bajo la regulación y supervisión de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

(Atribuciones y funciones) Son atribuciones y funciones de la DCF las siguientes:

- a) Atender en segunda instancia en forma objetiva y oportuna los reclamos presentados por los consumidores financieros por la prestación inadecuada de uno o varios servicios o la vulneración de sus derechos, por parte de las entidades financieras.
- b) Registrar el reclamo y poner en conocimiento de la Cooperativa mediante la Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidades Financieras (CIRS - EF), cuando el mismo haya sido presentado directamente ante ASFI.
- c) Promover la conciliación entre los consumidores financieros y la Cooperativa durante el trámite de reclamo.
- d) Brindar información sobre las funciones y atribuciones de la DCF.
- e) Realizar el análisis y estudios sobre necesidades y grado de satisfacción de los consumidores financieros.
- f) Definir los contenidos mínimos que los programas anuales de educación financiera de las entidades financieras deben considerar.
- g) Gestionar programas de Educación Financiera, que respalden el cumplimiento de la misión de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- h) Requerir información a las entidades financieras sobre temas relacionados a los reclamos presentados.
- i) Atender las consultas de los consumidores financieros.



j) Emitir dictámenes conforme a lo dispuesto en el inciso r) del Artículo 23 de la Ley de Servicios Financieros.

(Admisión del trámite) La DCF, para admitir el reclamo en segunda instancia de los consumidores financieros, debe verificar que:

- a) El reclamo no se encuentre dentro de los casos de excepción previstos en las excepciones.
- b) Se presente por medio escrito, conteniendo mínimamente los datos del reclamante relativos al nombre, número y tipo de documento de identidad, domicilio, teléfono de contacto y esté debidamente firmado por el reclamante; En caso de actuar mediante apoderado debe presentarse el poder expreso que acredite la representación; Tratándose de personas jurídicas, que se adjunten los documentos que acrediten la representación legal.
- c) Se encuentre adjunto, la respuesta al reclamo presentado en primera instancia ante la entidad financiera.
- d) Incluya el detalle de los hechos que motivaron el reclamo y la entidad financiera contra la cual se formula la petición de amparo.
- e) El reclamante haya llenado el formulario de contacto, eligiendo la forma en la que será notificado durante el trámite correspondiente.

Una vez admitido el reclamo la DFC realiza el siguiente procedimiento:

(Requerimiento de información) Una vez admitido el reclamo, la DCF requerirá informe documentado a la Cooperativa a través del módulo Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidad Financiera (CIRS – EF), el cual deberá ser remitido dentro del plazo establecido para el efecto, pudiendo ampliarse el mismo a solicitud justificada de la Cooperativa.

La DCF podrá solicitar a la Cooperativa, la complementación de la información, fijando plazo para su entrega.

(Inversión de la carga de la prueba) Corresponde a la Cooperativa, desvirtuar los fundamentos del reclamo interpuesto, sin perjuicio de que el consumidor financiero aporte las pruebas que crea conveniente.

Para el caso de resarcimiento de daños y perjuicios, la carga de la prueba recaerá en el consumidor financiero.



(Inspección) Antes de emitir pronunciamiento y cuando lo considere necesario, la DCF podrá realizar inspecciones para evaluar la documentación, reportes u otros relativos al reclamo.

(Conciliación) La DCF, durante la tramitación del reclamo, podrá realizar las gestiones necesarias para promover la conciliación en audiencia entre la Cooperativa y el reclamante, emitiendo las citaciones a través del módulo Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidad Financiera (CIRS – EF). El representante de la Cooperativa, debe acreditar mediante poder especial y suficiente, la facultad para asistir a audiencias de conciliación, tomar decisiones y suscribir el acta de conciliación en representación de la Cooperativa.

(Dictamen) Presentado el informe documentado por la entidad en su caso concluido el proceso de inspección, la DCF en el plazo de quince (15) días hábiles, emitirá el dictamen motivado, claro y fundamentado, sobre la base de informe técnico legal.

(Cumplimiento del dictamen) La Directora o el Director General Ejecutivo de ASFI, instruirá a la entidad el cumplimiento de las recomendaciones contenidas en el dictamen.

(Rectificación) La DCF, de oficio o a instancia de parte, en cualquier momento podrá rectificar el contenido de su dictamen cuando el mismo contenga errores materiales, de hecho o aritméticos que no alteren sustancialmente el dictamen.

(Desistimiento) Los reclamantes en cualquier momento y en forma escrita podrán desistir de su pretensión. La DCF, con la constancia escrita declarará la conclusión del reclamo y el archivo de las actuaciones.

(Procesos sancionatorios) De forma independiente al dictamen emitido por la DCF, conciliación o desistimiento del consumidor financiero, cuando ASFI advierta incumplimiento de las entidad supervisadas a disposiciones legales reglamentarias o normativa interna, se iniciará el proceso administrativo sancionatorio”.

9. PROCEDIMIENTO INTERNO DEL FUNCIONAMIENTO DEL PR.

- a.** En la Cooperativa se expondrá en lugar visible la Leyenda “*Punto de Reclamo – PR*”, en todos los lugares donde presta la Cooperativa los servicios.
- b.** Se deberá difundir conjuntamente a los servicios y productos que oferte a los Consumidores Financieros la existencia del “*Punto de Reclamo – PR*”, su objeto, finalidad y relación con la ASFI.



- c.** El Consumidor Financiero que considera que está siendo afectado sus derechos y por consiguiente tiene algún reclamo en la Cooperativa deberá seguir el siguiente proceso:
 - o La persona reclamante se aproxima a la Cooperativa (Caja, Captaciones, Créditos) donde le indican el procedimiento que debe seguir para presentar su reclamo ante "*Punto de Reclamo – PR*".
 - o La documentación presentada por el Consumidor Financiero además de las copias de respuesta y todo antecedente relacionado con el reclamo deberá permanecer en la Cooperativa y formarán parte del archivo sujeto a supervisión ex-post por parte de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI.

10. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

La Cooperativa designara en la Oficina Central al Responsable del Punto de Reclamo y en las Agencias a los Jefes de Agencia.

- a.** Satisfacer Consumidor Financiero reclamante de ser oído, atendido y haber recibido una respuesta.
- b.** Aumentar la confianza, y el nivel de conocimientos de los Consumidores Financieros sobre las características y operatividad de los servicios financieros de la Cooperativa.
- c.** Sugerir mejoras en los procesos y aplicar los correctivos correspondientes mediante el conocimiento que proporcione la retroalimentación de las falencias y deficiencias en la prestación de servicios.
- d.** Atender todos los reclamos que los Consumidores Financieros presenten mediante el Sistema de Registro de Reclamos de acuerdo a los procedimientos establecidos.
- e.** Orientar a los Consumidores Financieros sobre los procedimientos para la presentación de sus reclamos.
- f.** Elaborar los informes complementarios que solicite la Defensoría del Consumidor Financiero para la consideración de los reclamos.
- g.** Atender las consultas de los Consumidores Financieros relativos a disposiciones legales bajo los cuales la Cooperativa presta sus servicios. La atención deberá ser en forma inmediata, proporcionando información relevante y veraz acerca del tema consultado.



- h.** Coordinar y dar seguimiento, mediante las áreas que correspondan en la entidad financiera, a la consideración del reclamo, en el plazo establecido.
- i.** Elaborar el archivo de los reclamos presentados, de respuesta y documentación adjunta al caso y ponerlos a disposición de la DCF cuando así lo requiera.
- j.** Presentar un informe a gerencia con las recomendaciones que considere pertinentes para mejorar las buenas relaciones y mantener la confianza entre los Consumidores Financieros y la Cooperativa.
- k.** Es responsable del adecuado funcionamiento del "*Punto de Reclamo – PR*" en cumplimiento a las normas emitidas por la ASFI.
- l.** Las funciones precedentes son enunciativas y no limitativas de otras que le pudieras ser encomendadas.

11. ANEXOS

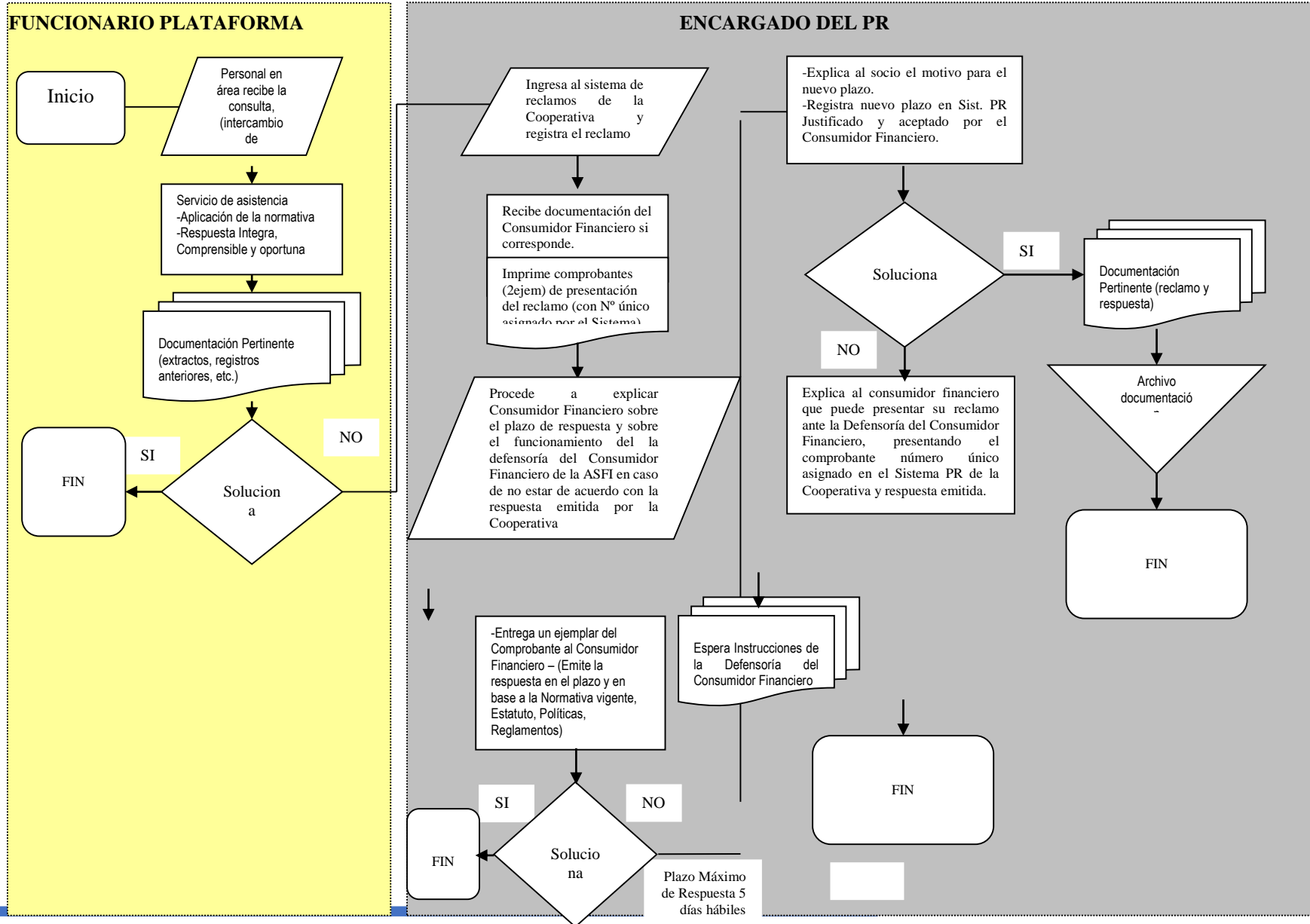
Se adjunta en anexos Flujo grama para la recepción y atención de reclamos vía: Sistema de Atención de Reclamos de la Cooperativa y Pagina Web.

G. Fernando Lamas Torrico
SECRETARIO CONSEJO DE ADM.

Ubenses Daza Torrico
PRESIDENTE CONSEJO DE ADM.



ANEXO (FLUJOGRAMA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS VIA SIST. DE ATENCION DE RECLAMOS)





ANEXO (FLUJOGRAMA RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS VIA PAGINA WEB)

