



EDUCACIÓN FINANCIERA

DERECHOS DEL CLIENTE Y USUARIO

De acuerdo al Reglamento para la Atención del Cliente y Usuario emitido por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), los clientes y usuarios tienen derecho a:

- **Derecho a elegir.-** El cliente y el usuario tienen derecho a seleccionar el producto y/o servicio que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades, para lo cual la Cooperativa brindará: Adecuada información y educación financiera básica.
- **Derecho a recibir servicio de calidad.-** El cliente y el usuario tienen derecho a que el producto y/o servicio que seleccionen sea proporcionado por la Cooperativa en las mejores condiciones, debiendo cumplirse al menos lo siguiente:
 - **Trato respetuoso.-** Todos los clientes y usuarios, sin distinción de ninguna naturaleza, reciben por parte de los funcionarios de la Cooperativa el mismo trato cordial y respetuoso.
 - **Cumplimiento de los términos pactados.-** El cliente recibe el producto y/o servicio ofrecido por la Cooperativa en los términos establecidos en los contratos suscritos, los cuales deben respetar las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertadas o publicidad difundida.
 - **Atención oportuna, diligente y segura.-** Los productos y/o servicios que utiliza el cliente y usuario son brindados de manera oportuna, diligente y seguro.
 - **Identificación de necesidades.-** Los clientes y/o usuarios con discapacidad reciben por parte de los funcionarios de la Cooperativa 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.

- **Derecho a reclamar**

El cliente y el usuario tienen derecho a reclamar de manera gratuita a través del Punto de Reclamo (PR) de la Cooperativa.