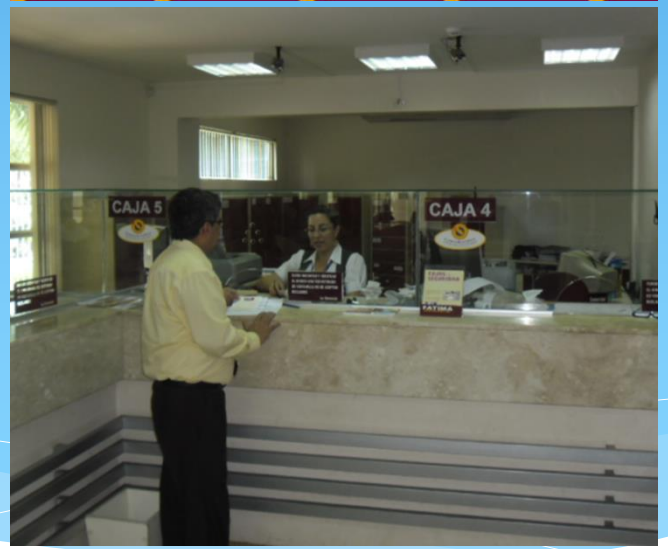
Educacion Financiera

FATIMA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Grupo Amaya
Capacitaciones

ATENCIÓN DE CLIENTES Y USUARIOS EN CAJAS

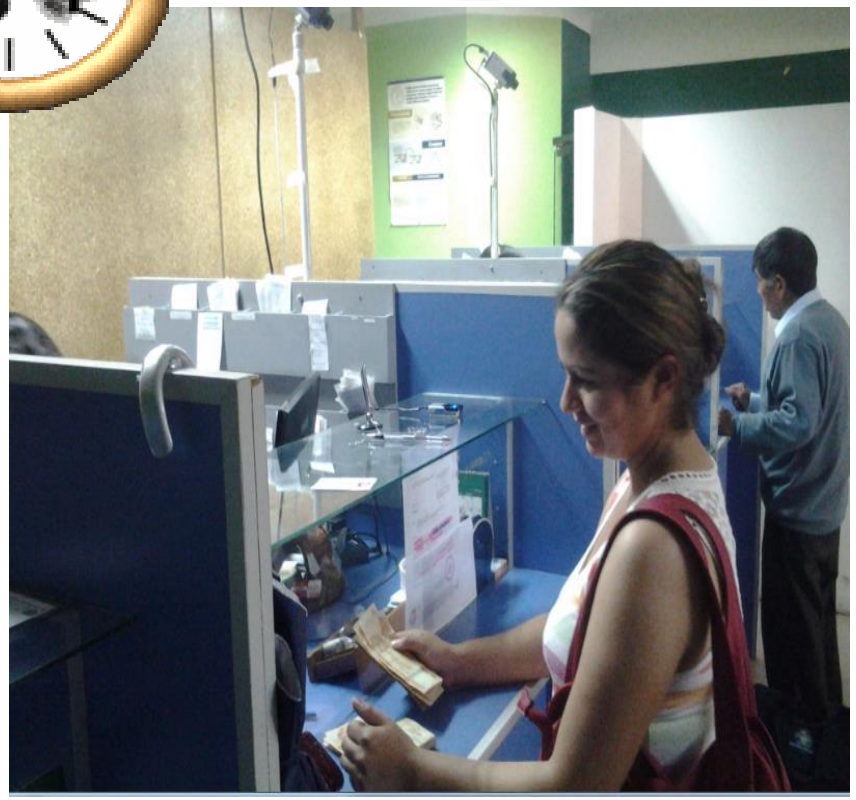
FATIMA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO



Grupo Amaya
Capacitaciones & Consultorias

TIEMPO DE ESPERA MAXIMO

El tiempo de espera máximo para que un Socio y/o usuario sea atendido en cajas es de treinta (30) minutos. Para efectos del presente reglamento el tiempo de espera será computado a partir de que el Socio y/o usuario obtiene la ficha de atención o inicia la fila de espera, hasta el momento en que empieza a ser atendido en caja.

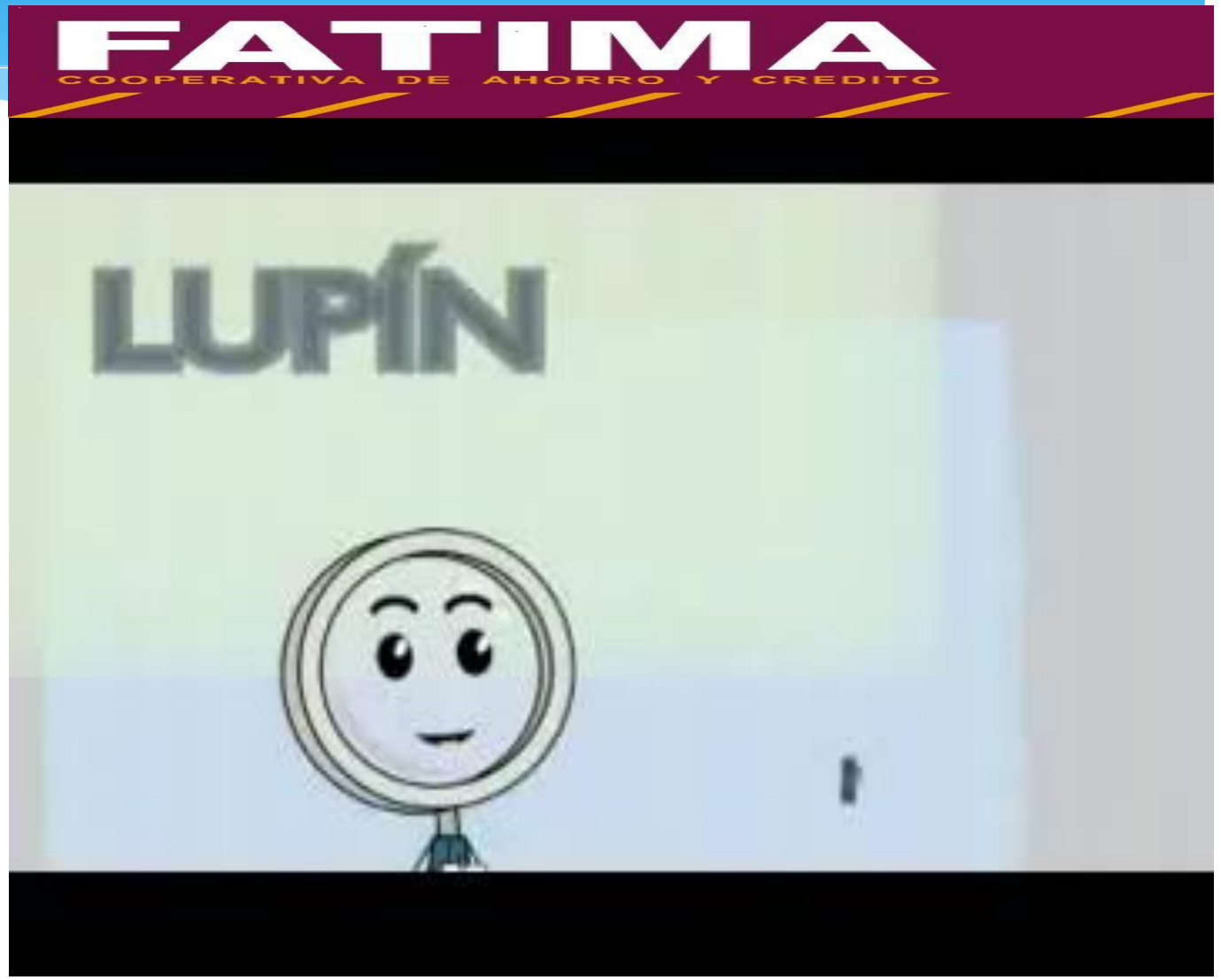


FATIMA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Grupo Amaya
Capacitaciones & Consultorias

TIEMPO DE ESPERA MAXIMO

Es responsabilidad de la Cooperativa difundir, a través de cualquier medio de comunicación, en cada uno de sus puntos de atención en los que cuente con servicio de cajas, que si el tiempo máximo de espera supera los treinta (30) minutos, el Socio o usuarios podrá realizar su reclamo al Punto de Reclamo.



COMODIDAD Y TIEMPOS DE ESPERA PARA SER ATENDIDO EN CAJA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Magisterio Rural Ltda. proporcionará a sus socios y usuarios financieros comodidad en el tiempo de espera, asimismo, cuenta con personal de atención en cajas que cumplen con las siguientes condiciones:

Grupo Amaya
Capacitaciones & Consultorias

COMODIDAD Y TIEMPOS DE ESPERA PARA SER ATENDIDO EN CAJA

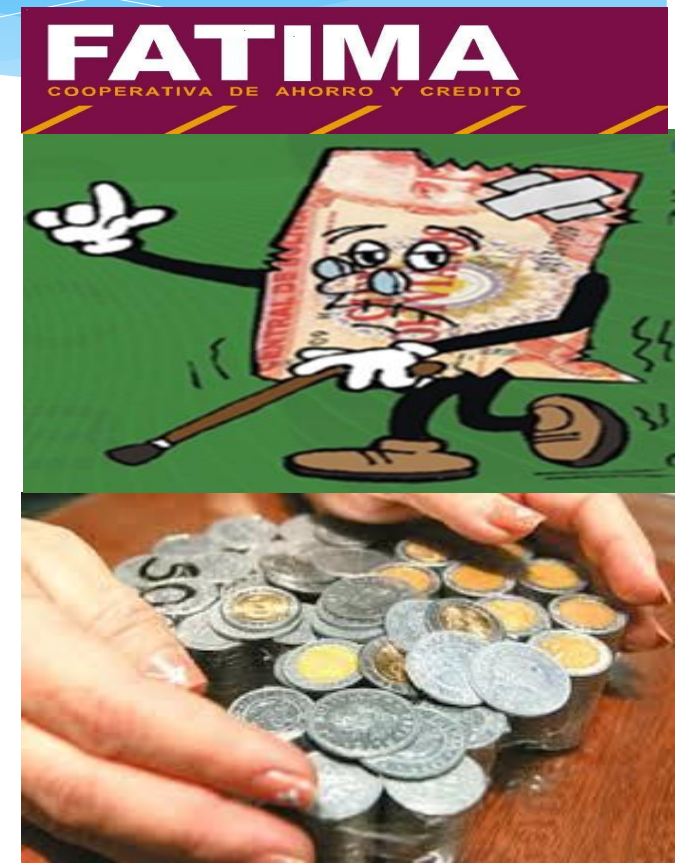
a) Brinda un trato respetuoso
b) Presta atención oportuna y diligente;
c) Proporciona una adecuada información sobre la atención en cajas y/u orientar a sus socios y usuarios financieros sobre a qué departamento de la Cooperativa debe dirigirse, en caso de que su requerimiento no pueda ser atendido en cajas;
d) Brinda un trato adecuado a las personas con discapacidad

Grupo Amaya
Capacitaciones & Consultorias

CANJE Y FRACCIONAMIENTO

Aquellas entidades supervisadas que no cuentan con sistema informático de asignación de fichas deben habilitar una caja, claramente identificada, para realizar el canje y fraccionamiento, dicha caja podrá atender otro tipo de transacciones cuando no exista demanda por este servicio.

Los clientes y/o usuarios que accedan a esta opción únicamente podrán acceder a este servicio, debiendo obtener otra ficha de atención si requieren realizar otro tipo de transacciones.



Grupo Amaya
Capacitaciones & Consultorías

ATENCION DE PERSONAS CIEGAS

FATIMA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Si la persona ciega desea ser asistida por un testigo a ruego sea familiar o no, ésta puede hacerlo sin que exista impedimento legal alguno.

La persona ciega que no pueda leer ni escribir, deberá concurrir con un testigo a ruego sea familiar o no, en el marco de lo establecido.

La persona ciega, que requiera de un testigo para efectuar operaciones o transacciones en caja, podrá solicitar a la Cooperativa le proporcione un testigo a ruego.

ATENCION DE PERSONAS DISCAPACITADAS

FATIMA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Nuestra Cooperativa presenta sus Instalaciones adecuadas para una atención de calidad a personas en situación de discapacidad, ya sea permanente o temporal, para dar cumplimiento a la Resolución ASFI 796/2012.

Brindamos trato preferencial para las personas con discapacidad, estableciendo señalética especial en los ambientes.

REGLAMENTO DE SANCIONES

Cabe resaltar que el Reglamento de Sanciones Administrativas de la Recopilación de Normas para Bancos y Entidades Financieras, señala que "cualquier infracción o incumplimiento a disposiciones legales, reglamentarias, normativas u órdenes específicas impartidas por ASFI…" serán sancionadas dentro del marco de la legislación vigente.

MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCION

Grupo Amaya
Capacitaciones & Consultorias

FATIMA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCION

Grupo Amaya
Capacitaciones & Consultorias

FATIMA
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO