

¿Qué pasos debo seguir para presentar un reclamo?

Todos los reclamos de los usuarios cooperativistas deben ser atendidos y resueltos en las instituciones supervisadas, mediante el sistema de atención al usuario cooperativista, a cargo del oficial de atención al usuario cooperativista.

Procedimiento para interponer un reclamo ante la institución supervisada.

- 1- Solicitar al oficial de atención al usuario la hoja de reclamación.
Llene la hoja y exija copia de la misma con firma y sello de recibido.
- 2- En un plazo de (15) días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción del reclamo, la institución supervisada analizará y resolverá el reclamo, debiendo comunicar las respuesta por escrito al usuario cooperativista, dentro de dicho plazo. En caso de requerir un mayor plazo, la institución supervisada debe informar por escrito al usuario cooperativista las razones que ameritan la extensión del plazo.
- 3- En los casos que los usuarios cooperativistas presenten alguna incapacidad física o no puedan escribir, y lo requieren, el oficial de atención de la institución supervisada llenará la hoja de reclamación.
- 4- Verifique que la respuesta al reclamo que le brinde la institución supervisada, sea dentro del plazo establecido y conforme a lo solicitado.

Procedimiento para presentar un reclamo ante CONSUCOOP

Cuando la respuesta proporcionada por la institución supervisada no sea satisfactoria para el usuario cooperativista, este podrá presentarla ante la dirección de protección al usuario cooperativista.

- 1- El cooperativista deberá presentar las dos copias de la hoja de reclamación que fue presentada ante la cooperativa acompañada de la respuesta correspondiente, exponiendo los motivos por los cuales considera que la respuesta no le es satisfactoria y adjuntando toda la documentación que considere pertinente.
- 2- El ente regulador informará del reclamo presentado, al oficial de atención al cooperativista para que este proceda a recopilar toda la información para agilizar la presentación de los descargos.
- 3- Se notificará al apoderado legal de la cooperativa la admisión del reclamo en un plazo de (5) días siguientes de la recepción del reclamo.
- 4- Requerir a la cooperativa, la presentación de los descargos en un plazo no mayor a (10) días hábiles, a partir del día siguiente hábil de la notificación electrónica.

- 5- Requerir información adicional al oficial de atención de la cooperativa reclamada, a fin de complementar el dictamen técnico, en un tiempo de (3) días hábiles.
- 6- Resolver el reclamo en un plazo de (40) días hábiles a partir de la recepción completa de la documentación requerida a la cooperativa o al cooperativista.
- 7- Notificar la resolución al cooperativista y a la cooperativa a fin de dar cumplimiento al plazo establecido por el ente regulador.