

POLÍTICA DE RELACIÓN CON LOS ASOCIADOS

**EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
CHIQUMULJÁ, R. L.**

CONSIDERANDO

Que la Ley General de Cooperativas preceptúa que estas entidades se regirán en su organización y funcionamiento de conformidad con dicha ley y su reglamento, y en su artículo diez establece que los estatutos contienen las normas fundamentales para su funcionamiento, siendo de esta manera como la cooperativa cuenta con un estatuto debidamente aprobado, que le confiere al Consejo de Administración la facultad y atribución de aprobar los documentos normativos, es decir reglamentos y manuales para el correcto funcionamiento de la entidad cooperativa, y dentro de este concepto es de relevante importancia establecer normas para la sucesión de los ejecutivos principales de la cooperativa.

CONSIDERANDO

Que la normativa específica de gobierno cooperativo, establece la obligatoriedad de una política que norme las relaciones con los asociados de la cooperativa, referente a proteger los intereses de los asociados al adquirir un producto financiero.

CONSIDERANDO

Que es necesario establecer las directrices y procedimientos para dar a conocer a los asociados la protección que tiene al adquirir productos financieros en la cooperativa,

POR TANTO:

De conformidad con el artículo No. 36, inciso c) del estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Chiquimuljá, R. L.

A C U E R D A

Aprobar la siguiente:

POLÍTICA DE RELACIÓN CON LOS ASOCIADOS DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CHIQUIMULJÁ, R. L.

CAPITULO I OBJETIVOS Y ASPECTOS GENERALES DE LA POLÍTICA

Artículo 1. OBJETIVO GENERAL. El objetivo de la presente política es establecer los mecanismos y procedimientos para poner a disposición de los asociados la información y procedimientos para proteger sus intereses.

Artículo 2. OBJETIVO ESPECÍFICO. Dar a conocer información del costo de productos y servicios que ofrece la cooperativa, los beneficios que ofrece a los asociados que aperturan cuentas de ahorro, aportaciones o adquieren líneas de financiamiento.

Artículo 3. DEFINICIONES. Para una mejor comprensión de la presente política, se citan las definiciones de los principales términos utilizados:

a. Cargos por servicios:

Cobro realizado por la prestación de servicios.

b. Tasas de interés:

Es el porcentaje de dinero que la cooperativa cobra o pago por el capital prestado o captado.

c. Productos financieros:

Son los diferentes productos de ahorro y préstamos que la cooperativa ofrece a sus asociados.

d. Servicios financieros:

Es la gama de servicios ofrecidos a los asociados, diferentes a los productos financieros, como pago de remesas familiares, operaciones intersistema, cobros por cuenta de terceros, etc.

e. Estado de cuenta:

Información de cargos, abonos y saldo de cuentas de ahorro o préstamos concedidos.

f. Revelar:

Dar a conocer por los medios necesarios, información importante de productos y servicios financieros ofrecidos por la cooperativa.

g. Transparencia de la información:

Trasladar a los asociados la información completa, sin ocultar aspectos importantes o relevantes.

h. Seguro de saldos deudores:

Póliza de seguro colectiva, contratada por la cooperativa, para cubrir saldos deudores de asociados prestatarios fallecidos.

i. Seguro de ahorros:

Póliza de seguro colectiva, contratada por la cooperativa, para otorgar un monto igual al saldo de las cuentas de ahorro de los asociados fallecidos, a sus beneficiarios, hasta por un monto de Q100,000.00

j. Terceros:

Personas diferentes al titular de una cuenta de ahorro o préstamo concedido, a quienes no debe revelarse información, a menos que cuenten con mandato legal extendido por el titular de las cuentas.

k. Confidencialidad de la información:

Es la no revelación de información de los asociados de la cooperativa a otras personas.

l. Revelación de información por orden judicial:

Es el acto por medio del cual la cooperativa proporciona información de uno o más asociados, cuando es requerida por una autoridad competente, ya sea judicial o de investigación de transacciones.

m. Beneficios que ofrece la cooperativa:

Compensaciones que la cooperativa otorga a asociados o a los beneficiarios de los asociados fallecidos, que no representan costo para el asociado. Entre los beneficios para asociados está la renta diaria por hospitalización, para los beneficiarios de asociados fallecidos está el seguro de ahorros, el seguro de saldos deudores y el pago de gastos funerarios.

n. Reclamos o quejas:

Inconformidades presentadas por los asociados, por el servicio prestado en la cooperativa o por no estar de acuerdo con las condiciones de productos financieros.

CAPITULO II

DISPOSICIONES REFERENTES A LA TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN Y LINEAMIENTOS GENERALES

Artículo 4. PRINCIPALES ASPECTOS A CONSIDERAR. La cooperativa está obligada a prestar los servicios financieros a sus asociados y usuarios, con transparencia, probidad y equidad; para lo cual debe considerar:

- a) Informar a los asociados desde el inicio de la relación, los términos y condiciones aplicables al servicio adquirido
- b) Abstenerse de solicitar a los asociados que firmen documentos en blanco o formatos no llenos con la correspondiente información.
- c) No inducir al asociado a que finalice la relación con la cooperativa, exceptuándose los casos por incumplimiento de obligaciones adquiridas.
- d) No aplicar o cobrar cargos por servicios que no han sido prestados por la cooperativa o previamente acordados con los asociados, por medio de los contratos o documentos respectivos.

- e) Ser diligente en la atención de consultas y peticiones de los asociados para conocer el estado de sus obligaciones o para acreditar su conocimiento ante terceros.
- f) Informar, sin costo alguno y en un tiempo prudencial, sobre la evolución y cuentas de los asociados, así como emitir libre de cargos, los estados de cuenta y certificaciones solicitados por los asociados.
- g) Las modificaciones en cargos o productos suministrados por la cooperativa deben ser comunicadas a los asociados por los canales establecidos, en 3 intentos. La cooperativa evitará realizar modificaciones a tasas de interés a los productos vigentes, exceptuándose casos que por condiciones de mercado sea necesario hacerlo.

En los casos que sean modificadas tasas de interés a productos vigentes (sin estar vencidos los respectivos contratos), se deberá informar a los asociados.

Artículo 5. OBLIGACIONES DE REVELAR TASAS Y COSTOS DE SERVICIOS. La cooperativa está obligada a revelar a los asociados, la información de tasas y costos de los servicios que adquieren:

- a) La cooperativa será plenamente transparente en la difusión, aplicación y modificación de las tasas de interés, cargos por cuenta de terceros y costos de servicios.
- b) Esta información se dará a conocer a los asociados al momento que adquieran un producto financiero o servicio.
- c) Informar a los asociados de los beneficios que ofrece la cooperativa, referentes a seguros colectivos adquiridos por saldos deudores y saldos de ahorros de asociados fallecidos.
- d) En lo referente a préstamos adquiridos por los asociados, se les debe informar por escrito, los aspectos siguientes:
 - Tasa de interés del préstamo y modalidad de cuota (decreciente o nivelada).
 - Gastos administrativos
 - Cobertura del seguro de saldos deudores que la cooperativa adquiere para cubrir los saldos de asociados fallecidos
 - Condiciones del seguro de saldo deudores para que tenga cobertura en casos de fallecimiento de asociados con préstamos vigentes.
- e) A los asociados que adquieren financiamiento a través de tarjeta de crédito, se les debe dar a conocer los cargos en los que podrán incurrir al usar la tarjeta de crédito en cajeros automáticos ajenos a la red del sistema Micoope y en los retiros en efectivo que realicen, así como los cargos por sobregiro y otros que el producto tarjeta de crédito Micoope Visa establece.
- f) Para dar a conocer la información de los productos o servicios que son adquiridos por los asociados, se podrá diseñar folletos o información digital en la que se detalle la información más relevante.

- g) La información comunicada al asociado, referente a costos, tasas y beneficios deberá quedar documentada y la hoja informativa debe ser trasladada al expediente del asociado. El personal de archivo será el responsable de verificar que sea trasladada al expediente la hoja, antes citada.
- h) La cooperativa deberá designar personal interno o realizar contratación externa para comprobar que al asociado se le comunicó oportuna y eficientemente toda la información referente a los productos y servicios adquiridos.
- i) Debe establecerse los mecanismos de identificación de asociados fallecidos para contactar a los beneficiarios y apoyarles en la obtención de los beneficios que corresponden.

Artículo 6. TRATAMIENTO A PRINCIPALES AHORRANTES Y PRINCIPALES DEUDORES. La cooperativa sin caer en tratos preferenciales, deberá tener comunicación fluida y prestar servicio excepcional, a los asociados que por el monto de los productos financieros adquiridos, están clasificados por las normativas emitidas por el Fondo de Garantía Micoope, como principales deudores o principales ahorrantes.

La gerencia de negocios será la encargada del diseño y ejecución de un plan de acercamiento a los asociados, antes citados, para fomentar la pertenencia a la cooperativa.

CAPITULO III

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y UTILIZACIÓN DE CANALES DE ACCESO A PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Artículo 7. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LOS ASOCIADOS. La cooperativa y sus colaboradores deben guardar estricta confidencialidad de la información de sus asociados y sus operaciones, de tal manera que no debe ser divulgada o dada a conocer información a terceros.

Para cumplir con el manejo confidencial de la información de los asociados, se debe considerar los aspectos siguientes:

- a) Estados de cuenta y demás información de los asociados y transacciones que realizan, deben darse a conocer únicamente a los asociados titulares de las cuentas de ahorro o préstamos.
- b) En el caso de información de préstamos, podrá darse información adicional al deudor, al respectivo fiador, garante o codeudor.
- c) Cuando el asociado titular de una cuenta de ahorro, préstamo o tarjeta de crédito solicite información vía remota, deberá existir evidencia de haber solicitado la información, para lo cual podrá ser vía correo electrónico que identifique plenamente al asociado o por medio de aplicaciones de comunicación que provengan del número telefónico registrado en el sistema informático de la cooperativa.

El personal de atención al asociado que reciba las solicitudes de información vía remota, deberá dejar evidencia del medio en que recibió la solicitud, enviando escáner o captura de pantalla al jefe de agencia.

- d) El personal de la cooperativa que podrá proporcionar estados de cuenta de préstamos o cuentas de ahorro de asociados de la cooperativa, a los titulares de las mismas, serán únicamente el personal de atención al asociado, asesores de préstamos, asesores de cobranza y jefes de agencia. Los asesores de préstamos y de cobranza, únicamente de préstamos concedidos en la cooperativa, a los deudores o fiadores.
- e) Las anteriores disposiciones no serán aplicables a aquellos casos en que la información es obtenida por el asociado a través de servicios digitales (Micoope en línea), puesto que el acceso se realiza por medio de un usuario y contraseña, siendo la reserva de la información de entera responsabilidad del asociado.
- f) A la información de los asociados también tendrán acceso los entes fiscalizadores de la cooperativa, que por ley o por convenio suscrito realizan revisiones a las transacciones de la cooperativa con sus asociados, como Ingecop, Intendencia de Verificación Especial, Fondo de Garantía Micoope, auditoría externa, etc.

Artículo 8. REVELACIÓN DE INFORMACIÓN POR ORDEN JUDICIAL. La información solicitada por orden judicial, por la Intendencia de Verificación Especial, Ministerio Público u otro órgano judicial, se proporcionará, considerando los aspectos siguientes:

- a) El departamento de cumplimiento será el responsable de recibir los documentos emitidos por las autoridades solicitantes de información de personas que están siendo investigadas.
Llevará un archivo de los documentos recibidos y junto a los mismos, debe archivar una copia de la información proporcionada, en los casos que corresponda, o en su defecto dejar evidencia de la respuesta que indique que la persona no es asociada de la cooperativa y que carece de productos financieros.
- b) Previo a trasladar información a las autoridades solicitantes, el departamento de cumplimiento deberá verificar la autenticidad del documento de solicitud.
- c) De las respuestas enviadas a las autoridades solicitantes de información, el departamento de cumplimiento informará al consejo de administración en el informe trimestral correspondiente.
- d) El departamento de cumplimiento llevará archivo de las solicitudes de información y de las respuestas enviadas, para dar por atendida la orden judicial

Cuando la información solicitada por orden judicial, corresponda a procedimientos iniciados por la Superintendencia de Administración Tributaria, el procedimiento a aplicar será el siguiente:

- a) El departamento de contabilidad será el responsable de proporcionar la información solicitada.
- b) Deberá trasladar al expediente del asociado, la orden judicial de solicitud de información y una copia del documento donde conste la entrega de la información o documentación.

Artículo 9. TRANSACCIONES REALIZADAS POR TERCEROS EN NOMBRE DEL TITULAR. Para realizar transacciones de retiro de fondos de cuentas de un asociado, por terceros, se deberá requerir el respectivo mandato legal correspondiente.

Los mandatos judiciales, deben cumplir con los requisitos siguientes:

- a) Especificar las transacciones que el mandatario podrá realizar en nombre del asociado que emitió el mandato
- b) Los mandatos emitidos en el extranjero deben cumplir con la protocolización en territorio guatemalteco y con los respectivos requisitos legales.

La persona que se presente con un mandato a la cooperativa para realizar determinadas transacciones en nombre de un asociado de la cooperativa, deberá proporcionar fotocopia legalizada por Notario.

El personal de atención al asociado, al momento de recibir un mandato, lo trasladará al jefe de agencia, quien será el responsable de verificar la validez del mismo y que cumpla con los requisitos legales correspondientes, para lo cual se podrá apoyar de los asesores legales que prestan servicios a la cooperativa.

El personal de atención al asociado, es el encargado de trasladar al archivo los mandatos judiciales recibidos y estos deberán resguardarse en el expediente del asociado que lo emitió.

Artículo 10. FIRMAS ADICIONALES REGISTRADAS. Los asociados titulares de cuentas de ahorro, podrán registrar firmas de otras personas, de las que también se requerirá ser asociados. Para el registro de otras firmas, adicional a los documentos emitidos por el sistema informático, deberá ser emitido un documento donde conste la aceptación de los riesgos de registrar una firma adicional y que exima de toda responsabilidad a la cooperativa, por el mal manejo que el otro firmante de a la cuenta o cuentas de ahorros.

Artículo 11. IDENTIFICACIÓN DE BENEFICIARIOS. La cooperativa procurará asociar a los beneficiarios de cuentas de ahorro, con el objetivo de tenerlos plenamente identificados.

En el caso de beneficiarios menores de edad, se propondrá al asociado aperturar cuentas de ahorro infanto-juvenil.

En los casos que los asociados se nieguen a aperturar cuentas a los beneficiarios o por situaciones ajenas se imposibilite realizar esa actividad, se le dará a conocer al asociado la importancia que sus beneficiarios estén plenamente identificados para contactarlos cuando se concrete el beneficio.

CAPITULO IV

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN A LOS ASOCIADOS

Artículo 12. SERVICIO AL ASOCIADO. Para brindar un excelente servicio a los asociados, deberá considerarse lo siguiente:

- a) La prestación del servicio debe estar originada en la necesidad de los asociados y no de la cooperativa. Se debe buscar ganar-ganar, donde se beneficie el asociado y la cooperativa. No debe imponerse servicios o productos financieros que el asociado no solicita o necesita en ese momento.
- b) La cooperativa se debe esforzar en dar un trato excelente a los asociados y colaboradores, para hacerles sentir lo importante que son.
- c) Todo el personal de la cooperativa debe garantizar un servicio excepcional de principio a fin en el proceso de atención al asociado, siendo responsables de entregar opciones, respuestas y solucionar las necesidades de los asociados y seguimiento correcto.

El departamento de mercadeo de la cooperativa será responsable de evaluar el servicio brindado a los asociados, por lo menos una vez al año, identificando las oportunidades de mejora y proponiendo los cambios necesarios.

La cooperativa deberá evaluar a todos sus colaboradores en lo referente a la vocación del servicio que tienen, tanto para atender a los asociados, como a los clientes internos (colaboradores y directivos), priorizando el personal que tienen relación directa con los asociados. Posterior a la evaluación deberán ser identificadas las oportunidades de mejora y realizar las acciones necesarias para subsanar las deficiencias en el servicio prestado.

Artículo 13. ATENCIÓN A LOS ASOCIADOS EN SU IDIOMA MATERNO. La cooperativa deberá identificar las agencias en las que existen asociados que no hablan idioma español y en esas agencias procurará que por lo menos un colaborador que hable el idioma local, para poder atender a esos asociados.

Artículo 14. PRESTACIÓN DE SERVICIOS SIN DISCRIMINAR A LOS ASOCIADOS. La cooperativa deberá impartir por lo menos una vez al año una capacitación al personal de atención al asociado, en lo referente a que la atención a los asociados debe realizarse sin ningún tipo de discriminación.

Los jefes de agencia serán responsables de supervisar que el personal de atención al asociado, no realice ningún tipo de discriminación al momento de atender a los asociados de la cooperativa, en los diferentes trámites o servicios que presta.

Artículo 15. PERTENENCIA DE ASOCIADOS A LA COOPERATIVA Y NO A DETERMINADAS AGENCIAS. La cooperativa deberá impulsar campañas de concientización a los asociados, para desarrollar el espíritu de pertenencia a la cooperativa y no a determinadas agencias.

Todo el personal de la cooperativa, debe atender en las mismas condiciones a todos los asociados y no inducir a que sean atendidos o que se dirijan solo a la agencia en la que abrieron cuentas.

Artículo 16. RELACIÓN CON ASOCIADOS JÓVENES. La cooperativa deberá realizar acciones enfocadas a atender por los medios idóneos los servicios demandados por asociados jóvenes de la cooperativa, procurando poner a su disposición los canales digitales o tecnológicos para acceder a los productos financieros.

También deberá realizar actividades para crear cultura de ahorro en los menores de edad e ir potenciando futuros asociados de la cooperativa.

Los mecanismos para poner a disposición de los asociados jóvenes los productos financieros de la cooperativa, deberán ser impulsados desde la gerencia de negocios y el departamento de mercadeo.

En lo referente a la captación de cuentas de ahorro de menores de edad e incentivar a que los menores de edad se conviertan en futuros asociados de la cooperativa, estará a cargo del departamento de Mercadeo y educación cooperativa.

Artículo 17. ATENCION DE RECLAMOS. La gerencia de negocios o el departamento que designe gerencia general será el responsable de centralizar, llevar control o efectuar seguimiento a los reclamos realizados por los asociados de la cooperativa.

Para los reclamos de los asociados, la cooperativa implementará los siguientes mecanismos:

- a) En la página web de la cooperativa debe existir un apartado específico para que los asociados presenten los reclamos por productos y servicios adquiridos o inconformidades.
- b) Facilitar a los asociados la presentación de reclamos o quejas a través de medios digitales específicos (app o redes sociales).
- c) Facilitar en lugares visibles de las diferentes agencias de la cooperativa, buzones u otras formas para que los asociados depositen sus reclamos o quejas.
- d) Asignar a personal diferente al que labora en la agencia que recibió el reclamo, el seguimiento y solución del mismo.
- e) Dar seguimiento a las quejas escritas por los asociados o usuarios en el respectivo libro de quejas obligatorio.

- f) Para la presentación de las quejas o reclamos, el departamento designado deberá diseñar un formato para que sea consignada la información del asociado, especialmente para dar respuesta a los asociados.
- g) Procurar dar respuesta oportuna a los asociados, tratando de solucionar los inconvenientes que se dieron, ofrecer otras opciones o explicar la inviabilidad de lo solicitado.
- h) Llevar control de los reclamos y quejas recibidas, así como de las respuestas enviadas.

Artículo 18. TRATAMIENTO DE CONFLICTOS CON ASOCIADOS. Los jefes de agencia serán responsables de identificar oportunamente los conflictos que se pueden dar en las instalaciones de la cooperativa entre asociados y personal de atención al asociado.

La gerencia de negocios o supervisión de agencias deberán diseñar un protocolo de atención a asociados conflictivos, que entre otros aspectos debe incluir el espacio físico para la atención y el personal de la cooperativa que está facultado para atenderlos, así como el seguimiento que deberá realizarse a cada caso.

Los jefes de agencia deben informar a la supervisión de agencias los casos de asociados conflictivos atendidos en sus agencias, trasladando toda la información, la forma en que fueron atendidos y las recomendaciones o sugerencias para solucionar los inconvenientes o medidas preventivas a tomar para resguardo del personal e imagen de la cooperativa.

La supervisión de agencias deberá informar al equipo gerencial de los casos de asociados conflictivos atendidos en cada mes, si los hubiera, y en los casos que sea necesario tomar acciones legales o de prevención para el personal de la cooperativa, solicitará autorización para proceder a la implementación de las mismas.

El personal de atención al asociado deberá ser capacitado por lo menos una vez al año, para aplicar el protocolo de atención al asociado, siendo la gerencia de negocios la responsable de coordinar esta actividad.

CAPITULO V

INTERPRETACION, MODIFICACION Y VIGENCIA

Artículo 19. CASOS NO PREVISTOS. Los casos no previstos en la presente política serán resueltos por el Consejo de Administración.

Artículo 20. INTERPRETACIÓN. Cualquier duda sobre la interpretación y aplicación de esta política será resuelta por el Consejo de Administración de la cooperativa.

Artículo 21. MODIFICACIÓN. Esta política únicamente podrá ser modificada por el Consejo de Administración de la institución, órgano que revisará la misma una vez al año o cuando las circunstancias lo ameriten y podrá modificarla.

Artículo 22. SOCIALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN. Se establece el plazo del 01 de octubre al 31 de diciembre de 2023, para capacitar a los colaboradores de la cooperativa, que intervienen en los procedimientos a aplicar en la política de relación con el asociado. Se delega a gerencia general para coordinar la capacitación a los colaboradores que corresponde la aplicación de la presente política.

Artículo 23. VIGENCIA. La vigencia de la política de relación con los asociados, se cita a continuación:

Nombre de la política	Acta y fecha de aprobación	Vigencia
Política de relación con el asociado	Acta 28/2023 del 22 de septiembre de 2023	01/01/2024

Integrantes del consejo de administración que aprobaron el presente reglamento:

Keysi Adela Avila Ortíz
Presidente

Wendy Yessenia Duarte Navas
Vice presidente

Oscar Alfonso Ramírez Miguel
Secretario

Julio César Hernández Ortíz
Vocal I

Ifo Isaac Arévalo López
Vocal II