

INTERPONER UN RECLAMO

El procedimiento tiene como finalidad seguir los pasos necesarios para interponer un reclamo administrativo.

El afiliado (a) seguirá los siguientes pasos.

1. Tomará la hoja de reclamación y describirá la situación problemática, específicamente, el plazo de prescripción será de un año.
2. La administración tomara la hoja de reclamación firmada por el afiliado. y la cooperativa tendrá 15 días hábiles para dar respuesta.
3. La administración documentará toda transacción relacionada con el reclamo y dar respuesta al afiliado, quien aún no conforme, se podrá remitir el expediente a nuestro oficial de negocio al usuario financiero.
4. El expediente del caso, debidamente documentado se le hará llegar al oficial del Atención al usuario financiero
5. El oficial de atención al usuario financiero remitirá el expediente, con todas las explicaciones a la unidad de atención del usuario financiero de CONSUCOOP.
6. Una vez que la unidad de atención al usuario financiero emita la resolución esta se deberá de comunicar al afiliado.