

DE LA COOPERATIVA CON SUS SOCIOS, CLIENTES Y PÚBLICO EN GENERAL

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía Ltda., es una institución financiera controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Responsabilidad y eficiencia.- Nuestros funcionarios realizan sus funciones asignadas con responsabilidad buscando el beneficio para nuestros socios, en apego a los procesos asignados y establecidos por la Cooperativa, dentro del código de ética institucional

Trato con los socios.- Somos una institución financiera enfocada en la calidad en el servicio que brindamos basados en nuestros principios y valores, buscando la fidelización de nuestros socios.

Transparencia.- Se entregará información completa a nuestros socios y público en general de nuestros productos y servicios, así como los costos y tarifas de los mismos cuando correspondan.

Seguridad de la información.- Toda información de nuestros socios es reservada en función de lo señalado en la norma vigente (sigilo bancario), y la misma será entregada únicamente al socio, o al organismo de control que lo solicite.

Obligaciones de la Cooperativa con los socios.- Tanto la Cooperativa como los socios están en la obligación de cumplir con las normas establecidas por los entes de control (Banco Central del Ecuador, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria) así como en los contratos y convenios firmados mutuamente en la entrega y adquisición de productos y servicios.

Costos y tarifas.- La Cooperativa acatará las resoluciones de la Junta de Regulación Monetaria Financiera, quien expide la “Norma de Servicios Financieros de las Entidades del Sector Financiero Popular y Solidario”, que autoriza los cargos máximos por servicios financieros, que se pueden cobrar a los socios, clientes y público en general.

Tasas activas y pasivas.- La Cooperativa fija las tasas en atención de las tasas referenciales máximas publicadas por el Banco Central del Ecuador, cada mes.

Quejas y reclamos.- Sus quejas, reclamos y sugerencias deben ser presentados en Servicio de Atención al cliente de cada una de nuestras agencias. Además usted cuenta con el e-mail servicio.cliente@andalucia.fin.ec todo reclamo deberá ser acompañado por la cédula de ciudadanía de quien pone la queja o reclamo.

La Cooperativa atenderá su reclamo en un plazo de 15 días, cuando los mismos estén relacionados directamente con la Cooperativa, cuando en el reclamo intervengan nuestros proveedores el tiempo de respuesta estará sujeto a los tiempos que señale el proveedor.

En caso de inconformidad con la respuesta, el socio puede reingresar la queja o reclamo señalando las causas de la inconformidad.