

CÓDIGO DE USUARIO PARA LOS SERVICIOS GEA

Introducción

Cooperativa de Ahorro y Crédito Andalucía en su gama de servicios financieros, ofrece Asistencias a través de la empresa TASISTE- GEA para lo que se utiliza la venta por Tele-marketing , en el cual el personal de la empresa GEA realiza llamadas telefónicas de acuerdo a una base de datos compartida por Cooperativa Andalucía, en las que ofrece los beneficios de contar con los servicios de asistencia y los costos incurridos en caso de ser aceptados.

Objetivo

Proporcionar información a los socios y clientes de los beneficios, requisitos, obligaciones y costos que puede cumplir al aceptar el servicio de asistencia ofrecido por la empresa GEA.

Obligaciones del Afiliado

Con el fin que el **AFILIADO** o **FAMILIAR** pueda disfrutar de los servicios contemplados en el servicio contratado, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a. Abstenerse de realizar cualquier gasto en relación con alguno de los servicios descritos en el presente Anexo, sin haber consultado previamente con **TASISTE**.
- b. Queda entendido que en caso de que el **AFILIADO** establezca su **RESIDENCIA PERMANENTE** en un lugar distinto al territorio de la República de ECUADOR, la relación entre **TASISTE** y el **AFILIADO** se tendrá por extinta, con lo cual **TASISTE** se verá liberada de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente Anexo y el **AFILIADO** se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
- c. Identificarse como **AFILIADO** ante los funcionarios de **TASISTE** o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente Anexo.
- d. El **AFILIADO** declara conocer que el costo mensual de afiliación a “**ASISTENCIA COOPERATIVA ANDALUCIA**”, el valor de la **ODA** y **TARIFAS PREFERENCIALES**.
- e. Pagar a **TASISTE** la tarifa mensual correspondiente prevista en el presente Anexo.



En caso de que el **AFILIADO** no cumpla adecuadamente con los requisitos indicados, **TASISTE** no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no-prestación de los servicios relacionados con el presente Anexo, ni frente al **AFILIADO** ni frente a **LA COOPERATIVA**.

Obligaciones de TASISTE

- a. La compañía tiene la obligación de prestar los servicios de los diferentes productos asistenciales.
- b. Previo a suministrarle los **SERVICIOS** a los **AFILIADOS**, verificar que la persona que solicite el servicio efectivamente se encuentre legitimada al efecto, para lo cual los empleados o proveedores que vayan a prestar el servicio podrán pedir que se les muestre el documento legal de identificación correspondiente y en su defecto las identificaciones que estimen pertinentes con que se acredite ser **AFILIADOS** de éstos.
- c. Rembolsar a los **AFILIADOS** el importe total de los gastos razonablemente erogados, en aquellos casos en que sin causa justificada y debidamente documentada, **LA COMPAÑÍA** no dé la atención adecuada a los **AFILIADOS** a “**ASISTENCIA COOPERATIVA ANDALUCIA**”, previo a realizar el reembolso las partes revisarán, analizarán y determinarán en forma conjunta en qué casos procede o no el reembolso solicitado por el **AFILIADO**.

Consideraciones para la aceptación del servicio de asistencia

- a. El operador de la empresa GEA realizará las llamadas telefónicas a los socios y/o clientes de Cooperativa Andalucía conforme una base de datos entregada a GEA.
- b. En caso de negativas del socio y/o cliente, si de parte de éste fueron tres (3) o más veces, se tipifica como no aceptado el servicio.
- c. En caso de aceptar el servicio, los socios y/o clientes deben ser informados que mensualmente se debitará el costo del servicio del saldo que posean en la cuenta de ahorros de la Cooperativa.
- d. Al aceptar el servicio de asistencia, a los correos electrónicos de los socios y/o clientes o por medio de mensaje al teléfono celular se remitirán comunicados de bienvenida al uso de los servicios de asistencia, así como los números de contacto para cualquier información o reclamo.
- e. Al no desear continuar con el servicio de asistencia, el socio y/o cliente deberá notificar este particular a la empresa GEA, de esta manera ya no se procederá el cobro por el mismo.
- f. Para una atención más personalizada, los socios y/o clientes pueden llamar a los números telefónicos:



- 1 700 ACTIVA (228482)
- COSTA 043710999
- SIERRA 023990529

- g. De requerir realizar algún reclamo por el valor debitado de las cuentas de ahorro que mantienen los socios y/o clientes, deben realizarlo en las oficinas de Cooperativa Andalucía para que se proceda a tramitar dicho requerimiento, o lo pueden realizar a través de los siguientes canales de comunicación:

