

	Código	CF-03
	Aprobación	22 de diciembre de 2021
	Última actualización	26 de noviembre de 2024
	Vigencia	26 de noviembre de 2024
	Resolución N°	C.A./255/2024
	Página	1 de 8
Documento:	Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros	
Políticas Relacionadas:	Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros de la RNSF, Reglamento de Atención en Caja, Reglamento de Punto de Reclamo y Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores.	

## ÍNDICE

<b>ARTÍCULO 1º</b>	<b>OBJETO</b> .....	2
<b>ARTÍCULO 2º</b>	<b>ÁMBITO DE APLICACIÓN</b> .....	2
<b>ARTÍCULO 3º</b>	<b>DEFINICIONES</b> .....	2
<b>ARTÍCULO 4º</b>	<b>DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS</b> .....	3
<b>ARTÍCULO 5º</b>	<b>OBLIGACIONES DE LA COOPERATIVA</b> .....	3
<b>ARTÍCULO 6º</b>	<b>TRATO PREFERENTE A PERSONAS CON DISCAPACIDAD</b> .....	5
<b>ARTÍCULO 7º</b>	<b>TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES</b> .....	6
<b>ARTÍCULO 8º</b>	<b>PUNTO DE RECLAMO</b> .....	6
<b>ARTÍCULO 9º</b>	<b>DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</b> .....	6
<b>ARTÍCULO 10º</b>	<b>FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO</b> .....	6
<b>ARTÍCULO 11º</b>	<b>INFRAESTRUCTURA</b> .....	7
<b>ARTÍCULO 12º</b>	<b>DEBERES DE LAS FUNCIONARIAS Y FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA</b> .....	7
<b>ARTÍCULO 13º</b>	<b>RESPONSABILIDAD</b> .....	7
<b>ARTÍCULO 14º</b>	<b>RESPONSABLES DE SU EJECUCIÓN</b> .....	7
<b>ARTÍCULO 15º</b>	<b>DISPOSICIONES FINALES</b> .....	7

<b>ELABORADO/ACTUALIZADO POR:</b>	<b>REVISADO POR:</b>	<b>APROBADO POR:</b>
Sub Gerencia General	Gerencia General	Consejo de Administración

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA <b>EDUCADORES GRAN CHACO</b> R.L. Desde 1967 Orgullo Chaqueño</p>	Código	CF-03
	Aprobación	22 de diciembre de 2021
	Última actualización	26 de noviembre de 2024
	Vigencia	26 de noviembre de 2024
	Resolución N°	C.A./255/2024
	Página	2 de 8
Documento:	Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros	
Políticas Relacionadas:	Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros de la RNSF, Reglamento de Atención en Caja, Reglamento de Punto de Reclamo y Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores.	

## REGLAMENTO DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR DE SERVICIOS FINANCIEROS

### ARTÍCULO 1º OBJETO

El presente Reglamento tiene por objeto establecer las directrices que debe cumplir la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Educadores Gran Chaco” R.L., para brindar condiciones óptimas en la atención a los consumidores financieros.

### ARTÍCULO 2º ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Reglamento es de aplicación obligatoria para todos los funcionarios, independientemente de su nivel o jerarquía o la fuente de remuneración y se aplica a todos los consumidores financieros que realizan operaciones en cualquiera de nuestras oficinas y agencias.

### ARTÍCULO 3º DEFINICIONES

- a) **Atención de reclamos:** Proceso de recepción, evaluación y resolución, por parte de la Cooperativa sobre los reclamos presentados por los consumidores financieros;
- b) **Consumidores financieros:** clientes y/o usuarios financieros;
  1. **Cliente financiero:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios financieros de entidades financieras, mediante la suscripción de contratos;
  2. **Usuario financiero:** Persona natural o jurídica que utiliza los servicios de entidades financieras, sin que medie la suscripción de contratos;
- c) **Derechos de los consumidores financieros:** Facultades reconocidas a los consumidores financieros por la Ley de Servicios Financieros, disposiciones legales y el presente Reglamento, en sus relaciones con las entidades financieras;
- d) **Educación financiera:** Proceso que consiste en transmitir conocimientos y desarrollar habilidades orientadas a mejorar la toma de decisiones de los consumidores financieros, con el objetivo de que éstos optimicen la administración de sus recursos y realicen un uso adecuado y responsable de los servicios financieros ofrecidos por las entidades financieras;
- e) **Operaciones financieras:** Son las operaciones activas, pasivas o contingentes realizadas por la Cooperativa, en el marco de las actividades previstas en la Ley de Servicios Financieros;
- f) **Producto financiero:** Tipo, clase o categoría en que se distingue un determinado servicio financiero;
- g) **Reclamo:** Es la manifestación verbal o escrita, efectuada por los consumidores financieros sobre su disconformidad por uno o varios servicios financieros que le fueron o son prestados por las entidades financieras o ante la vulneración de sus derechos;
- h) **Servicios financieros:** Servicios diversos que presta la Cooperativa, con el objeto de satisfacer las necesidades de los consumidores financieros;
- i) **Discapacidad:** Es el resultado de la interacción de la persona, con deficiencias de función físicas, psíquicas, intelectuales y/o sensoriales a largo plazo o permanentes, con diversas barreras físicas, psicológicas, sociales, culturales y comunicacionales;
- j) **Personas con discapacidad:** Individuos con deficiencias físicas, mentales, intelectuales y/o sensoriales a largo plazo o permanentes, que al interactuar con diversas barreras puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

ELABORADO/ACTUALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sub Gerencia General	Gerencia General	Consejo de Administración

	Código	CF-03
	Aprobación	22 de diciembre de 2021
	Última actualización	26 de noviembre de 2024
	Vigencia	26 de noviembre de 2024
	Resolución N°	C.A./255/2024
	Página	3 de 8
Documento:	Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros	
Políticas Relacionadas:	Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros de la RNSF, Reglamento de Atención en Caja, Reglamento de Punto de Reclamo y Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores.	

## ARTÍCULO 4º DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS

Los consumidores financieros tienen derecho a:

- a) Al acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.
- b) A recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos.
- c) A recibir información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible, sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros que se ofrecen.
- d) A recibir buena atención y trato digno de parte del personal de la Cooperativa, debiendo éstos actuar en todo momento con la debida diligencia.
- e) Al acceso a medios o canales de reclamo eficientes, si los productos y servicios financieros recibidos no se ajustan a lo dispuesto en los numerales precedentes.
- f) A la confidencialidad, con las excepciones establecidas por Ley.
- g) A efectuar consultas, peticiones y solicitudes.
- h) Recibir educación financiera;
- i) Ser informados sobre sus derechos y las instancias de protección establecidas para la defensa de los mismos;
- j) Ser informados sobre las entidades que se encuentran autorizadas para la prestación de servicios financieros;
- k) Elegir el servicio financiero que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades, pudiendo exigir explicaciones verbales y/o escritas que le posibiliten la toma de decisiones;
- l) Acceder a los servicios financieros ofrecidos por la Cooperativa en los términos instaurados en los contratos suscritos, los cuales deben respetar las condiciones generales incluidas en la documentación informativa, ofertas o publicidad difundida;
- m) Suscribir contratos que contengan cláusulas claras, legibles, unívocas y comprensibles;
- n) Solicitar, en el marco de lo establecido en la Ley N° 807 de Identidad de Género de 21 de mayo de 2016, el cambio de nombre propio, dato de sexo e imagen en todos los registros y/o documentos que mantengan la Cooperativa, con la sola presentación del certificado de nacimiento o la cédula de identidad resultante de la Resolución Administrativa, emitida por el Servicio de Registro Cívico (SERECI).
- o) Otros derechos reconocidos por disposiciones legales y reglamentarias.
- p) La atención en la Cooperativa a los consumidores financieros, debe ser con calidad y calidez, brindándoles un trato digno y con la debida diligencia es casos especiales de salud, pudiendo la Cooperativa en caso necesario y previa solicitud por escrito del mismo consumidor financiero y/o de sus familiares directos, conceder excepcionalmente en casos graves de salud atención a domicilio, con las respectivas medidas de seguridad en caso de requerir transporte de dinero en efectivo, hecho que será autorizado por el Jefe o Encargado de PAF en formulario establecido exclusivamente para el efecto.

## ARTÍCULO 5º OBLIGACIONES DE LA COOPERATIVA

La Cooperativa tiene las siguientes obligaciones:

- a) Facilitar a los consumidores financieros educación financiera, para coadyuvar y promover la toma de decisiones financieras de manera adecuada;
- b) Desarrollar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes servicios que presta;

ELABORADO/ACTUALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sub Gerencia General	Gerencia General	Consejo de Administración




COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA  
**EDUCADORES  
GRAN CHACO** R.L.  
*Orgullo Chaqueño*

Código	CF-03
Aprobación	22 de diciembre de 2021
Última actualización	26 de noviembre de 2024
Vigencia	26 de noviembre de 2024
Resolución N°	C.A./255/2024
Página	4 de 8

Documento:	Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros
Políticas Relacionadas:	Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros de la RNSF, Reglamento de Atención en Caja, Reglamento de Punto de Reclamo y Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores.

- c) Suministrar información veraz, exacta, precisa, íntegra, clara, oportuna y verificable, sobre los productos y servicios que ofrecen, así como los cargos y comisiones asociados;
- d) Proporcionar los servicios financieros en las condiciones publicitadas, informadas o pactadas con los consumidores financieros y emplear estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos;
- e) Abstenerse de hacer cobros no permitidos, no informados previamente o no pactados expresamente con los consumidores financieros;
- f) Brindar atención eficaz y oportuna a los adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés y niños hasta edad parvularia;
- g) Resguardar debidamente la información de los consumidores financieros, de acuerdo a la normativa vigente;
- h) Proporcionar a sus funcionarios una adecuada formación, para que éstos brinden un trato respetuoso y de calidad a los consumidores financieros y les faciliten la información que requieran, los cuales, además, deben recibir capacitación especializada para ofrecer un trato adecuado a las personas con discapacidad;
- i) Identificar las necesidades de los consumidores financieros con discapacidad, tomando en cuenta sus limitaciones de actuación, sin que ello afecte o menoscabe el goce o ejercicio de los derechos que tiene toda persona en condiciones de igualdad;
- j) Proveer los recursos humanos, físicos y/o tecnológicos para que en los Puntos de Atención Financieros se brinde una atención eficiente y oportuna a los consumidores financieros;
- k) Difundir el contenido del presente reglamento tanto a sus funcionarios, como a los consumidores financieros;
- l) Responder de forma comprensible y oportuna en los plazos previstos a las consultas y/o reclamos formulados por los consumidores financieros;
- m) Suministrar información a los consumidores financieros sobre las atribuciones y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero;
- n) Atender los requerimientos de información efectuados por la Defensoría del Consumidor Financiero, considerando mínimamente las siguientes características en la presentación de dicha información:
  - 1. **Íntegra:** Corresponiendo a la verdad de los hechos, siendo completa, exacta, verificable y en sujeción al requerimiento efectuado;
  - 2. **Oportuna:** Su remisión debe sujetarse al plazo otorgado por la Defensoría del Consumidor Financiero;
- o) Brindar información oportuna y transparente a sus clientes sobre la prescripción en favor del Estado de los depósitos en cuentas corrientes y cajas de ahorro, clausuras por inactividad conforme a normativa vigente;
- p) Brindar orientación e información sobre los servicios y operaciones que el consumidor financiero pretende realizar en cajas y plataforma de atención.
- q) Facilitar al consumidor financiero de manera gratuita el acceso a información relativa a sus movimientos financieros;
- r) Permitir que el consumidor financiero elija al notario de fe pública que intervenga en las transacciones y operaciones financieras;
- s) Informar por escrito al solicitante de un crédito, los motivos por los cuales se le está denegando el mismo;

ELABORADO/ACTUALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sub Gerencia General	Gerencia General	Consejo de Administración

	Código	CF-03
	Aprobación	22 de diciembre de 2021
	Última actualización	26 de noviembre de 2024
	Vigencia	26 de noviembre de 2024
	Resolución N°	C.A./255/2024
	Página	5 de 8
Documento:	Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros	
Políticas Relacionadas:	Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros de la RNSF, Reglamento de Atención en Caja, Reglamento de Punto de Reclamo y Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores.	

- t) Extender de forma gratuita, los siguientes documentos:
1. La constancia de pago de la operación crediticia, cuya entrega será de forma inmediata;
  2. La certificación de cancelación de la operación crediticia, en el plazo máximo de tres (3) días hábiles administrativos, computables a partir del día de dicha cancelación;
- u) Desarrollar Jornadas de Educación Financiera según lo establezca ASFI;
- v) Proporcionar información detallada, explicativa y comprensible sobre el método aplicado para el cálculo de las cuotas de sus créditos;
- w) Proporcionar información sobre los porcentajes de cobertura en el caso de los seguros de desgravamen;
- x) Brindar al consumidor financiero una explicación clara y por escrito sobre las implicancias que tiene la renuncia al proceso ejecutivo para efectos del proceso coactivo, en lo que refiere a operaciones crediticias, debiendo tener una constancia de recepción de dicha explicación;
- y) Efectuar, en el marco de lo establecido en la Ley N° 807 de Identidad de Género de 21 de mayo de 2016, el cambio de nombre propio, dato de sexo e imagen en todos los registros y/o documentos donde se consignen datos de identidad, que mantenga la Cooperativa, considerando que, conforme lo dispuesto por la citada Ley, cualquier derecho u obligación contractual, personal, patrimonial, familiar, sucesorio o garantía patrimonial adquirido antes del cambio de identidad de la persona, se mantiene vigente y válido entre las partes;
- z) Extender de forma gratuita, a solicitud del deudor y dentro del plazo de tres (3) días hábiles, la liquidación veraz y precisa del saldo insoluto del crédito, así como cualquier otro importe pendiente de pago, incluidos intereses corrientes, penales, comisiones y cargos autorizados en los Puntos de Atención Financiera habilitados para recibir pagos de créditos;
- aa) Otorgar gratuitamente los extractos y plan de pagos de préstamos solicitados por los consumidores financieros, en cualquier punto de atención financiero autorizado para tal efecto.
- bb) Asegurar la continuidad de los servicios financieros ofrecidos, que sean requeridos por los consumidores financieros, ya sea en moneda nacional o en moneda extranjera.

#### ARTÍCULO 6º TRATO PREFERENTE A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La Cooperativa y sus funcionarios deben regirse a los siguientes criterios de trato preferente:

- a) **Uso eficiente de los tiempos de atención:** Se priorizará la atención oportuna a las personas con discapacidad en los servicios financieros que brinda la Cooperativa.
- b) **Capacidad de respuesta institucional:** Se garantizará una respuesta oportuna y adecuada en todo momento, proporcionando a las personas con discapacidad una explicación de las transacciones financieras que deseen efectuar, a través del desarrollo e implementación de mecanismos que permitan proporcionar una adecuada información, orientación y cumplimiento de plazos;
- c) **Capacitación y sensibilización del personal:** Se programará y ejecutará anualmente procesos de capacitación y sensibilización, considerando entre algunos contenidos temáticos como: derechos y obligaciones en igualdad de condiciones, atención preferente a personas con discapacidad y otorgación de créditos para personas con discapacidad.
- d) **Atención personalizada y especializada:** La Cooperativa y sus funcionarios tienen la obligación de brindar una atención singular e individualizada a las personas con discapacidad, en función de sus necesidades, con un trato igualitario, respetando sus derechos y garantías constitucionales;

ELABORADO/ACTUALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sub Gerencia General	Gerencia General	Consejo de Administración

	Código	CF-03
	Aprobación	22 de diciembre de 2021
	Última actualización	26 de noviembre de 2024
	Vigencia	26 de noviembre de 2024
	Resolución N°	C.A./255/2024
	Página	6 de 8
Documento:	Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros	
Políticas Relacionadas:	Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros de la RNSF, Reglamento de Atención en Caja, Reglamento de Punto de Reclamo y Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores.	

- e) **Trato con calidad y calidez humana:** La atención a las personas con discapacidad deberá ser respetuosa, cordial, oportuna y diligente, debiendo identificar sus demandas y necesidades, informando sobre los servicios que brinda la Cooperativa;
- f) **Erradicación de toda forma de maltrato:** Se prohíbe toda forma de maltrato, violencia y discriminación a las personas con discapacidad, por parte de los funcionarios o funcionarias de Cooperativa;
- g) **Habilitación de ventanillas, prioridad en las filas y mobiliario adecuado** La Cooperativa garantizará la habilitación de ventanillas especiales, la prioridad en las filas de atención y la dotación de mobiliario adecuado para la atención de las personas con discapacidad.

#### ARTÍCULO 7º TRATO PREFERENTE A LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

Para un trato preferente a las personas adultas mayores, la Cooperativa y sus funcionarios deben regirse a los criterios establecidos en el Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores.

#### ARTÍCULO 8º PUNTO DE RECLAMO

El consumidor financiero tiene derecho a presentar su reclamo si no está conforme con los servicios financieros que utiliza o si considera que sus derechos son vulnerados

La Cooperativa, está obligada a atender los reclamos de sus clientes, de acuerdo al Reglamento de Punto de Reclamo.

Si el consumidor financiero está en desacuerdo con la respuesta emitida, puede acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), que se encuentra disponible en todas sus oficinas

#### ARTÍCULO 9º DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO


La Defensoría del Consumidor Financiero (DCF), constituida como una dirección especializada de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, con dependencia funcional y directa de su Máxima Autoridad Ejecutiva, tiene como misión la defensa y protección de los derechos e intereses de los consumidores financieros, frente a los actos, hechos u omisiones de las entidades financieras, conforme a lo establecido en la RNSF.

#### ARTÍCULO 10º FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Son funciones de la DCF las siguientes:

- Atender en segunda instancia en forma objetiva y oportuna los reclamos presentados por los consumidores financieros por la prestación inadecuada de uno o varios servicios o la vulneración de sus derechos, por parte de las entidades financieras;
- Registrar el reclamo y poner en conocimiento de la entidad financiera mediante la Central de Información de Reclamos y Sanciones – Entidades Financieras (CIRS - EF), cuando el mismo haya sido presentado directamente ante ASFI;
- Promover la conciliación entre los consumidores financieros y las entidades financieras durante el trámite de reclamo, a través de reuniones con ambas partes;
- Brindar información sobre las funciones de la DCF;
- Realizar el análisis y estudios sobre necesidades y grado de satisfacción de los consumidores financieros;

ELABORADO/ACTUALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sub Gerencia General	Gerencia General	Consejo de Administración

	Código	CF-03
	Aprobación	22 de diciembre de 2021
	Última actualización	26 de noviembre de 2024
	Vigencia	26 de noviembre de 2024
	Resolución N°	C.A./255/2024
	Página	7 de 8
Documento:	Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros	
Políticas Relacionadas:	Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros de la RNSF, Reglamento de Atención en Caja, Reglamento de Punto de Reclamo y Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores.	

- e) Definir los contenidos mínimos que los programas anuales de educación financiera de las entidades financieras deben considerar;
- f) Gestionar programas de Educación Financiera, que respalden el cumplimiento de la misión de la Defensoría del Consumidor Financiero;
- g) Requerir información a las entidades financieras sobre temas relacionados a los reclamos presentados, determinando plazos para su correspondiente atención;
- h) Atender las consultas de los consumidores financieros;
- i) Emitir dictámenes conforme a lo dispuesto en el inciso r) del Artículo 23 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

#### **ARTÍCULO 11º INFRAESTRUCTURA**

La Cooperativa debe mantener una infraestructura y equipamiento apropiado para la comodidad de los consumidores financieros que realizan operaciones en caja, en los PAF de Oficina Central y Agencias, precautelando que los mismos sean atendidos adecuadamente dentro de las instalaciones. Los ambientes, espacio físico, ventilación, mobiliario deben ser adecuados y brindar las condiciones óptimas para la atención a los consumidores financieros.

Debe contar con instalaciones adecuadas para una atención de calidad a personas en situación de discapacidad ya sea permanente o temporal.

Debe brindar trato preferencial para las personas con discapacidad, debiendo contar con señaléticas y señales diseñados e instalados para; indicaciones gráficas, auditivas y táctiles, para comunicar a las personas, información que les facilite su desplazamiento en espacios de la Cooperativa.

La Cooperativa debe contar con adaptaciones viales, como ser: pasamanos, rampas de acceso, sillas de espera con señalización, franjas guías antideslizantes con relieve y señalización en alto contraste y relieve.

#### **ARTÍCULO 12º DEBERES DE LAS FUNCIONARIAS Y FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA**

Además de los deberes establecidos en el presente Reglamento, es obligación de las funcionarias y funcionarios de la Cooperativa denunciar ante las instancias competentes cualquier acto de maltrato o violencia contra las personas con discapacidad y personas adultas mayores que conozca en el ejercicio de sus funciones.

#### **ARTÍCULO 13º RESPONSABILIDAD**

Es responsable del cumplimiento, la aplicación y difusión interna y externa del presente Reglamento, la Gerencia General de la Cooperativa.

#### **ARTÍCULO 14º RESPONSABLES DE SU EJECUCIÓN**

Son responsables de su ejecución y aplicación obligatoria del presente reglamento todos los funcionarios y funcionarias que brindan atención directa a los consumidores financieros.

#### **ARTÍCULO 15º DISPOSICIONES FINALES**

El presente Reglamento deberá ser revisado y actualizado cuando menos una vez al año, pudiendo ser modificado a iniciativa y solicitud de la Sub Gerencia General y Gerencia General, con aprobación del Consejo de Administración mediante Resolución expresa.

Cuando la iniciativa surja de la Sub Gerencia General, la propuesta modificatoria deberá ser previamente revisada por la Gerencia General.

ELABORADO/ACTUALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sub Gerencia General	Gerencia General	Consejo de Administración

 <p>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA <b>EDUCADORES GRAN CHACO</b> R.L. <i>Desde 1967</i> <i>Orgullo Chaqueño</i></p>	Código	CF-03
	Aprobación	22 de diciembre de 2021
	Última actualización	26 de noviembre de 2024
	Vigencia	26 de noviembre de 2024
	Resolución N°	C.A./255/2024
	Página	8 de 8
Documento:	Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros	
Políticas Relacionadas:	Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros de la RNSF, Reglamento de Atención en Caja, Reglamento de Punto de Reclamo y Reglamento Interno de Trato Preferente a las Personas Adultas Mayores.	

En todos los aspectos relacionados, que no estén expresamente establecidos en la presente norma, se aplicará la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la ASFI y la Ley N° 393 de Servicios Financieros.

Las modificaciones instruidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, relacionadas a la presente norma, en tanto ésta no sea actualizada, serán de aplicación automática por parte de la Cooperativa, una vez que estas sean difundidas oficialmente por la Gerencia General.

Yacuiba, 26 de noviembre de 2024

Por el Consejo de Administración:

Secretaria

Presidente

USO INTERNO

ELABORADO/ACTUALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Sub Gerencia General	Gerencia General	Consejo de Administración