

REPORTE TRIMESTRAL DE RECLAMOS
1ER - TRIMESTRE
2025

REPORTE TRIMESTRAL DE RECLAMOS

	Nº	DETALLE DE LA RECLAMACIÓN	AREA INVOLUCRADA	ACCIONES ADOPTADAS POR LA COOPAC	ESTADO DEL RECLAMO
1er Trimestre - 2025	1	EL RECLAMO DE LA SOCIA SE DEBE A UN BILLETE FALSO QUE HICIERON ENTREGA AL TRABAJADOR DE COBRANZA DIARIA DE NUESTRA COOPERATIVA	OPERACIONES - TINGO MARIA	SE APERSONARON EL JEFE DE OPERACIONES Y EL TRABAJADOR DE COBRANZAS AL PUESTO DE TRABAJO DE LAS SOCIAS EN EL MERCADO E HICIERON EL RECLAMO, PUESTO QUE LA PROPIETARIA DEL PUESTO SABÍA QUE HABÍA ENTREGADO UN BILLETE DETERIORADO.	LAS SOCIAS CONTINUAN EN LA COOPERATIVA CON LA CUENTA AHORRO DIARIO DISPONIBLE.
	2	LA QUEJA DE LA SOCIA SE DEBE A LA INCOMODIDAD QUE SENTIÓ DICE, AL COBRARLE EL PLATAFORMISTA LOS APORTES	PLATAFORMA - PLAZA DE ARMAS	SE DIO RESPUESTA AL RECLAMO, RECORDANDOLA A LA SOCIA QUE, COMO SOCIA ANTIGUA, TIENE CONOCIMIENTO QUE DEBE APORTAR Y MANTENERSE PUNTUAL EN SUS APORTACIONES	LA SOCIA CONTINUA COMO SOCIA AHORRISTA A LA FECHA MANTIENE CREDICASH CON GARANTIA DE SU DPF.
	3	LA SEÑORA ENVIÓ A SU MENOR HIJO A CAMBIAR SENCILLOS, Y QUIZO QUE LE ATIENDERAN INMEDIATAMENTE	VENTANILLA - PLAZA DE ARMAS	SE DIO RESPUESTA REITERANDOLE QUE LA ATENCION ES CAUTELOSA Y ORDENADA	LA SEÑORA QUE PREENTÓ SU QUEJA, NO ES SOCIA Y TAMPOCO FUE ANTES.
	4	LA SEÑORA SE QUEJA QUE EL TRABAJADOR DE COBRANZAS HA EFECTUADO EN VARIAS OPORTUNIDADES EL REGISTRO DE SUS AHORROS EN FORMA EQUIVOCADA.	OFICINA DE AMARILIS	SE DIO RESPUESTA MANIFESTANDOLE QUE LA ATENCION A NUESTROS SOCIOS SE BRINDA DE MANERA RESPETUOSA, SIN DISCRIMINACION DE CONDICION ECONOMICA O CUALQUIER OTRA INDOLE.	A LA FECHA LAS SOCIAS CONTINUAN AHORRANDO EN NUESTRA OFICINA DE AMARILIS
	5	EL SEÑOR CARDENAS SOLICITA LA ANULACION DE LA DEUDA QUE LE VIENEN COBRANDO, ASIMISMO SE REALICE LA RECTIFICACIÓN DE SU HISTORIAL CREDITICIO DE TODO REPORTE INDEBIDO ANTE LA CENTRAL DE RIESGO.	OFICINA PRINCIPAL - AREA LEGAL	SE DIO RESPUESTA AL SOCIO RECORDANDOLE QUE DESEMBOLSO UN CREDITO DEL PRODUCTO CADENA VALOR Y QUE POR FALTA DE PAGO A LA FECHA SE ENCUENTRA EN PROCESO JUDICIAL.	A LA FECHA CONTINUA EL PROCESO JUDICIAL POR FALTA DE PAGO
	6	SOCIA SOLICITO CONSTANCIA DE NO ADEUDO DE MANERA INMEDIATA	OFICINA TINGO MARIA	SE INDICO A LA SOCIA QUE PARA LA EXPEDICION DE LA CONSTANCIA DE NO ADEUDO, SE REQUIERE DE LA INFORMACION DE DIVERSAS AREAS.	A LA FECHA LA SEÑORA PANDURO, SE ENCUENTRA RETIRADA DE LA COOPERATIVA
	7	LA SEÑORA VILCHEZ INGRESO A VENTANILLA USANDO EL CELULAR, POR LO QUE EL VIGILANTE LE MANIFESTÓ QUE DEBERÍA APAGAR SU CELULAR PARA LA ATENCION, ACTO QUE INCOMODÓ A LA SEÑORA VILCHEZ; MANIFESTÓ QUE EL VIGILANTE LE HABIA FALTADO EL RESPETO.	OFICINA PLAZA DE ARMAS	SE DIO RESPUESTA AL RECLAMO INDICANDO A LA SEÑORA QUE EN TODA OFICINA FINANCIERA POR SEGURIDAD SE PIDE AL USUARIO DEJE DE HACER USO DEL CELULAR.	LA SEÑORA VILCHEZ SOLAMENTE FUE AHORRISTA, A LA FECHA SE ENCUENTRA RETIRADA.
	8	EL SEÑOR VALDIVIA, REFIERE HABER FIRMADO UNA CUENTA DE AHORROS MANCOMUNADO CON OTRA PERSONA	OFICINA PRINCIPAL - AREA DE OPERACIONES	POR INFORMACION DEL AREA DE OPERACIONES, TENEMOS QUE, EN EL AÑO 2015, NO SE ENCUENTRA EN LOS REGISTROS LA OPERACIÓN QUE EL INDICA.	A LA FECHA SE CONTINUA CON EL PROCESO EN INDECOPI
	9	LA SEÑORA ROJAS NO RECONOCE EL MONTO ADEUDADO HASTA LA FECHA. POR ELLO, DENUNCIO ANTE EL INDECOPI A LA COOPERATIVA	OFICINA PRINCIPAL AREA LEGAL	EL PROCESO SANCIONADOR DE INDECOPI, CONTINUA	A LA FECHA, CONTINUA EL PROCESO ADMINISTRATIVO EN EL INDECOPI CONTRA LA COOPERATIVA.