



***INFORME SOBRE LOS SERVICIOS  
FINANCIEROS ORIENTADOS A LA  
FUNCIÓN SOCIAL***

***Gestión 2021***

## CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. SERVICIOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS ORIENTADOS A LA FUNCIÓN SOCIAL .....	4
2.1. Productos crediticios.....	4
2.1.1. Soluvivienda – créditos de vivienda.....	4
2.1.2. Solucompadres – microcrédito sector productivo.....	4
2.1.3. Soluamigos – microcrédito sector no productivo .....	5
2.1.4. Soluinversión - microcrédito .....	5
2.1.5. Solunecesidad - Consumo.....	5
2.2. Productos de captaciones.....	5
2.2.1. Soluahorro – caja de ahorro.....	5
2.2.2. Soludignidad – caja de ahorro .....	5
2.2.3. Solufijo – depósitos a plazo fijo.....	6
2.3. Soluservicios – Cobro y pago de servicios.....	6
3. ESTADO ACTUAL O MEJORAMIENTO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS..	7
3.1. Aspecto económico .....	7
3.1.1. Cartera de créditos .....	7
3.1.2. Captaciones .....	9
3.1.2.1 Cajas de Ahorro.....	9
3.1.2.2. Depósitos a plazo fijo.....	10
3.2.2. Servicios .....	10
3.2. Aspecto Social .....	10
4. EVALUACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS EN LA COOPERATIVA .....	12
4.1. Promover el desarrollo para el vivir bien .....	12
4.2. Facilitar el acceso universal a todos sus servicios .....	12
4.3. Proporcionar los servicios financieros con calidad y calidez.....	13
4.4. Asegurar la continuidad de los servicios financieros.....	13
4.5. Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.....	13
4.6. Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros.....	14
5. CONCLUSIÓN .....	14

# **INFORME SOBRE LOS SERVICIOS FINANCIEROS ORIENTADOS A LA FUNCIÓN SOCIAL Gestión 2021**

## **1. INTRODUCCIÓN**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “Solucredit San Silvestre” R.L. producto de un trabajo continuo y bajo la supervisión del ente regulador, después de haber cumplido con los todos requisitos exigidos por la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, recibió su Licencia de Funcionamiento otorgada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero mediante Resolución ASFI/014/2021, la misma que otorga a la Cooperativa las facultades de realizar actividades de intermediación financiera como Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta a partir del 29 de noviembre de 2021.

La Cooperativa como institución sin fines de lucro, adecúa su actuar a lo determinado por la Ley N° 356 General de Cooperativas; en el mismo sentido, por su forma de sociedad, principios, valores y cultura organizacional se orienta hacia la función social por el enfoque solidario y de ayuda mutua, los cuales se alinean al enfoque de la Ley N° 393 de Servicios Financieros y que describe que los servicios financieros deben cumplir la función social de contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral para el vivir bien, eliminar la pobreza y la exclusión social y económica de la población. Asimismo, describe los objetivos específicos que todas las entidades financieras debidamente reguladas debemos cumplir, los cuales son:

- Promover el desarrollo integral para el vivir bien.
- Facilitar el acceso universal a todos sus servicios.
- Proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez.
- Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos
- Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros
- Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.

El presente informe describe los productos y servicios financieros que brinda la Cooperativa, los cuales fueron creados con el fin de atender las necesidades de la población y se alinean a los objetivos de la función social, en vista a que los mismos fueron creados con el fin de

responder a las necesidades de la población, promover el desarrollo y facilitar el acceso a los servicios financieros.

Cabe aclarar que, si bien nuestra entidad trabajó en base estos objetivos determinados por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero durante la gestión 2021, recién a partir de la obtención de la Licencia de Funcionamiento en fecha 29 de noviembre de 2021 se procedió con la revisión de todas las obligaciones y deberes que se tienen como entidad debidamente regulada con Licencia de Funcionamiento en el marco de lo determinado en el Artículo 2º, Sección I, Capítulo I, Título I, Libro 10º “Función Social y Responsabilidad Social Empresarial” de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros.

## **2. SERVICIOS Y PRODUCTOS FINANCIEROS ORIENTADOS A LA FUNCIÓN SOCIAL**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L., genera productos y servicios financieros con un enfoque social, cuyo objetivo es crear oportunidades de crecimiento y acceso nuestros servicios a todos los socios, clientes y usuarios en su calidad de consumidores financieros.

### **2.1. Productos crediticios**

La Cooperativa ha diseñado productos financieros para la colocación de cartera, los mismos que son presentados a continuación de manera resumida:

#### **2.1.1. Soluvivienda – créditos de vivienda**

Producto financiero que tiene como objetivo ayudar a las personas a mejorar su calidad de vida, brindándoles el acceso a financiamiento para la compra, construcción, refacción, remodelación, mejora o ampliación de su vivienda.

#### **2.1.2. Solucompadres – microcrédito sector productivo**

Este producto está dirigido a incentivar el financiamiento a microempresarios dedicados al sector productivo, siguiendo la línea del proyecto nacional que es incentivar la producción nacional a través de la Agenda Patriótica 2025 diseñada por el Ministerio de Planificación del Desarrollo. El destino del crédito es para capital de operaciones o capital de inversión, ayudando al crecimiento económico de microempresarios dirigidos al sector productivo.

### **2.1.3. Soluamigos – microcrédito sector no productivo**

Este es producto financiero dirigido a microempresario dedicados al sector de comercio y servicios, brindándoles alternativas de financiamiento, incentivando así su crecimiento mediante la otorgación de capitales de inversión y de operaciones.

### **2.1.4. Solu inversión - microcrédito**

Este es un crédito concedido a microempresarios cuyo destino está dirigido especialmente para capital de inversión y de montos mayores, brindando oportunidades de crecimiento en mayor magnitud.

### **2.1.5. Solunecesidad - Consumo**

Este producto financiero fue desarrollado con el objetivo de financiar los gastos diversos que puedan tener nuestros clientes, está dirigido a personas asalariadas, personas que reciben una renta fija o personas independientes, que requieran de un crédito de libre disponibilidad. Asimismo, se utiliza este producto para financiar nuevos negocios o proyectos que tuvieran las personas del sector microempresario.

## **2.2. Productos de captaciones**

De la misma forma, nuestra entidad diseñó para la gestión 2021 productos de captación fomentando el ahorro y el ahorro programado en beneficio de distintos sectores en su calidad de consumidores financieros; a continuación, se presenta un resumen de estos:

### **2.2.1. Solu ahorro – caja de ahorro**

El acceso a los servicios financieros orientado al ahorro se encuentra disponible para toda la población, con el fin de incentivar la cultura del ahorro, lo que colabora bastante al sector de la población que atendemos que es el sector informal que no cuenta con rentas de jubilación y el ahorro les ayudará a tener fortaleza financiera en el futuro.

### **2.2.2. Soludignidad – caja de ahorro**

Producto de Caja de Ahorro dirigida especialmente para personas adultas mayores, tiene un trato preferencial y de la misma forma se genera la cultura de ahorro en las personas adultas mayores y se brinda capacitación en la administración de sus finanzas.

### **2.2.3. Solufijo – depósitos a plazo fijo**

Los depósitos a plazo fijo generan en la población la cultura de ahorro y también de inversión, como Cooperativa se brinda educación financiera a nuestros clientes para que conozcan alternativas de inversión en depósitos a plazo fijo, ayudando a la población a conocer la gama de alternativas de los productos de depósitos a plazo fijo que utilizan las entidades financieras además de las ventajas del ahorro y la visión de inversión.

### **2.3. Soluservicios – Cobro y pago de servicios**

La Cooperativa brinda a sus socios, usuarios y público en general atención en el cobro y pago de servicios, cambio de divisas, servicios al Estado, de los cuales el que más demanda y relevancia tiene es el pago de renta universal de vejez, ofreciendo una atención preferente y personalizada a las personas adultas mayores.

#### **2.3.1. Cobro de servicios**

Referido a la cobranza de servicios de EPSAS, ENTEL, SOAT, UMSA, Sirio Telecomunicaciones y otras entidades que utilizan los servicios de Síntesis y Pagos.net como entidades operadoras de recaudo.

#### **2.3.2. Pago de bonos sociales del Estado**

- Renta universal de vejez; es un pago mensual, universal y vitalicio que provee el Estado a las personas de 60 años o más, residentes en el país, con el objeto de permitir a nuestros Adultos Mayores una vejez digna, con calidad y calidez en beneficio de personas de la tercera edad.
- Bono contra el hambre; que fue una de las medidas que ejecutó el Estado, para reconstruir y reactivar la economía luego de los efectos adversos que dejó la pandemia del COVID-19.
- Bono Juancito Pinto, que tiene el objetivo de contribuir a la disminución de la tasa de deserción escolar, incentivando la matriculación, permanencia y culminación del año escolar de los estudiantes en Bolivia.

#### **2.3.3. Cambio de divisas**

Servicio brindado a todos los consumidores financieros que deseen realizar el cambio de divisas de dólares americanos a Bolivianos o viceversa.

### 3. ESTADO ACTUAL O MEJORAMIENTO DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

En este punto se informa sobre el estado actual de la prestación de servicios de nuestra entidad, el mismo que en comparación a la gestión pasada ha sufrido modificaciones; empero, ha mantenido la esencia de trato personalizado y cordial a sus socios, clientes y usuarios como consumidores financieros. Nos referimos a la gestión pasada porque las características fueron especiales debido a las restricciones sanitarias determinadas por el Gobierno Nacional en cuanto al distanciamiento físico y a la atención al público en general ya que por disposición de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero la atención mereció también asumir los cuidados sanitarios tanto para el personal de la cooperativa como para el público en general, contribuyendo así al Estado Boliviano prestando servicios financieros de manera continua desde el primer día de declarada la Pandemia por el COVID- 19 y durante toda la gestión 2021.

#### 3.1. Aspecto económico

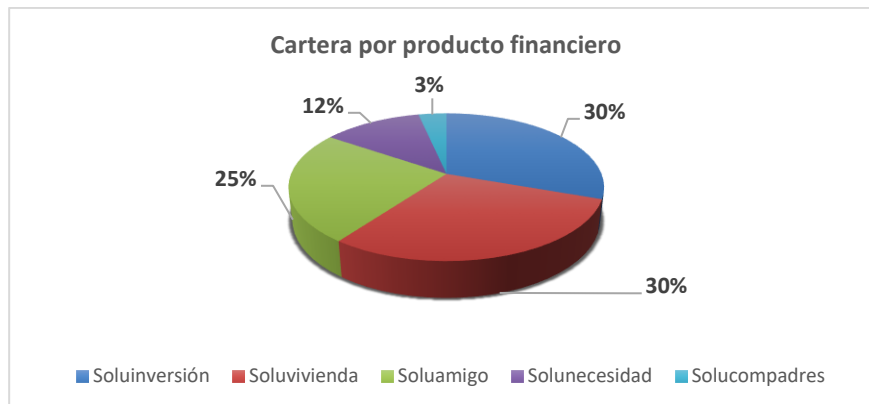
La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L., al 31 de diciembre de 2021 cuenta con un punto de atención financiera que es la oficina central, en la misma se presta servicios financieros con catorce (14) funcionarios.

El aspecto económico es reflejado a través de una reseña de los servicios prestados en materia de colocaciones y captaciones durante la gestión 2021.

##### 3.1.1. Cartera de créditos

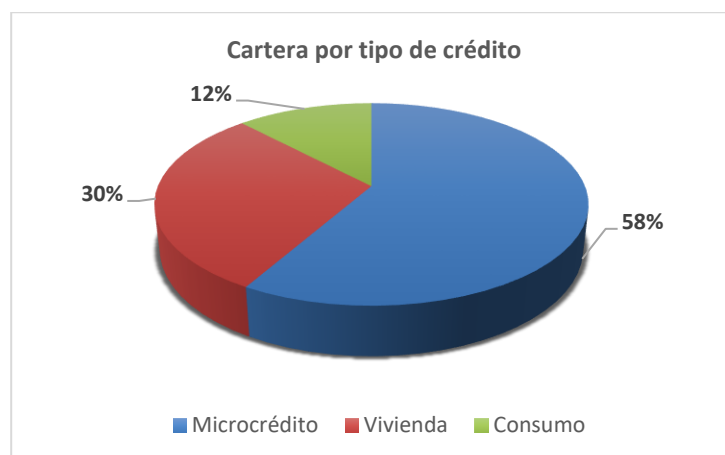
Al cierre del 31 de diciembre de 2021, la cartera de créditos representaba un valor de diecisiete millones trescientos diez mil cuatrocientos ochenta 00/100 (Bs 17'310,480) constituida por 232 operaciones crediticias.

El siguiente cuadro refleja los resultados de cartera por producto crediticio al 31 de diciembre de 2021.



Producto financiero	Cartera Bs.	%	Nº Operaciones
<b>Soluinversión – microcrédito</b>	5,263,212	30.40%	45
<b>Soluvivienda – vivienda</b>	5,141,067	29.70%	24
<b>Soluamigo – microcrédito</b>	4,231,498	24.44%	82
<b>Solunecesidad – consumo</b>	2,084,871	12.04%	67
<b>Solucompadres - microcrédito</b>	589,831	3.41%	14
<b>Total</b>	17,310,479	100.00%	232

Como se puede apreciar, el producto crediticio que mayor valor de cartera tiene es SoluInversión con una participación del 30.40%, que es una alternativa de financiamiento para microempresarios que deseen generar el crecimiento de su negocio; de la misma forma se puede aseverar que existe coherencia en la colocación de cartera por producto, tipo de crédito y destino.



La clasificación de la cartera de créditos por tipo de crédito se concentra en el Microcrédito con una participación del 58% del total de la cartera.

El nicho de mercado al cual se dedica principalmente la Cooperativa se encuentra orientado al microempresario del sector informal, que es aquella persona que desarrolla actividades propias para mejorar su economía y calidad de vida y también como respuesta al nivel de desempleo existente en el país. El microcrédito en el sector financiero representa la inclusión



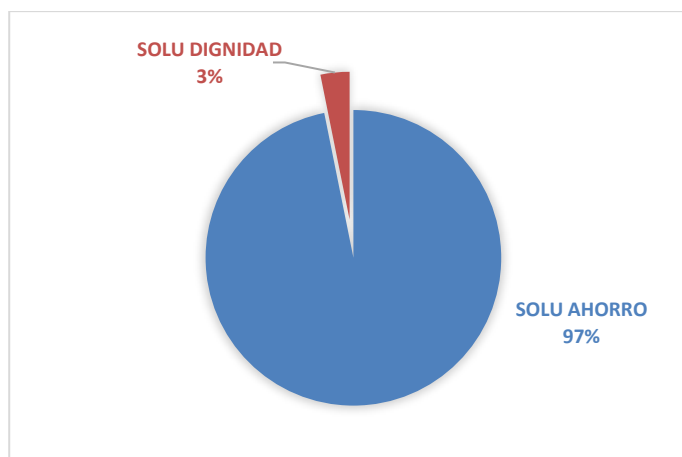
financiera y se constituye en un factor clave para fomentar la democratización y profundización financiera.

### 3.1.2. Captaciones

Respecto a las captaciones debemos mencionar las principales cifras en cuanto a socios ahorristas:

#### 3.1.2.1 Cajas de Ahorro

Al cierre del 31 de diciembre de 2021, la cartera de captaciones de fondos del público en la forma de caja de ahorro aperturadas por socios y últimamente clientes, en su calidad de consumidores financieros, representa un valor de un millón doscientos veintidós mil ciento veintiún 00/100 bolivianos (Bs 1'222,121).



Cajas Ahorro	Bs.	Nº Operaciones
<b>Soluahorro</b>	1,183,433	3,656
<b>Soludignidad</b>	38,688	111
<b>Total general</b>	<b>1,222,121</b>	<b>3,767</b>

Las cajas de ahorro de Soludignidad dirigida especialmente a personas de la tercera edad está compuesto por 111 clientes, que gozan de una atención preferente de parte de la Cooperativa.

### **3.1.2.2. Depósitos a plazo fijo**

Al cierre del 31 de diciembre de 2021, la cartera de captaciones de fondos del público en la forma de depósitos a plazo fijo representa un valor de tres millones quinientos veintisiete mil doscientos ochenta y ocho 00/100 bolivianos (Bs 3'527,288) conformada por 25 operaciones.

### **3.2.2. Servicios**

Los resultados de la Cooperativa relacionados a la prestación de servicios fueron los siguientes:

- Servicio de pago de renta universal de vejez; es el servicio que mayor demanda se tiene y está dirigido a las personas de la tercera edad que gozan del beneficio de pago de Renta Dignidad. Durante la gestión 2021 fueron atendidas 6.943 personas de la tercera edad, estableciéndose un trato preferente en la Cooperativa.
- Servicio de pago de Bono contra el hambre, en apoyo a las políticas de estado determinadas como respuesta a la crisis producida por efectos de la pandemia, la Cooperativa atendió a 720 beneficiarios.
- Servicio de pago de Bono Juancito Pinto, en apoyo a las políticas de estado que van en beneficio de las madres, la Cooperativa atendió a 649 beneficiarias.
- Cobro de servicios; referido a la cobranza de servicios de EPSAS, Entel, SOAT, UMSA, Sirio Telecomunicaciones y otras entidades que utilizan los servicios de Síntesis y Pagos.net como entidades operadoras de recaudo.

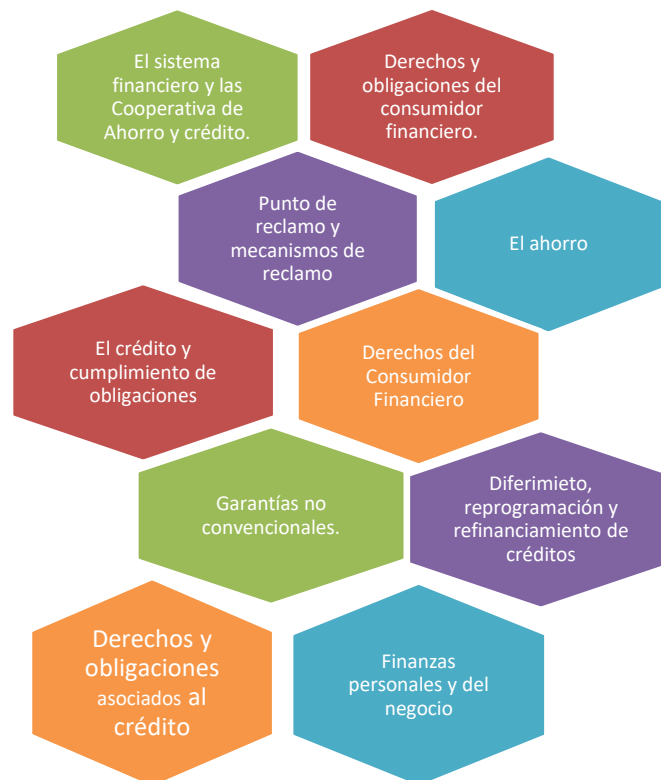
Asimismo, para una mejor atención al público se implementó el sistema de cola de espera que determina el trato preferencial a mujeres en gestación, adultos mayores y personas con discapacidad.

### **3.2. Aspecto Social**

Con el fin de brindar educación financiera al público en general, la Cooperativa durante la gestión 2021 ejecutó el programa de Educación Financiera alcanzando una participación de setecientos cuarenta y cuatro (744) socios y usuarios de la Cooperativa. La metodología se basó en la organización de talleres y capacitaciones personalizadas. Los temas más relevantes que se trataron fueron los siguientes:

- El sistema financiero y las CAC societarias.
- Productos, Servicios y Canales
- El ahorro
- Derechos y obligaciones del consumidor financiero
- El crédito y cumplimiento de obligaciones
- Derechos y Obligaciones asociados a créditos.
- Punto de reclamo: mecanismos de reclamo.
- Finanzas Personales y del Negocio
- Medidas de seguridad de la información
- Garantías no convencionales

También se desarrolló la difusión de publicaciones de educación financiera mediante canales de comunicación virtuales como página web de la Cooperativa y Facebook, que son de libre acceso para todo el público en general.



#### **4. EVALUACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS EN LA COOPERATIVA**

A continuación, se describe la relación entre los objetivos de los servicios financieros orientados a la función social y los productos y servicios financieros que brindó la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. para la gestión 2021.

##### **4.1. Promover el desarrollo para el vivir bien**

Consideramos que el aporte de la entidad al vivir en el marco de la agenda 2025 determinada por el Gobierno Nacional, es la generación de empleo y generar los mecanismos necesarios para el otorgamiento de capital de inversión y capital de operaciones para socios de la cooperativa, extremo que beneficia y repercute no solo a la persona asociada sino también a su familia. La Cooperativa cuenta con distintos productos financieros entre los que destacan el microcrédito y el crédito de vivienda.

El objetivo del microcrédito está dirigido a fortalecer el negocio del microempresario y mejorar su economía.

Consideramos que un aporte importante es también el crédito de vivienda. La Cooperativa otorga créditos de vivienda brindando la oportunidad de mejorar la calidad de vida de nuestros socios y su entorno familiar.

##### **4.2. Facilitar el acceso universal a todos sus servicios**

La Cooperativa contempla entre sus principios el respeto a la normativa legal vigente entre las que destacan la Ley N° 045 contra el racismo y toda forma de discriminación y la Ley N° 348 Integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia.

En el marco de la Ley N° 045 contra el racismo y toda forma de discriminación, nuestra entidad a momento de prestar servicios financieros y no financieros tiene como premisa la igualdad de derechos y el libre acceso a todos los servicios que prestamos, teniendo una política de atención preferente a mujeres embarazadas, adultos mayores y personas con discapacidad. El trato directo y personalizado nos permite una labor eficiente en la búsqueda de la erradicación de toda forma de discriminación permitiendo a todas, todos y todes el acceso a los servicios que presta nuestra entidad.

En el marco de la Ley N° 348 Integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia, nuestra entidad ha logrado generar una política de igualdad de derechos y respecto entre mujeres y varones pero principalmente ha fomentado el acceso al trabajo en igualdad de derechos y el ejercicio del mismo sin ningún tipo de presiones o acoso laboral, un claro ejemplo

en nuestra entidad es contar con una mujer a la cabeza administrativa y mujeres tanto en el Consejo de Administración como Vigilancia de la Cooperativa.

#### **4.3. Proporcionar los servicios financieros con calidad y calidez**

La Cooperativa brinda a toda la población un servicio de calidad, calidez debido a la atención personalizada de cada uno de nuestros socios, usuarios y público en general.

Consideramos que a lo largo de la vida institucional de la Cooperativa nuestra forma de atención a socios y usuarios y, a partir del 29 de noviembre de 2021 a nuestros clientes es especial por lo personalizado; este extremo se lo puede evidenciar con el grado de fidelización y de compromiso mutuo que se tiene con los socios de la cooperativa, lo que ha permitido un crecimiento uniforme de la entidad pero principalmente el crecimiento económico de los socios que nos acompañan desde los primeros años de vida de la Cooperativa.

#### **4.4. Asegurar la continuidad de los servicios financieros**

Se cuenta con planes de contingencia y de continuidad de las operaciones, con el fin de atender al público sin interrupciones.

Tanto la Unidad de Tecnología de la Información y la Unidad de Seguridad de la Información en mérito a lo determinado por la Recopilación de Normas para Servicios Financieros ha desarrollado distintas actividades técnicas y operativas que permiten aseverar que la Cooperativa ante cualquier eventualidad cuenta con un Plan de Contingencias tanto en tecnología de la información, en operaciones y en seguridad de la información; lo que asegura la permanente y continua prestación de servicios financieros.

#### **4.5. Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros**

El trabajo con el talento humano de la Cooperativa en cuanto a su capacitación es constante ya que uno de los pilares del Plan Estratégico de la entidad es contar con personal cada vez más capacitado técnica y operativamente; lo primero a través de cursos de capacitación interna y externa; lo segundo, a través de capacitaciones internas a cargo de los jefes de área, extremos que permiten a su vez una más eficiente prestación de servicios al consumidor financiero, para esto es fundamental la implementación de la metodología organizacional la misma que se basa en procedimientos bien definidos, cuyos objetivos son el optimizar los tiempos y costos de cada proceso, lo que repercute en la reducción de gastos administrativos para la Cooperativa y, principalmente, permite ofrecer servicios optimizando los tiempos.

#### **4.6. Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros.**

La Cooperativa durante la gestión 2021 aprobó un Programa de Educación Financiera el mismo que fue debidamente implementado a través del diseño de procedimientos de difusión de información a los consumidores financieros, entre los que se destacan la página web, las redes sociales, la pantalla de información en la oficina central, los paneles de información financiera, los trípticos informativos sobre productos, servicios financieros y educación financiera. De la misma forma, se desarrollaron programas de educación financiera para nuestros socios, clientes y usuarios de manera presencial y virtual; contribuyendo con todas estas medidas a que el consumidor financiero pueda primero conocer y después aplicar esos conocimientos para contar con servicios eficientes y seguros porque se habla de transacciones financieras que implican en su mayoría el uso de efectivo que es producto de los ahorros de los consumidores financieros, por esta razón surge nuevamente la premisa de una atención personalizada de plataforma y atención al cliente y de punto de reclamo, como elementos fundamentales para cumplir con el rol de nuestra entidad en cuanto a este punto.

### **5. CONCLUSIÓN**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta Solucredit San Silvestre R.L. de conformidad a lo determinado por la Ley N° 356 General de Cooperativas por su calidad como institución sin fines de lucro destinada al bien social cumple con su rol en beneficio de la sociedad y de sus socios en particular; de la misma forma, de conformidad con lo determinado por la Ley N° 356 de Servicios Financieros, en su calidad de entidad financiera cumple con su rol de prestación eficiente y segura de servicios financieros a toda aquella persona, sea ésta socia, cliente o usuario, que en su calidad de consumidor financiero tiene derechos legalmente consagrados. Por lo expuesto, consideramos que nuestros servicios están orientados a la función social en beneficio de la colectividad, haciendo nuestros también los objetivos del Gobierno Nacional plasmados en la Agenda Patriótica 2025 que determina lineamientos básicos del vivir bien con salud y en un medio ambiente sano, pero principalmente en el ámbito del respeto a la Madre Tierra y el respeto entre todos, todas y todes. Elementos que hacen de la cooperativa desde el ámbito en el que nos encontramos un actor importante para lograr capacitar y concientizar tanto a nuestro talento humano como al consumidor financiero que todo servicio está diseñado e implementado en beneficio de ellos. En síntesis, Solucredit busca un ambiente laboral

cómodo y adecuado para nuestro talento humano lo que permite a su vez prestar servicios de calidad y calidez a los consumidores financieros.

Toda función social cumple con sus objetivos a momento de beneficiar a la colectividad en su conjunto pero principalmente cuando se refleja en resultados evidentes, Solucredit durante la gestión 2021 en la que se vivieron momentos muy difíciles para toda la población boliviana, presto servicios financieros de manera permanente y se sumó a la lucha conjunta contra el Corona Virus siendo un agente de pago de los bonos, los servicios financieros, permitiendo el pago diferido de créditos y posteriormente el pago refinanciado o reprogramado de los mismos porque consideramos que ese es el rol de una entidad financiera, el estar a lado de sus socios cuando así lo requieras estos y permitir que después de todo lo que vivimos como bolivianos podamos reactivar la economía y seguir la línea del Gobierno Nacional por es muy cierto cuando se afirma que Juntos Estamos Saliendo Adelante.

\*\*\*\*\*

## ANEXO

### CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS

Promover el desarrollo para el vivir bien

- La Cooperativa otorga créditos de vivienda brindando la oportunidad de mejorar la calidad de vida de nuestros socios y su entorno familiar.
- El objetivo del microcrédito está dirigido a fortalecer el negocio del microempresario y mejorar su economía.

Facilitar el acceso universal a todos sus servicios

- La Cooperativa contempla entre sus principios el rechazo a la discriminación, es por ello que, todos los productos y servicios son brindados a toda la población.

Proporcionar los servicios financieros con calidad y calidez

- La Cooperativa brinda a toda la población un servicio de calidad, calidez debido a la atención personalizada de cada uno de nuestros socios, usuarios y público en general.

Asegurar la continuidad de los servicios financieros

- Se cuenta con planes de contingencia y de continuidad de las operaciones, con el fin de atender al público sin interrupciones.

Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros

- La metodología organizacional se basa en procedimientos bien definidos, cuyos objetivos son el optimizar los tiempos y costos de cada proceso.

Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los servicios financieros

- Se desarrollan programas de educación financiera para nuestros socios, clientes y usuarios.
- Se cuenta con atención personalizada de plataforma y atención al cliente y de punto de reclamo.