

**DERECHOS HUMANOS:** Son Derechos que tenemos todas las personas por el mero hecho de existir. ¡RESPÉTALOS!

Nuestro deber es respetarlos para crear condiciones para vivir dignamente en libertad, justicia y Paz.

**DIGNIDAD HUMANA:** Es el derecho que tenemos, a ser respetados y valorados como ser individual y social.

**LEY 369 DEL 01/05/2013 LEY DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES:**

**Objeto:** regular los derechos, garantías y deberes de las personas adultas mayores.

Se reconocen los siguientes derechos:

- No discriminación
- No violencia
- Solidaridad
- Protección
- Interculturalidad

**LEY 348 PARA GARANTIZAR A LAS MUJERES UNA VIDA LIBRE DE VIOLENCIA**

**Objeto:** Establecer mecanismos, medidas y políticas integrales de prevención, atención, protección y reparación a las mujeres en situación de violencia, así como la persecución y sanción a los agresores.



Todos somos iguales  
ante la Ley

**SEAMOS INCLUSIVOS: NO A LA DISCRIMINACION!!!**

## CAPACITACION PERSONALIZADA EN EDUCACION FINANCIERA



**ATENCION CON CALIDAD Y CALIDEZ NO  
DISCRIMINACION, RSE, FUNCION SOCIAL,  
MEDIO AMBIENTE**

02/03/2018

### **ATENCIÓN CON CALIDAD Y CALIDEZ**

1. Lo más importante son los clientes.
2. Un cliente jamás debe esperar para ser atendido.
3. Estandariza tu proceso de servicio.
4. El cliente no debe pagar las consecuencias de un mal día.
5. Escuchar a nuestros clientes.
6. Mejora continua.

### **POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

1. Inculcar en la cooperativa el respeto a los Derechos Fundamentales consignados en la Constitución Política del Estado y en la Carta Universal de los Derechos Humanos, que correspondan.
2. Fortalecer el compromiso de CACTRI con la sociedad, apoyando sus necesidades de financiamiento de actividades productivas, inclusión financiera y de ampliación de cobertura de los servicios financieros.
3. Actuar en las decisiones y operaciones de la Cooperativa, en el marco de los principios éticos y de transparencia establecidos en la misión, visión y valores institucionales, manteniendo comunicación abierta como parte de la cultura organizacional, en las relaciones con la competencia y las partes interesadas
4. Sostener condiciones laborales y de empleo, con igualdad de oportunidades, que generen adecuado clima laboral, promover el desarrollo integral de los empleados que motiven su participación en la gestión administrativa y en los beneficios, producto del cumplimiento de objetivos y metas.
5. Motivar la capacitación, prácticas disciplinarias y seguridad laboral, para el crecimiento de la calidad de vida de los empleados como profesionales que redunden en beneficio de sus familias.
6. Respeto a los derechos de los empleados de desempeñar sus funciones libre de toda conducta no deseada y ningún tipo de acoso.
7. En la relación con los consumidores financieros el servicio es en función a la calidad, transparencia de información y educación financiera permanente.
8. Apoyar a la comunidad creando productos y servicios y de inclusión financiera para sectores menos favorecidos

### **Función Social de los Servicios Financieros**

#### **Implica que:**

- Deben contribuir al logro de los objetivos de desarrollo integral y a eliminar la pobreza y la exclusión social y económica.
- Deben atender a las prioridades productivas de los sectores estratégicos de la economía, generadoras de empleo e ingresos.
- Deben cubrir con especial atención la demanda de los sectores de la micro y pequeña empresa, artesanos y organizaciones comunitarias de productores.
- Deben llegar a zonas geográficas de menor densidad poblacional y menor desarrollo económico y social, especialmente del área rural.
- Deben atender la necesidad de financiamiento a nuevos emprendimientos productivos.
- Las EF deben destinar una parte de sus utilidades al cumplimiento de su función social.

### **USO DE ESPACIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD**



### **APLICACIÓN DE LA ATENCIÓN PREFERENTE**

1. Adultos mayores, mujeres en estado de gestación, personas acompañados con bebés o niños en edad parvularia, personas con discapacidad.
2. En caso que haya alta afluencia de personas con derecho a la atención preferente y otros consumidores financieros, se alternará ordenadamente la atención al público.

### **PRESCRIPCIÓN PARA CUENTAS DE AHORROS Y DPFs**

**Te recomendamos realizar tus depósitos de manera constante, para que tu cuenta se mantenga activa, debes tener presente que, si tu cuenta se queda inactiva, se llegara aplicar el siguiente artículo:**

#### **Art. 1308 del Código de Comercio**

Cuentas de ahorro sin movimiento por más de diez años serán cerradas y remitidos los fondos al Tesoro General de la Nación.

