



# GUÍA DE PARTICIPACIÓN COOPERATIVA

## Te damos la bienvenida como socio de FUCAC.

Los más de 130.000 socios son el corazón y la razón de ser de FUCAC, y cada uno de ellos tiene canales para participar en las decisiones, hacer llegar su opinión, sus intereses y necesidades. Tener socios, que no sólo son clientes y usuarios, sino que además son propietarios de la cooperativa, es lo que nos hace diferentes de otras empresas.

### Qué son las cooperativas

Las cooperativas son empresas de propiedad social, cuyos dueños son los socios. Mediante mecanismos democráticos, los socios participan y toman las decisiones para el desarrollo de un capital común y de la cobertura de servicios que requieren.

De esta manera, las cooperativas son empresas de la gente, con un rol social destacado para facilitar el acceso a productos o servicios en condiciones equitativas y bajo principios de justicia social.

En el caso de las cooperativas de ahorro y crédito, son entidades financieras 100% nacionales, que proveen servicios con una misión de inclusión, aportando a la cohesión social, al consumo en condiciones ventajosas y al financiamiento de pequeños proyectos productivos.



### Historia

La sigla FUCAC es Federación Uruguaya de Cooperativas de Ahorro y Crédito, y se corresponde con la historia de esta institución. FUCAC nació el 23 de abril de 1972 como la primera federación de cooperativas de crédito en el país. Actualmente es una de las mayores cooperativas uruguayas, e integra organismos internacionales como la Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Crédito – COLAC, y nacionales, como la Confederación Uruguaya de Entidades Cooperativas, CUDECOOP.



## Organigrama

El principal órgano de FUCAC es la Asamblea de Delegados, de 55 miembros, que es electa por el conjunto de los socios de la cooperativa. La Asamblea elige a un Consejo Directivo de 5 miembros, que es el órgano que dirige las políticas y la gestión de la entidad. La Asamblea designa también a una Comisión Fiscal de 3 miembros que tiene a su cargo el contralor de la dirección, y tiene roles destacados como defensor del socio y en la aplicación del Código de Conducta.



## Estatutos y Reglamentos internos

Los Estatutos Sociales constituyen el principal documento de normas internas, y son aprobados por la Asamblea de Delegados en régimen de mayorías especiales; define derechos y deberes de socios y de los órganos de decisión y control. Es de aprobación de la Asamblea de Delegados también, el Reglamento de Socios y Representación, que establece normas sobre afiliaciones, actividad de Delegados y el régimen electoral.

Otras normas internas son de aprobación del Consejo Directivo, como el Código de Conducta y su Reglamento de Funcionamiento.

## Estados contables

Los estados financieros de FUCAC son difundidos en nuestro portal web, incluyendo el informe de auditores externos. También pueden ser consultados los estados semestrales en la página web del Banco Central del Uruguay. Con esta publicación todos nuestros socios y el mercado pueden conocer la marcha de la institución y sus resultados.

Como mecanismo complementario de transparencia, FUCAC publica el informe de una calificadora de riesgo independiente, que evalúa los riesgos de la cooperativa y su proyección.

## Control de FUCAC y legislación

FUCAC está supervisada por la Auditoría Interna de la Nación y el Banco Central del Uruguay. La Ley General de Cooperativas, No 18.407, es una referencia principal de regulación de la actividad de FUCAC, complementada por otras normas financieras, comerciales, y de derechos del consumidor.

Como control de la gestión, FUCAC cuenta con una Comisión Fiscal, auditoría externa, auditoría interna, las comisiones auxiliares del Consejo Directivo y la calificación de riesgos.



## Educación Financiera

La cooperativa desarrolla un activo sistema de información y educación en el marco de sus servicios financieros. Pone a disposición toda la información de contratos, condiciones y precios a través de la documentación presentada al socio, carteleras y en la web. En nuestro portal de internet nuestros socios pueden acceder a nuestro Código de Buenas Prácticas, el Documento de Derechos del Consumidor, el modelo de vale y contrato que se firma en cada operación y el instructivo de reclamos.

La institución genera instancias, materiales y comunicación de educación financiera en forma permanente, a través de talleres, folletos, presentaciones web y un video producido junto al Instituto Nacional de Cooperativas. En estos materiales FUCAC promueve un consumo responsable, la planificación de las cuentas en el hogar, el uso informado de los servicios financieros, y la educación oportuna a niños y jóvenes sobre temas de dinero y finanzas familiares.

Si vas a hacer uso de un servicio de FUCAC, es importante que seas informado de condiciones y todos los detalles en el uso del mismo. Si ya operaste y quedaste con dudas acerca de algún aspecto o término en el servicio, te sugerimos escribas a [socios@fucac.com.uy](mailto:socios@fucac.com.uy), llames al 1787 o concurras a una de las agencias. Para nosotros es importante colaborar para que tengas un conocimiento cabal en tus decisiones para el uso de nuestros servicios.

## Fundación FUCAC

La Fundación FUCAC es un espacio cultural de participación, abierto a todos los socios y sus familiares. En la Fundación organizamos muestras, talleres, charlas, actividades de prevención de salud y voluntariado.

A través de estas actividades, se generan nuevas relaciones personales, y un mayor involucramiento del socio con su cooperativa. Con la participación se van multiplicando iniciativas y acciones en beneficio de la comunidad.

A través del Reporte Social la Cooperativa informa anualmente acerca de esas acciones y beneficios, sus programas de responsabilidad social y el cumplimiento de los principios cooperativos.

## Agencias y Canales electrónicos

Nuestro portal [fucac.com.uy](http://fucac.com.uy) es un espacio pensado para informar y compartir novedades, actividades y beneficios de la cooperativa, y también tus comentarios. Si te registrás en el portal podrás recibir quincenalmente noticias de FUCAC y sus servicios. La página de Facebook [www.facebook.com/fucac](http://www.facebook.com/fucac) también permite un diálogo abierto y espontáneo sobre las iniciativas de FUCAC y de sus socios. Necesitamos que participes activamente!

En nuestras agencias hay carteleras donde estas novedades son informadas, y allí mismo podés compartir tus sugerencias.

## Sistema de reclamos

La cooperativa cuenta con procedimientos estatutarios que elevan reclamos de los socios a las mayores instancias de dirección; el rol de la Comisión Fiscal en el contralor de la gestión, se orienta en buena parte a revisar reclamos de los asociados y su trámite interno. FUCAC implementó un sistema de reclamos que formaliza todas las reclamaciones de los socios, y se ha diseñado contemplando los criterios de registro e información fijados por el Banco Central.

Además de ese sistema de quejas, los funcionarios de FUCAC recogen y registran en los sistemas de atención, todas las sugerencias y comentarios de insatisfacción sobre su experiencia en el servicio, y luego se procesan para analizar mejoras y evaluación general de la calidad de servicio.

Los socios de las cooperativas también pueden, en la medida que los reclamos internos no sean satisfactorios, presentar sus planteos al Banco Central del Uruguay y a la Auditoría Interna de la Nación.



# Necesitamos tu participación!! Informarte es tu derecho, queremos conocer tu opinión



# Vías de participación de los socios de FUCAC

- 1** Elecciones. Como en toda cooperativa, los socios de FUCAC pueden elegir directamente a sus representantes, dentro de un diseño de democracia participativa. FUCAC promueve políticas de baja exigencia para ser electores y elegibles, como forma de facilitar una participación amplia.
- 2** Asamblea. Los socios eligen a 55 delegados titulares y 55 delegados suplentes que conforman la Asamblea, responsable de nombrar la dirección, revisar la gestión periódicamente, formular la reglamentación interna y decidir acerca de las políticas de la institución.
- 3** Una amplia información. FUCAC tiene una política activa de información y transparencia. Los estados financieros y el balance social de la cooperativa son publicados en el portal web. Esto incluye también, documentos públicos de compromiso con buenas prácticas financieras, con los derechos del consumidor, e instructivos para el uso de los servicios y para los reclamos.
- 4** Atención que escucha al socio. Hemos diseñado un servicio pensado en escuchar las necesidades, sugerencias y quejas de nuestros socios y de las personas que quieren ingresar a FUCAC. Los planteos se registran y se analizan por la dirección de la institución, tomándolos como elemento central de las medidas y planes de mejora.
- 5** Una dirección de correo que atiende las iniciativas. Los socios pueden escribir a [socios@fucac.com.uy](mailto:socios@fucac.com.uy) y allí realizar sus planteos, consultas y propuestas a FUCAC, con una comunicación directa con la dirección de la cooperativa.
- 6** Encuestas permanentes. La cooperativa realiza encuestas permanentes en su portal web, requiriendo el parecer de sus socios. También se efectúan comunicaciones telefónicas con socios luego de realizar sus operaciones, con la finalidad de conocer su opinión acerca de la gestión y los servicios. Anualmente FUCAC realiza encuestas generales de imagen y de satisfacción, como otra instancia de relevamiento de la opinión de los asociados.
- 7** Un sistema eficaz de reclamos y sugerencias. Existe en FUCAC un activo sistema para que los socios registren sus quejas, reclamos y sugerencias. Estas opiniones son relevadas por las gerencias y comprometen una respuesta en las primeras 48 horas.
- 8** Participación en el portal web. En el portal web los socios registrados pueden aportar sus comentarios en todo momento, acerca de todas las novedades y prestaciones de FUCAC.
- 9** Fundación FUCAC. Los socios pueden participar de manera intensa de las actividades culturales y recreativas que realiza FUCAC y la Fundación FUCAC.
- 10** Recursos estatutarios. Art 18 de los Estatutos Sociales: "El socio que se considere lesionado en su interés directo personal y legítimo por decisión adoptada, podrá interponer ante el Consejo Directivo los recursos de reposición y apelación contra la respectiva resolución. El plazo para la interposición de dichos recursos será de 10 días hábiles a partir del inmediato siguiente a la notificación del acto impugnado."
- 11** Comisión Fiscal. Todo socio puede hacer llegar sus planteos a la Comisión Fiscal, que es un órgano que controla la gestión de la cooperativa y que cuida que la misma cumpla con las normas y sus compromisos éticos.
- 12** Participación en las utilidades. Los socios que están al día con sus obligaciones participan directamente de las utilidades de FUCAC. La cooperativa distribuye entre su masa social la mayor parte de sus utilidades, y genera con ello mayor valor a la inversión de sus asociados.