



DERECHOS DE LOS COOPERATIVISTAS

1. Se le proporcione información documental o electrónica, según lo autorice el cooperativista sobre los términos y condiciones del servicio y/o producto financiero que pretende adquirir, antes, durante y después de la celebración de un contrato o cualquier otro documento donde se formalice la prestación del mismo; la cual deberá ser veraz, íntegra, confiable, periódica, oportuna y de fácil comprensión, que le permita conocer sus derechos y deberes;
2. Recibir un trato diligente y respetuoso por parte del personal de las Cooperativas, desde que solicita la información y durante la obtención de la prestación de servicios o productos;
3. Ser atendidos en el menor tiempo posible, independientemente del tipo de transacción u operación que realicen;
4. Contar las cooperativas con los medios y procedimientos necesarios para proporcionar y difundir información sobre los productos y servicios ofrecidos a los cooperativistas, a través de personal debidamente capacitado.
5. Difundir las cooperativas, publicidad clara, veraz y precisa y que la misma contemple las condiciones del producto o servicio ofrecido, incluyendo pero no limitando, a las especificaciones relativas a su alcance y sus costos, y que la misma no induzca a engaño, error y confusión a los cooperativistas.

6. Recibir copia del contenido integro de los contratos suscritos y sus reformas, acompañados del plan de pago respectivo o de otro documento donde se formalice la prestación de un servicio o producto, en cualquier momento y en forma gratuita, pudiendo entregarse de forma impresa o por correo electrónico, según lo indique por escrito el cooperativista.
7. Obtener en tiempo y forma el recibo correspondiente al pago del servicio o producto pactado, detallando los conceptos a que se hayan aplicado los pagos.
8. Recibir el cálculo de la tasa de interés nominal y efectiva, comisiones u otros conceptos de cualquier servicio o producto pactado; así como, el Costo Anual Total (CAT) del crédito.
9. Acceder a información clara y de fácil identificación sobre las tasas de intereses, comisiones u otros conceptos de los servicios o productos financieros ofrecidos.
10. Contratar servicios y productos con plena libertad, sin presión de ninguna naturaleza.
11. Recibir justificación de la Cooperativas sobre la negativa en la prestación de servicios o productos solicitados, la cual no podrá fundamentarse en un tratamiento discriminatorio, a excepción de aquellos casos en que la negativa está basada en el cumplimiento de requisitos dispuestos en el marco legal y políticas internas que le fuera aplicable.

12. Suscribir contratos de adhesión conforme lo establecido en el marco regulatorio y normativo correspondiente, que no contengan prácticas y cláusulas abusivas.
13. Disponer del dinero depositado, por lo que se prohíbe negar el acceso a los recursos depositados, a excepción de depósitos pignorados por operaciones de crédito o por disposiciones establecidas en la ley, por lo que no se podrá aplicar cargos por inactividad de cuentas o mantenimiento de saldo menores a los requeridos. Mismos que pueden ser contratados por canales electrónicos, con igual efecto y consecuencias que los contratos celebrados de forma ordinaria.
14. Cancelar anticipadamente el saldo de las operaciones activas total o parcialmente, con la consiguiente aplicación de los intereses que correspondan a la fecha de cancelación y sin penalidad alguna.
15. Cancelar anticipadamente el saldo de las operaciones pasivas total o parcialmente, con la aplicación de los intereses que correspondan, para lo cual se podrá establecer una penalidad únicamente a los intereses devengados, siempre y cuando, no afecte la liquidez de la cooperativa.
16. Poner a disposición los contratos y sus anexos, escritos de forma clara, con caracteres legibles y de fácil comprensión.
17. No efectuar cobros por gastos de cobranza extra-judicial, sin haber sido informado previamente de los mecanismos a emplearse y los conceptos por

lo que se cobrarán los mismos; y siendo necesario que se haya realizado una actividad concreta en la gestión de cobro.

18. Las gestiones de cobro se realizarán de manera respetuosa y en horarios adecuados, evitando conductas o acciones que puedan afectar la intimidad personal y familiar del deudor.

19. La información proporcionada a las Cooperativas sea utilizada y administrada exclusivamente para los fines que se suministró, salvo, cuando la información deba proporcionarse en atención a un mandato judicial o en cumplimiento a una disposición contenida en el marco legal aplicable.

20. Presentar reclamos, en primera instancia ante la cooperativa y de no estar conforme con lo resuelto por esta, podrá recurrir al Ente Regulador, quienes deberán tener una respuesta oportuna, por escrito y sin ningún costo para el cooperativista, teniendo el derecho a obtener el reembolso o devolución de los importes indebidamente cobrados en operaciones activas o pasivas, en la misma especie en la que se efectuaron los mismos.

21. Acceder a la información de los registros que contengan sus datos personales; así como, a conocer la institución que lo reporta; y, a reclamar la inmediata rectificación o, en su caso, la cancelación de aquellos registros que sean producto de omisión, error o requieran ser actualizados.

22. Recibir el mismo trato, de aquellos que presentaron su reclamo y obtuvieron una compensación o indemnización de parte de las cooperativas, cuando el motivo del reclamo sea una acción que genere una ganancia indebida y que la misma afecta al resto de los cooperativistas, sin que para ello tenga que presentar un reclamo.

23. Recibir educación financiera por parte de las cooperativas, que le permita mejorar su entendimiento sobre los productos y servicios financieros; así como, desarrollar habilidades para la toma de decisiones, previamente informados, misma que debe abarcar a los potenciales cooperativistas.

OBLIGACIONES DE LOS COOPERATIVISTAS

1. Conocer los derechos y obligaciones que se derivan de ser un cooperativista y de lo establecido en los contratos suscritos;
2. Cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en los contratos; siempre que lo pactado este conforme a los principios de transparencia contenidos en las presentes Normas y sobre otras disposiciones legales que al efecto emita el Ente Regulador;
3. Proporcionar a las cooperativas información completa, veraz, integra y confiable; y,
4. Brindar un trato respetuoso al personal de las cooperativas.

La interposición de un reclamo ante la cooperativa o el Ente Regulador, no exime al reclamante de cumplir con el pago de sus obligaciones; así como, los intereses

corrientes y moratorios generados con anterioridad o posterioridad al reclamo, ni cualquier otro cargo que haya contratado expresamente con la cooperativa.

Los valores sujetos de reclamo serán reversados de forma temporal, a fin de efectuar el proceso de investigación respectivo.