



**NORMAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA
TRANSPARENCIA, PROMOCIÓN DE LA
CULTURA FINANCIERA Y ATENCIÓN DE LAS
RECLAMACIONES O CONSULTAS QUE
PRESENTEN LOS COOPERATIVISTAS ANTE LAS
COOPERATIVAS**

Que es la Oficina de Atención al Usuario Cooperativista

Es la instancia administrativa, técnica del Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas, encargada de la protección de los Usuarios Cooperativistas, de los servicios y productos ofrecidos por las cooperativas.

Responsable de recibir , analizar resolver Reclamos presentados por los Usuarios Cooperativistas contra Instituciones Supervisadas.



PRODUCTO O SERVICIO FINANCIERO:

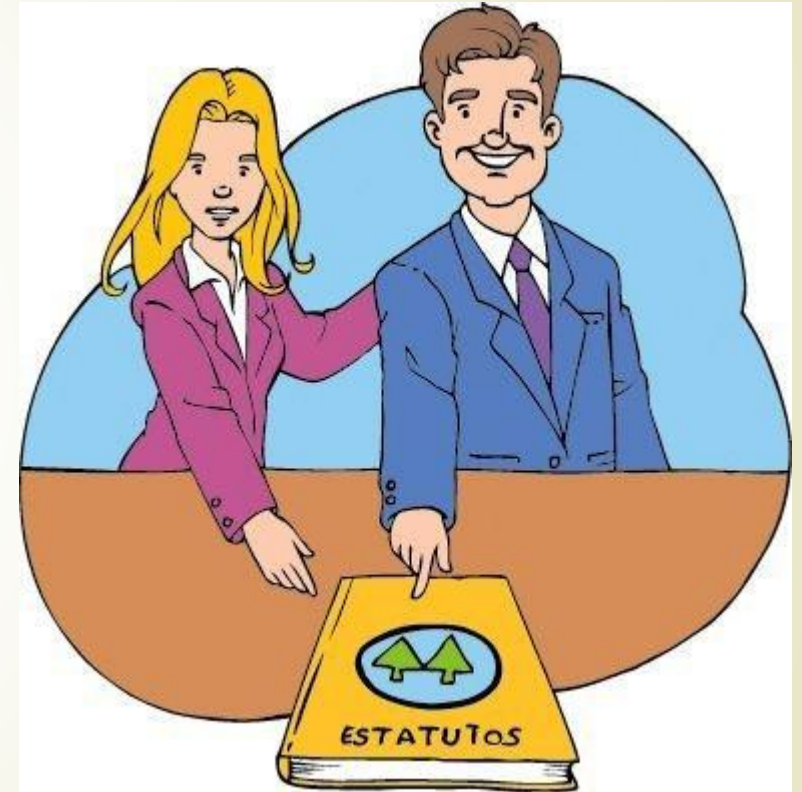
Operación activa, pasiva o de servicio que es contratado por un cooperativista en una cooperativa.

USUARIO COOPERATIVISTA: Persona natural o Jurídica que adquiere o utiliza un servicio o producto provisto por una Cooperativa.



ARTICULO No.6 DERECHOS DE LOS USUARIOS COOPERATIVISTAS.

- 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 de 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;



- Recibir un trato diligente y respetuoso por parte del personal de las cooperativas, desde que se solicita la información y durante la obtención de la prestación de los servicios o productos;



- Ser atendidos en el menor tiempo posible, independientemente del tipo de transacción u operación que realicen;
- 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;



- 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



- Recibir copia del contenido íntegro 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;
- Obtener en tiempo y forma el recibo correspondiente al pago del servicio o producto pactado, detallándose los conceptos a que se hayan aplicado los pagos;



- 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;
- Acceder a información clara y de fácil identificación sobre las tasas de interés, comisiones u otros conceptos de los servicios o productos financieros ofrecidos;
- Contratar servicios y productos con plena libertad, sin presión de ninguna naturaleza;



- Recibir justificación de las 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 esté basada en el cumplimiento de requisitos dispuestos en el marco legal y políticas internas que le fuera aplicable;



- 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 disposición establecida en 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;



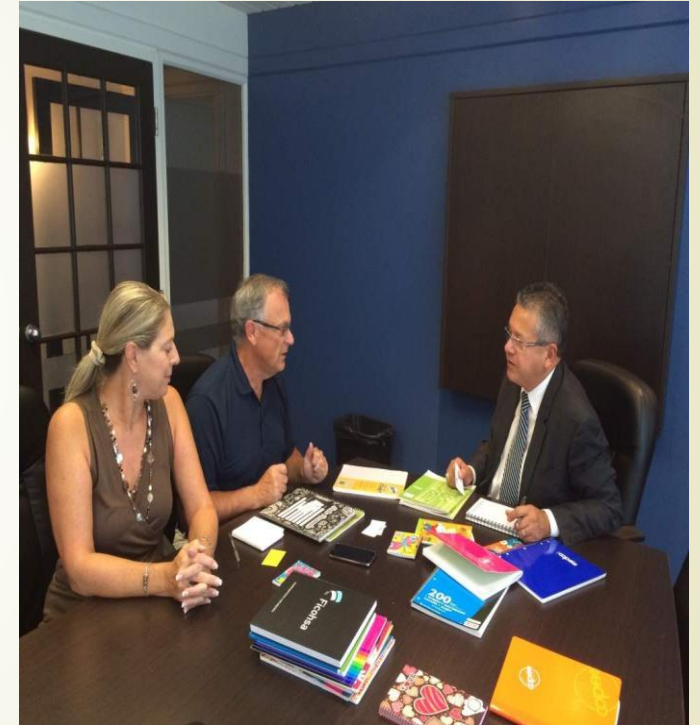
- Cancelar anticipadamente el saldo de las operaciones activas total o parcialmente, con la consiguiente aplicación de los intereses que correspondan a la fecha de cancelación y sin penalidad alguna; se exceptúa, cuando el monto a cancelar anticipadamente, sea superior a cincuenta mil dólares (US\$50,000.00) o su equivalente en Lempiras, calculada únicamente sobre el monto pagado por anticipado y sea acordado en el contrato respectivo;



- 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 sobre los intereses devengados; siempre y cuando, no afecte la liquidez de la cooperativa, conforme a las Normas que emita el Ente Regulador sobre la materia. Asimismo, con relación a las aportaciones que forman parte del patrimonio, podrán ser retiradas siempre y cuando no se disminuya el índice de solvencia patrimonial requerido para las cooperativas;



- Poner a disposición los contratos y sus anexos, escritos de forma clara, con caracteres legibles y de fácil comprensión;
- No efectuar cobros por gastos de cobranza extra-judicial, sin haber sido informado previamente de los mecanismos a emplearse y los conceptos por los que se cobrarán los mismos; y siendo necesario que se haya realizado una actividad concreta en la gestión de cobro. Dichos conceptos deberán estar contenidos en el contrato y puestos en conocimiento del usuario al momento de la contratación;



- ▶ 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;
- ▶ 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



- Presentar reclamos, en primera instancia ante la cooperativa y de no estar conforme con lo resuelto por ésta, 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;



- 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 generó una ganancia indebida y que la misma afecta al resto de los cooperativistas, sin que para ello tenga que presentar un reclamo, y;



- Recibir educación financiera por parte de las cooperativas, que les 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.



Derechos de las Cooperativas

Las cooperativas en el marco de estas Normas, tendrán derecho a presentar los descargos y recursos correspondientes, documentación justificativa y evidencias, en el proceso que surja del reclamo interpuesto ante el Ente Regulador, dentro de las formas y plazos establecidos



ARTICULO No.7 OBLIGACIONES DE LAS COOPERATIVAS

- Entregar a los cooperativistas, copia de toda la documentación contractual que ha suscrito y detallar en la misma, las condiciones, plazos, derechos y obligaciones de las partes, como los diferentes componentes que integren el costo de la operación expresado en términos anuales. Asimismo, deberán contar con los respaldos necesarios que demuestren la recepción de la documentación por parte de los cooperativistas. La carga de la prueba corresponderá a la cooperativa;



- No realizar cobros por conceptos, servicios o productos que no han sido expresamente pactados por las partes;
- Informar en un plazo no menor a treinta (30) días calendario de la fecha de pago y por un medio de comunicación eficaz, del cual se pueda conservar evidencia, sobre cualquier modificación posterior realizada, la tasa de interés, comisiones, precios u otros;



- Entregar al cooperativista el recibo correspondiente al pago del servicio o producto pactado, con suficiente detalle sobre la forma en que fue aplicado, donde conste la imputación a capital, intereses y otros conceptos;
- Dar cumplimiento a las decisiones o resoluciones que emanen del Ente Regulador;





Artículo 34. Resolución de contratos por parte de los cooperativistas:

Las Cooperativas, no deberán establecer limitaciones al derecho del cooperativista de rescindir su contrato, cuyos procesos, no podrán ser mas complejos que los que fueron empleados para la celebración del mismo.



Artículo 37. Practicas Abusivas: Queda prohibido a las Cooperativas:

- ☐ Solicitar, obligar o permitir que el cooperativista firme en blanco, en todo o en parte, cualquier documento, contrato o titulo valor que constituya obligación
- ☐ Divulgar información o cualquier otra acción, que desprestige al cooperativista a causa de las acciones que realice en ejercicio de sus derechos.
- ☐ Sumar los intereses moratorios al monto principal de la deuda con la finalidad de capitalizarlos.
- ☐ Cobrar por la prestación de servicios, que de conformidad al marco legal o a la practica general, deben ser brindados sin cargo alguno por parte de las cooperativas

Artículo 37. Practicas Abusivas: Queda prohibido a las Cooperativas:

- ❑ Utilizar las garantías Para un contrato diferente al pactado previamente;
- ❑ Impedir la realización de pagos y abonos totales, parciales y extraordinarios de la deuda.
- ❑ Cobrar bajo el concepto de comisiones u otros, un sobreprecio (monto mayor a su costo real) **sobre gastos de servicios** asociados que la cooperativa ha contratado en nombre del cooperativista, come ser las primas por seguros asociados a operaciones activas, avalúos de bienes, honorarios legales, entre otros; y,
- ❑ **Las cooperativas que contravengan lo antes preceptuado, serán sujetas a las sanciones que correspondan de conformidad con el marco legal aplicable**

Artículo 38. Cláusulas Abusivas: Se tendrán por no convenidas, las cláusulas abusivas que:

- ☐ Restrinjan los derechos del cooperativista o amplíen los derechos de la cooperativa.
- ☐ Desnaturalicen las obligaciones limiten a responsabilidad Por daños ;
- ☐ Confieran a la cooperativa el derecho exclusivo de interpretar el significado, alcance y cumplimiento de las cláusulas contractuales y de las prestaciones respectivas;
- ☐ Otorguen a la cooperativa la facultad de modificar unilateralmente el contrato durante su vigencia, cuando no este previsto contractualmente, o cuando estándolo, la misma implique una modificación sustancial en las condiciones contractuales;

Artículo 38. Cláusulas Abusivas: Se tendrán por no convenidas, las cláusulas abusivas que:

- ❑.Impongan al cooperativista un representante o apoderado para que lo sustituya en el ejercicio de sus derechos que emanan del contrato, sus accesorios, o en otros negocios jurídicos;
- ❑.Impongan al cooperativista han determinado proveedor de bienes o servicios, cuando sean requeridos como accesorios para la prestación de estos, sin darle la libertad para elegirlos; y,

Artículo 39. Cobranza Extrajudiciales Las cooperativas, para recuperación de las obligaciones contraídas, no podrán utilizar acciones de:

1. Cobranza extrajudicial, que den la apariencia de cobro judicial
2. Que atenten contra el honor e imagen de los cooperativistas que resulten intimidatorios o difamatorios.
3. Cobranzas que no estén establecidas en sus procedimientos internos
4. Que violenten disposiciones legales y normativas; y,
5. Gestiones de cobro dirigidas a terceras personas.



Artículo 40. Comisiones

Las comisiones que se cobren por la prestación de servicios financieros, serán determinadas, libremente por la cooperativa. Asimismo, las disposiciones sobre la materia, son extensivas al concepto de "tarifas y comisiones"; no existe distinción alguna entre comisiones por servicios y gastos por costos de servicios previstos a través de terceros.

Muchas gracias.

