

## Derechos de los Cooperativistas

En adición a los derechos conferidos en la Constitución de la República y otras leyes, toda persona que utilice los servicios o adquiera productos de una cooperativa, tiene los derechos siguientes:

- 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;
- Suscribir contratos de adhesión conforme lo establecido en el marco regulatorio y normativo correspondiente, que no contengan prácticas y cláusulas abusivas;
- 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 extrajudicial, 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;
- 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;
- 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.