

# Derechos de los Cooperativistas

- 1.** Se les 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;
- 2.** Recibir un trato diligente y respetuoso por parte del personal de las Cooperativas desde que solicita información y durante la obtención de la prestación de los servicios o productos;
- 3.** Ser atendido en el menor tiempo posible, independientemente del tipo de transacción u operación que realicen;
- 4.** Recibir copia del contenido íntegro de los contratos suscritos y sus reformas, acompañados del plan de pagos 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.
- 5.** 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.
- 6.** 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.
- 7.** Acceder a información clara y de fácil identificación sobre las tasas de interés, comisiones u otros conceptos de los servicios o productos financieros ofrecidos.
- 8.** Contratar servicios y productos con plena libertad, sin presión de ninguna naturaleza.
- 9.** 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 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;
- 10.** Presentar reclamos, en primer 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 mismo.
- 11.** Recibir el mismo trato, de aquellos que presentaron su reclamo y obtuvieron una compensación o indemnización de parte de la Cooperativa, 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.

