



Usuario Cooperativo



Conforme a las **“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 DE AHORRO Y CRÉDITO”**, todos nuestros afiliados cuentan con una serie de derechos entre los que se encuentran:

Derechos del Usuario Cooperativista.

- Que se les proporcione información sobre los términos y condiciones del servicio y/o producto financiero que pretende adquirir.
- Que reciban un trato digno y respetuoso.
- Que sea atendido en el menor tiempo posible.
- Que la Cooperativa cuente con los medios para proporcionar y difundir información.

Derechos del Usuario Cooperativista.

- Que la publicidad difundida por la Cooperativa sea clara, veraz y precisa.
- Recibir copia del contenido íntegro de los contratos suscritos y sus reformas.
- Obtener en tiempo y forma el recibo correspondiente al pago del servicio o producto pactado, detallándose los conceptos que se les hayan aplicado los pagos.

Art. 4 de la Normativa.

Derechos del Usuario Cooperativista.

- Recibir 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.
- Contratar servicios y productos con plena libertad, sin presión de ninguna naturaleza.

Art. 4 de la Normativa.



De la misma forma en que los Usuarios Cooperativistas obtienen derechos también tienen deberes y obligaciones entre las que se encuentran las siguientes:

Deberes y Obligaciones del Usuario Cooperativista

- Conocer los derechos y obligaciones que se derivan de ser un cooperativista y de lo establecido en el contrato suscrito con la Cooperativa.
- Cumplir con lo pactado en la forma, plazo y condiciones establecidas en los contrato suscrito con la Cooperativa.
- Proporcionar a la Cooperativa información completa, veraz, integra y confiable.
- Brindar un trato respetuoso al personal de la Cooperativa.

Art. 5 de la Normativa

Costo Anual Total (CAT)

- Este será determinado como la tasa que iguale el valor de los pagos efectuados por el cooperativista con los fondos recibidos, es decir aquella tasa de interés que iguale los pagos netos del crédito a cero y expresarlo en términos efectivos anuales en tanto por ciento (%) con dos decimales.

Art. 43 de la Normativa.

Pasos para el cálculo de Costo Anual Total (CAT)

El cálculo del CAT se realiza:

- Cálculo del costo total de los fondos recibidos; y
- Transformación de dicha tasa en una tasa efectiva anual.

Art. 44 de la Normativa.

Conceptos Incluidos en el Costo Anual Total (CAT)

Para el cálculo del CAT, se deberá incluir:

- El cobro y pago del principal.
- Los intereses ordinarios.
- Las comisiones por todos los conceptos relacionados con el otorgamiento y administración del crédito que se cobre por sobre la tasa ordinaria.
- Descuentos y bonificaciones en caso de cumplir las condiciones del contrato.

Art. 48 de la Normativa

Procedimiento para presentar un reclamo interno:

- Acuda al área de Atención al Usuario Cooperativo de cualquiera de nuestras oficinas.
- Exponga la duda que tiene.

Si la respuesta por el personal de Atención al Usuario Cooperativo no le es satisfactoria, debe de seguir los siguientes pasos:

- Solicite al Oficial de Atención al Usuario Cooperativo una Hoja de Reclamación.
- Llene por completo la Hoja de Reclamación explicando claramente en que se ha visto afectado.

Procedimiento para presentar un reclamo interno

- Una vez llena la Hoja de Reclamación deberá entregarla al Oficial de Atención al Usuario Cooperativo quien le entregará dos copias con su acuse de recibido.
- En un plazo máximo de 15 días hábiles la Cooperativa deberá presentar respuesta por escrito al Cooperativista.

Art. 18 de la Normativa

La respuesta de parte de la Cooperativa hacia el Cooperativista debe de ser:

- **Oportuna:** cumpliendo con los plazos establecidos (15 días).
- **Íntegra:** considerandos todos los aspectos contenidos en el reclamo presentado.
- **Comprensible:** permitiendo al cooperativista el entendimiento de la respuesta (clara y precisa)

Procedimiento para presentar un reclamo externo

- En caso de que dicha respuesta no sea satisfactoria, usted puede interponer su reclamo ante el ente regulador, CONSUCOOP.
- Quien resolverá mediante resolución en un plazo no mayor de cuarenta (40) días hábiles.
- Resuelto el mismo por parte del Ente Regulador, se agota la vía administrativa, sin perjuicio del derecho que tienen de acudir a la respectiva instancia judicial.

Art. 19 de la Normativa.