

DERECHOS Y DEBERES DE LOS COOPERATIVISTAS

DERECHOS

1. Que se le proporcione información documental o electrónica, según lo autorice el cooperativista sobre los términos y condiciones del servicio.
2. Recibir un trato diligente y respetuoso por parte del personal de la cooperativa.
3. Ser atendidos en el menor tiempo posible.
4. Contar la cooperativa con los medios y procedimientos necesarios para proporcionar y difundir información sobre los productos y servicios.
5. Que la cooperativa difunda, publicidad clara, veraz y precisa.
6. Recibir copia del contenido íntegro de los contratos suscritos y sus reformas, acompañados del plan de pago respectivo.
7. Obtener en tiempo y forma el recibo correspondiente al pago del servicio o producto pactado.
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 interés, 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 por parte de la cooperativa sobre la negativa en la prestación de servicios o productos.
12. Suscribir contratos de adhesión conforme lo establecido en el marco regulatorio.
13. Disponer del dinero depositado, a excepción de depósitos pignorados por operaciones de crédito, o por disposición establecida en ley.
14. Cancelar anticipadamente el saldo de las operaciones activas total o parcialmente.
15. Cancelar anticipadamente el saldo de las operaciones pasivas total o parcialmente.
16. Tener 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 extrajudicial, sin haber sido informado previamente.
18. Las gestiones de cobro, se realizarán de manera respetuosa y en horarios adecuados.
19. Que la información proporcionada a la Cooperativa, 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 ésta, podrá recurrir al Ente Regulador.
21. Acceder a la información de los registros que contengan sus datos personales.
22. Recibir el mismo trato, de aquellos que presentaron su reclamo y obtuvieron una compensación o indemnización de parte de la cooperativa.
23. Recibir educación financiera por parte de la cooperativa.

DEBERES

1. Conocer los derechos y obligaciones que se derivan de los contratos que suscriba con la Cooperativa Porteña Limitada;
2. Cumplir con las condiciones contractuales establecidas en los contratos de los diferentes productos y servicios brindados por la Cooperativa Porteña Limitada;
3. Proporcionar a la cooperativa información completa, veraz, integra y confiable, y
4. Brindar un trato respetuoso al personal de la Cooperativa Porteña Limitada.