



**COOPERATIVA MIXTA SABANAGRANDE
LIMITADA, COMISAL**

De acuerdo con la Norma para el fortalecimiento de la transparencia en acuerdo **No. 001/03-05-2016** emitida por CONSUCOP te compartimos información sobre los derechos y obligaciones de los cooperativistas.

DERECHOS DE LOS 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 la cooperativa, desde que se solicita la información y durante la obtención de la prestación de los servicios o productos y este sea en el menor tiempo posible independientemente del tipo de transacción u operación que realicen.
- La cooperativa debe de contar 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.
- La publicidad difundida a los afiliados debe ser clara, veraz y precisa, de acuerdo con las condiciones contractuales de los productos y servicios ofrecidos al Cooperativista
- 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, al igual que el comprobante de pago correspondiente al mismo en cualquier momento y en forma gratuita.
- Conocer y tener acceso a la información de forma clara, y fácil de identificación sobre el cálculo de tasas de interés tanto nominal como efectiva, comisiones y otros conceptos, 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 la Cooperativa debe ser 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 la cooperativa, 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
- Recibir Educación Financiera por parte de la cooperativa, 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.

OBLIGACIONES DE LOS COOPERATIVISTAS.

- Conocer los derechos y obligaciones que se derivan de ser un cooperativista y de lo establecido en los contratos suscritos
- Cumplir con lo pactado en la forma, plazos y condiciones establecidas en los contratos; siempre que lo pactado esté conforme a los principios de transparencia contenidos en las presentes Normas y sobre otras disposiciones legales que al efecto emita el Ente Regulador.
- Proporcionar a la cooperativa COMISAL información completa, veraz, íntegra y confiable
- Brindar un trato respetuoso al personal de la cooperativa COMISAL.

Fundada en 1991
COMISAL
Cooperativa Mixta
Sabanagrande Limitada



COOPERATIVA MIXTA SABANAGRANDE
LIMITADA, COMISAL
Marzo del 2025