

DERECHOS Y DEBERES DE LA COOPERATIVA

DERECHOS:

La Cooperativa tiene el derecho a presentar descargos y recursos correspondientes, documentación justificativa y evidencias dentro de los plazos establecidos, en todo proceso que surja reclamos interpuestos por sus cooperativas ante CONSUCOOP.

DEBERES:

1. Entregar a sus Cooperativas copia de toda documentación suscrita detallando en la misma las condiciones contractuales de ambas partes. así mismo contara con los respaldos necesarios de recepción de la documentación por parte del cooperativista.
2. No se realizara cobro alguno por servicio o producto que no ha sido pactado por ambas partes.
3. Informar un plazo no menor a treinta (30) días calendario luego de su aprobación por la Junta Directiva, a través de los medios de comunicación eficaz, cualquier modificación posterior realizada a las condiciones contractuales originales, tales como las tasas de interés y otras que le fuera permitido modificar a la Cooperativa.
4. Entregar al cooperativista el recibo correspondiente al pago del servicio o producto pactado, con suficiente detalle sobre la forma en que fue aplicado, donde conste la imputación a capital, intereses y otros conceptos.
5. Dar cumplimiento a las decisiones o resoluciones que emanen de CONSUCOOP o la Comisión Nacional de Bancos y Seguros CNBS.
6. Implementar procedimientos para el cumplimiento del trato diligente, profesional y oportuno al cooperativista y el monitoreo de la satisfacción de los mismos.
7. Adoptar las medidas que garanticen la seguridad de las transacciones y la integridad de la información, identificando plenamente sus cooperativistas y el monitoreo de la satisfacción de los mismos.
8. Implementar acciones correctivas derivadas de la resolución de un reclamo resuelto favorablemente que implique compensación o indemnización a sus cooperativistas (usuario cooperativo).
9. Desarrollar e implementar programas y campañas de educación financiera sobre los diferentes productos y servicios que se presentan, que permitan dar a conocer las obligaciones y derechos de sus cooperativistas.