

Divulgación de tasas y comisiones

Estados de cuenta periódicos

Promociones honestas y no engañosas

Prácticas de crédito legítimas

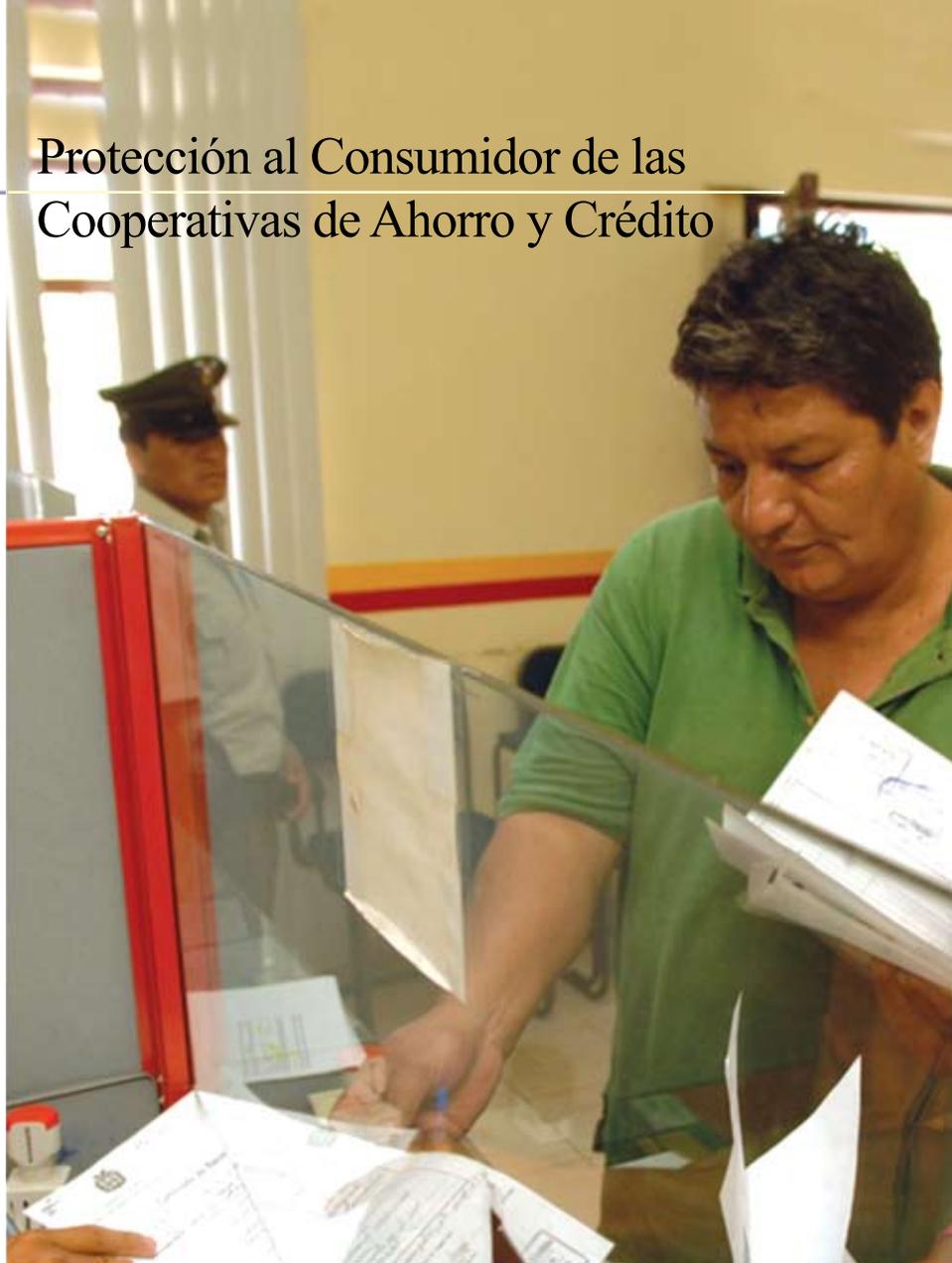
Prácticas de cobranza dignas

Consentimiento de los socios para compartir información

Servicios de resolución de controversias

Educación sobre el ahorro y el uso sensato del crédito

Conversiones justas y abiertas



Como instituciones propiedad de los socios, las cooperativas de ahorro y crédito pertenecen a quienes usan sus servicios y son regidas por ellos. Los *Principios Internacionales de Protección al Consumidor de las Cooperativas de Ahorro y Crédito* identifican estándares para resguardar a los socios de las cooperativas de ahorro y crédito, para así permitirles conocer sus derechos y tomar decisiones informadas. Mientras que cada cooperativa de ahorro y crédito debe cumplir con los requerimientos locales de normatividad y los estándares prudenciales, los *Principios de Protección al Consumidor de las Cooperativas de Ahorro y Crédito* constituyen una guía de mejores prácticas basada en la experiencia del Consejo Mundial en el desarrollo de cooperativas de ahorro y crédito en todo el mundo.

Divulgación de tasas y comisiones

Las cooperativas de ahorro y crédito deberán divulgar la información sobre ahorros y depósitos con claridad, por escrito y en un formato que los socios o socios potenciales puedan entender. Todas las tasas de interés o dividendos, incluyendo cuotas y comisiones, deberán ser cotizadas a los socios o socios potenciales como tasas devengadas anualmente. Dicha información se deberá proporcionar antes de realizar una transacción o abrir una cuenta.

Estados de cuenta periódicos

Las cooperativas de ahorro y crédito proporcionarán a todos los socios su estado de cuenta por lo menos una vez por trimestre. Los estados de cuenta incluirán los saldos de la cuenta de ahorro y de los créditos existentes y las tasas porcentuales anuales aplicables a los dividendos e intereses recibidos por una cuenta o cobrados a ella. También deberán incluirse todas las comisiones o cargos financieros gravados durante el período del estado de cuenta, así como una descripción de la comisión impuesta y las fechas de inicio y terminación del período.

Promociones honestas y no engañosas

Cualquier instrumento de mercadotecnia o publicidad deberá dar al consumidor toda la información pertinente para que pueda tomar decisiones bien informadas. Las cooperativas de ahorro y crédito deberán evitar las promociones de créditos y programas que tengan precios iniciales bajos, pero que posteriormente se reajusten a tasas más altas sin informar al consumidor por completo. Si los anuncios publicitarios declaran una tasa de interés o de dividendos, dicha tasa se expresará como una tasa porcentual anual. Para cuentas con tasas variables, la publicidad deberá contener un enunciado que exprese que la tasa está sujeta a cambios después de que se haya aperturado la cuenta, así como la base que determina dicha variabilidad.

Prácticas de crédito legítimas

Las cooperativas de ahorro y crédito deberán proporcionar a los acreditados información exacta, comparable, transparente y completa sobre el costo total de los créditos, incluyendo cuotas o comisiones, según lo estipule la legislación aplicable. Dicha información se dará mediante una tasa porcentual anual que incluya cuotas y comisiones. Las cooperativas de ahorro y crédito:

- Otorgarán a los acreditados un cierto período de tiempo durante el cual se pueden retirar de una transacción sin que se les impongan sanciones;
- Nunca venderán a los socios productos que no puedan pagar, o que hayan de provocarles dificultades financieras severas;
- Darán a los solicitantes de crédito una respuesta por escrito explicando el motivo por el cual se rechazó una solicitud de crédito;
- El personal de las cooperativas de ahorro y crédito o los miembros del consejo nunca deberán aceptar ninguna compensación de un acreditado potencial a cambio del otorgamiento de un crédito; y
- No cobrarán a los acreditados comisiones ni sanciones por el pago anticipado de un crédito.

Prácticas de cobranza dignas

Aunque las prácticas de cobranza consistentes y persistentes son necesarias, las cooperativas de ahorro y crédito no deberán, directamente ni indirectamente a través de empresas de cobranza, tratar de cobrar a sus deudores acosándolos física o verbalmente, ni maltratando u oprimiendo a ninguna persona. Las siguientes conductas se consideran inaceptables:

- El uso o amenaza del uso de violencia u otro medio delictivo para lesionar a personas físicas, su reputación o propiedad; o
- El uso de lenguaje obsceno o profano.

Consentimiento de los socios para compartir información

Antes de compartir información sobre un socio con un tercero con la finalidad de venderle productos o servicios, una cooperativa de ahorro y crédito deberá dar a sus socios la opción de que no se comparta su información. Las cooperativas de ahorro y crédito deberán tomar precauciones para salvaguardar la información personal y financiera de los socios.

Servicios de resolución de controversias

Además del sistema legal, las cooperativas de ahorro y crédito deberán dar a los socios opciones para presentar y resolver quejas contra la cooperativa de ahorro y crédito. Estos servicios se pueden proporcionar, ya sea directamente por la cooperativa de ahorro y crédito, o a través de un tercero.

Educación sobre el ahorro y el uso sensato del crédito

De conformidad con los *Principios Internacionales de Operación para Cooperativas de Ahorro y Crédito*, las cooperativas de ahorro y crédito deberán proporcionar a sus socios información y herramientas para acumular riqueza y utilizar el crédito con sensatez. Las cooperativas de ahorro y crédito también deberán considerar dar financiamiento a las organizaciones de defensa activa de las finanzas de los consumidores.

Conversiones justas y abiertas

Aquellas cooperativas de ahorro y crédito que busquen voluntariamente desmutualizarse y dejar de operar como cooperativas deberán asegurar que por lo menos el 30% de sus socios vote directamente sobre tal conversión y que la moción se apruebe con el 75% de los votos a favor. En una conversión voluntaria o liquidación de una cooperativa de ahorro y crédito, todo el capital neto de la cooperativa deberá ser donado a otra cooperativa para fines de instrucción sobre cooperativas o para iniciar otras nuevas cooperativas.