



COOP-HERRERA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HERRERA, INC.

www.coopherrera.com
f @ coopherrera

Caminando con seguridad junto a ti

Derechos de los Asociados como usuarios de bienes, productos y servicios ofrecidos por COOP-HERRERA.

Es tu DEBER como socio:

1. VERIFICAR que COOP-HERRERA esté en el Registro de Cooperativas autorizadas en IDECOOP para operar.

2. SUMINISTRAR DATOS e información verídica a tu COOP-HERRERA.

3. *SOLICITAR INFORMACIÓN DETALLADA* sobre los bienes, productos y servicios cooperativos que deseas adquirir.

4. LEER BIEN el Estatuto Social Orgánico, sus Reglamentos y contenido de contratos y documentos antes de firmarlos. No firmes sin leer.

5. UTILIZAR los productos, bienes y servicios de acuerdo con lo establecido en las normas internas y en tu contrato.

6. CUMPLIR CON AHORRO MÍNIMO ANUAL O MENSUAL EN APORTACIONES Y CON LOS PAGOS de tus créditos, obligaciones o compromisos en la fecha acordada.

7.- PROTEGER la integridad de tus datos personales.

8.- ASISTIR puntualmente a reuniones, eventos, asamblea distrital o general a que sea legalmente convocado.

9. DESEMPEÑAR desinteresada y fielmente el cargo para el que ha sido elegido.

10. ACATAR resoluciones y decisiones adoptadas legalmente.

1

OFICINA PRINCIPAL
Av. Isabel Aguiar No. 235
Herrera, Santo Domingo Oeste
Tel.: 809-530-4171 Ext. 1
info@coopherrera.com

SUCURSAL ALCARRIZOS
Calle Duarte No. 279, Los Alcarrizos,
Santo Domingo Oeste
Tel.: 809-530-4171 Ext. 3
sucursalalcarrizos@coopherrera.com

SUCURSAL OZAMA
C/ Club Rotario No. 43, esq. Jesús de Galindez,
Ens. Ozama, Santo Domingo Este
Tel.: 809-530-4171 Ext. 2
sucursalozama@coopherrera.com

SUCURSAL INDEPENDENCIA
Av. Independencia No. 419,
Plaza Enriquillo B, Santo Domingo
Tel.: 809-530-4171 Ext. 4
sucursalindependencia@coopherrera.com

SUCURSAL BANÍ
Av. Máximo Gómez 32, esq. J. Incháustegui
Centro Ciudad Baní
Tel.: 809-530-4171 Ext. 7
sucursalbaní@coopherrera.com

SUCURSAL SAMBIL
Centro Comercial Sambil, Nivel Acuario
Local Local AC 48-50, Av. John F. Kennedy
Tel.: 809-530-4171 Ext. 122
sucursalsambil@coopherrera.com



COOP-HERRERA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HERRERA, INC.

www.coopherrera.com
f i t coopherrera

Caminando con seguridad junto a ti

11. INFORMAR a la Cooperativa de inmediato cualquier cambio de domicilio, residencia, teléfono, correo electrónico (e mail), laboral, etc., para facilitar a institución sistema efectivo de comunicación.

12. DEFENDER los Valores y Principios Cooperativos como doctrina y práctica de justicia social y económica.

2

Es tu DERECHO como socio:

1. EDUCARTE cooperativa y financieramente y recibir orientación.

2.- ASISTIR puntualmente a asambleas distritales y generales, a reuniones y eventos institucionales.

3. *ELEGIR Y SER ELEGIDO * para desempeño de cargos en órganos distritales o centrales de Dirección Social, conforme a Reglamento de la Carrera Dirigencial.

4. CONTRIBUIR con el mejoramiento continuo y desarrollo sostenido sustentable de la Cooperativa.

5. OBTENER el Estatuto, información o documentación que necesites.

6. ACCEDER a productos y servicios sin discriminación alguna.

7. RECLAMAR a tu Cooperativa ante cualquier vulneración de tus derechos; primero agotando siempre los procedimientos internos, INTERPONER recursos procedimentales pertinentes, en términos, plazos y condiciones que establece el Estatuto y los Reglamentos; debiendo siempre agotar procesos internos antes de formular cualquier denuncia, reclamo o querrela externa.

8. ELEGIR el producto o el servicio que quieras, de forma libre y voluntaria, respetando las normas.

OFICINA PRINCIPAL
Av. Isabel Aguiar No. 235
Herrera, Santo Domingo Oeste
Tel.: 809-530-4171 Ext. 1
info@coopherrera.com

SUCURSAL ALCARRIZOS
Calle Duarte No. 279, Los Alcarrizos,
Santo Domingo Oeste
Tel.: 809-530-4171 Ext. 3
sucursalalcarrizos@coopherrera.com

SUCURSAL OZAMA
C/ Club Rotario No. 43, esq. Jesús de Galindez,
Ens. Ozama, Santo Domingo Este
Tel.: 809-530-4171 Ext. 2
sucursalozama@coopherrera.com

SUCURSAL INDEPENDENCIA
Av. Independencia No. 419,
Plaza Enriquillo B, Santo Domingo
Tel.: 809-530-4171 Ext. 4
sucursalindependencia@coopherrera.com

SUCURSAL BANÍ
Av. Máximo Gómez 32, esq. J. Incháustegui
Centro Ciudad Baní
Tel.: 809-530-4171 Ext. 7
sucursalbaní@coopherrera.com

SUCURSAL SAMBIL
Centro Comercial Sambil, Nivel Acuario
Local Local AC 48-50, Av. John F. Kennedy
Tel.: 809-530-4171 Ext. 122
sucursalsambil@coopherrera.com



9.- TENER PROTECCIÓN y exigir primero la aplicación de las leyes sobre Cooperativas.

Usted como socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, Inc. (en lo adelante COOP-HERRERA), es titular de los derechos que se consignan a continuación:

a) Recibir de COOP-HERRERA información exacta, oportuna, completa y detallada sobre los productos y servicios ofertados, conforme al Estatuto Social Orgánico, sus Reglamentos o contratados con estas;

b) Recibir de COOP-HERRERA, orientación sobre el funcionamiento de los productos y servicios que ofrece;

c) Recibir todos los documentos e informaciones que resulten propias del producto o servicio contratado o prestado, así como de toda modificación posterior a su contratación; siempre de acuerdo a lo que establece el Estatuto Social Orgánico y sus Reglamentos.

d) Recibir el producto o servicio, en la forma y condiciones establecidas en el Estatuto Social Orgánico, sus Reglamentos y contractualmente;

e) Contratar libremente los productos o servicios complementarios prestados por un tercero bajo las condiciones del mercado y las disposiciones establecidas por los órganos administrativos u operativos competentes.

f) Presentar sus quejas y reclamaciones cuando considere que una acción u omisión de COOP-HERRERA vulnere o afecte sus derechos, sin perjuicio de las acciones judiciales que correspondan según el caso, sin que ello conlleve pago por este servicio;

g) Obtener las respuestas a sus reclamaciones por parte COOP-HERRERA y del IDECOOP, en los plazos establecidos reglamentariamente, así como su estatus durante el proceso, de forma gratuita, salvo los costos derivados de servicios prestados por terceros para producción de documentos;



COOP-HERRERA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HERRERA, INC.

www.coopherrera.com
f i t coopherrera

Caminando con seguridad junto a ti

h) Recibir información sobre los costos en que pueden incurrir al solicitar una modificación o cancelación anticipada de los contratos;

i) Solicitar la modificación o finalización de un producto o servicio por cualquier medio fehaciente;

j) Obtener la rectificación inmediata de la(s) situación(es) que originaron la reclamación, cuando los resultados de la decisión COOP-HERRERA o el IDECOOP le sean favorables;

k) Acceder a la información que genere sobre usted COOP-HERRERA, pudiendo solicitar la rectificación y eliminación de errores o información desfasada;

l) Obtener las informaciones que sobre usted son reportadas por COOP-HERRERA a Centrales de Riesgo, a las Sociedades de Información Crediticia (SIC) y cualquier registro de información existente, sea público o privado, con excepción de las limitaciones legales establecidas;

m) Obtener mejoras en las condiciones de los productos o servicios, siempre que las condiciones del socio como Usuario, del mercado o las disposiciones legales así lo permitan; y,

n) Obtener la liberalización de las garantías constituidas, en caso de pignoración de depósitos y otras similares dentro de la misma COOP-HERRERA, a fin de mantener la proporción entre éstas y el saldo insoluto de las obligaciones contraídas, cuando aplique.

Procedimiento de Reclamaciones de Asociados como Usuarios de los Productos y Servicios COOP-HERRERA:

1. Reclame por escrito.

2. Firme su reclamación y asegúrese que el Colaborador competente le selle su acuse de recibido en la Cooperativa.

4

OFICINA PRINCIPAL
Av. Isabel Aguiar No. 235
Herrera, Santo Domingo Oeste
Tel.: 809-530-4171 Ext. 1
info@coopherrera.com

SUCURSAL ALCARRIZOS
Calle Duarte No. 279, Los Alcarrizos,
Santo Domingo Oeste
Tel.: 809-530-4171 Ext. 3
sucursalalcarrizos@coopherrera.com

SUCURSAL OZAMA
C/ Club Rotario No. 43, esq. Jesús de Galindez,
Ens. Ozama, Santo Domingo Este
Tel.: 809-530-4171 Ext. 2
sucursalozama@coopherrera.com

SUCURSAL INDEPENDENCIA
Av. Independencia No. 419,
Plaza Enriqueillo B, Santo Domingo
Tel.: 809-530-4171 Ext. 4
sucursalindependencia@coopherrera.com

SUCURSAL BANÍ
Av. Máximo Gómez 32, esq. J. Incháustegui
Centro Ciudad Baní
Tel.: 809-530-4171 Ext. 7
sucursalbaní@coopherrera.com

SUCURSAL SAMBIL
Centro Comercial Sambil, Nivel Acuario
Local Local AC 48-50, Av. John F. Kennedy
Tel.: 809-530-4171 Ext. 122
sucursalsambil@coopherrera.com



COOP-HERRERA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO HERRERA, INC.

www.coopherrera.com

f i t coopherrera

Caminando con seguridad junto a ti

3.- Aguarde 30 días calendario para recibir respuesta de la Cooperativa por escrito; exceptuando los casos estatutarios de Renuncia cuyo plazo es de 60 a 90 días; y certificados financieros a plazo fijo que sólo pueden ser objeto de cancelación al vencimiento de su período y con solicitud previa prevista en el propio documento porque si no hizo la formulación de cancelación dentro del plazo estipulado se considera que dicho Certificado a Plazo Fijo se ha renovado automáticamente y se debe esperar el nuevo vencimiento del plazo para su cancelación, proceso de solicitud que siempre debe hacerse dentro del plazo correspondiente.

4.- Si el área operativa de COOP-HERRERA no le responde pasado el plazo o se siente inconforme con la respuesta, diríjase al Consejo de Administración con la copia de la reclamación, los documentos soporte y la respuesta dada, para hacer una reclamación en segundo grado; y ante el IDECOOP cuando ha agotado todos los procedimientos internos.

5

OFICINA PRINCIPAL
Av. Isabel Aguiar No. 235
Herrera, Santo Domingo Oeste
Tel.: 809-530-4171 Ext. 1
info@coopherrera.com

SUCURSAL ALCARRIZOS
Calle Duarte No. 279, Los Alcarrizos,
Santo Domingo Oeste
Tel.: 809-530-4171 Ext. 3
sucursalalcarrizos@coopherrera.com

SUCURSAL OZAMA
C/ Club Rotario No. 43, esq. Jesús de Galindez,
Ens. Ozama, Santo Domingo Este
Tel.: 809-530-4171 Ext. 2
sucursalozama@coopherrera.com

SUCURSAL INDEPENDENCIA
Av. Independencia No. 419,
Plaza Enriqueillo B, Santo Domingo
Tel.: 809-530-4171 Ext. 4
sucursalindependencia@coopherrera.com

SUCURSAL BANÍ
Av. Máximo Gómez 32, esq. J. Incháustegui
Centro Ciudad Baní
Tel.: 809-530-4171 Ext. 7
sucursalbaní@coopherrera.com

SUCURSAL SAMBIL
Centro Comercial Sambil, Nivel Acuario
Local Local AC 48-50, Av. John F. Kennedy
Tel.: 809-530-4171 Ext. 122
sucursalsambil@coopherrera.com