

Derechos y deberes del usuario de un crédito

verde³

Ser *socio*

Cuando operas en VERDE, te convertís en socio de la entidad, y por lo tanto, generás derechos y obligaciones con el conjunto de la membresía.

VERDE tiene como misión velar por el cumplimiento de estos derechos y obligaciones, en concordancia con las normas legales y los principios cooperativos.

En VERDE, creemos que un crédito es una oportunidad para mejorar tu calidad de vida, por eso, es importante que conozcas de manera clara y sencilla cuáles son tus derechos y obligaciones al momento de contratarlo.

Según los estatutos sociales de VERDE, *constituyen obligaciones de carácter general para todos los asociados, las siguientes:* a) cumplir fielmente con todas aquellas emergentes de su vinculación societaria con VERDE y las derivadas del uso de los servicios de la cooperativa; b) acatar y cumplir las decisiones adoptadas por los distintos órganos de VERDE; c) integrar las participaciones y capitalizaciones sociales que establezcan los respectivos reglamentos u órganos; d) no incurrir en actos u omisiones que afecten la estabilidad económica, financiera o institucional de VERDE o atenten contra su prestigio social.

¿Qué es y para qué sirve un **préstamo personal**?

Los préstamos personales son una herramienta pensada para financiar bienes y servicios de consumo, como la compra de un vehículo, una computadora, muebles o electrodomésticos para el hogar, vacaciones o estudios.

Al contratarlos, el cliente asume la obligación de devolver el monto recibido junto con los intereses y cargos pactados, respondiendo a esta obligación con todos sus bienes presentes y futuros. Es por eso que antes de otorgar el préstamo, las entidades evalúan la capacidad de pago de quien lo está solicitando. Para ello pueden requerirse comprobantes de ingresos, además de realizar verificaciones adicionales sobre la situación financiera del solicitante.

TASA DE **INTERÉS**

Las instituciones de crédito aplican un interés como compensación por el tiempo que transcurre entre el otorgamiento del préstamo y su devolución. En los préstamos personales, dicho interés se calcula como un porcentaje sobre el capital pendiente en cada momento –generalmente en forma mensual–.

La tasa de interés que se aplica, es acordada entre la institución y el cliente, siempre dentro de los límites legales vigentes. En VERDE, la tasa se define de acuerdo con las características específicas del crédito: el monto solicitado, el plazo de devolución, el destino de los fondos y las garantías presentadas, entre otros factores.

Tus **derechos** como usuario de VERDE:

- Recibir información clara, suficiente y veraz sobre los productos y servicios financieros que contrates en VERDE, con el tiempo y espacio necesarios para leer y analizar la documentación, así como realizar consultas y recibir respuestas sobre todas las dudas que puedas tener.
- Recibir una copia del contrato que respalda tu préstamo, es decir, el vale.
- Acceder a los documentos de liquidación de tus obligaciones y comprobantes de pago, por cada uno de los pagos que realices.
- Acceder a la información sobre tus operaciones (pagos, saldos, vencimientos, historial)
- Cancelar tu préstamo dentro de los 14 días desde el desembolso, con devolución del 100% de los intereses no vencidos.
- Recibir respuesta sobre consultas o reclamos que realices por las vías que se disponen para ello.
- Presentar reclamos ante el Consejo Directivo de la institución.

Los Estatutos de VERDE establecen: El socio que se considere lesionado en su interés directo personal y legítimo por decisión adoptada, podrá interponer ante el Consejo Directivo los recursos de reposición y apelación contra la respectiva resolución. El plazo para la interposición de dichos recursos será de 10 días hábiles a partir del inmediato siguiente a la notificación del acto impugnado. El Consejo Directivo dispondrá de un plazo máximo de 30 días hábiles desde la interposición del recurso para expedirse. Si mantuviere su resolución o no adoptara decisión dentro del término fijado, elevará las actuaciones a la Asamblea General Ordinaria o Extraordinaria inmediatamente posterior, la que adoptará decisión final por el voto conforme de los 2/3 de delegados presentes. La falta de resolución por parte de la Asamblea significará la aprobación de la decisión del Consejo Directivo.

Tus *obligaciones* como usuario de VERDE:

- Brindar información veraz sobre tus datos personales y situación económica que permita a VERDE analizar el riesgo de las operaciones que realices.
- Informarnos sobre cualquier modificación relevante en tu situación personal (domicilio, dirección de correo electrónico, teléfono o celular de contacto)
- Abonar puntualmente las cuotas y cargos pactados.
- Devolver el importe dispuesto según las condiciones acordadas en el contrato.
- Evaluar tu capacidad de endeudamiento, haciendo un uso responsable del préstamo obtenido a través de VERDE.
- Cumplir con otros compromisos que hayas pactado con VERDE según el tipo de préstamo, por ejemplo: no garantizar otras obligaciones, propias o ajenas, comprometiendo bienes particulares de su patrimonio sin consentimiento previo; no vender o disponer de los bienes incluidos en el inventario sin autorización, etc.

Impagos

En un crédito personal, el cliente es responsable de cumplir con la devolución del monto recibido, así como de los intereses y cargos pactados, respondiendo con todos sus bienes e ingresos presentes y futuros.

Si el cliente se retrasa en el pago de las cuotas o en la devolución del préstamo:

- Se aplicarán intereses por recargo o mora, que siempre son superiores a la tasa ordinaria del crédito. El cálculo de estos intereses está detallado en el vale y cuenta con límites legales.
- Podrán cobrarse gastos judiciales o extrajudiciales derivados de la gestión de cobro.
- VERDE, como Cooperativa, tiene el derecho legal de retener parte de los ingresos salariales o jubilatorios del cliente o de sus garantes hasta la cancelación total de la deuda, este derecho está contenido en la Ley 17.289. Para evitar mayores costos, siempre existe la posibilidad de solicitar una refinanciación, que reduce la carga de intereses moratorios.
- En caso de incumplimiento prolongado sin solución, la institución podrá iniciar un proceso de embargo sobre bienes o derechos del deudor, conforme a lo establecido por la ley.
- Cuando el crédito cuenta con garantes o avalistas, éstos responden de manera solidaria por todas las obligaciones pendientes, pudiendo la entidad reclamarles directamente el pago en caso de impago del titular.

Ante *dificultades* para cumplir con tus obligaciones:

Si estás atravesando una situación que dificulte el cumplimiento de tus pagos, lo más importante es comunicarte de inmediato con nosotros.

Anticiparse puede ayudar a evitar gestiones adicionales, recargos e intereses por mora.

VERDE, como cooperativa, se compromete con el hecho de cuidar tanto el patrimonio colectivo como la situación de cada socio. Por eso, cuando existe una causa comprobable que afecta tu capacidad de pago (como desempleo, seguro de paro o enfermedad), podemos analizar alternativas de readecuación. Estas pueden incluir refinanciaciones, prórrogas de vencimientos o incluso congelamientos de intereses, siempre que la situación lo justifique.

Antes de llegar al incumplimiento, planteá tu situación personal. De esa forma, podremos trabajar juntos para encontrar la solución más adecuada y evitar que tu deuda crezca innecesariamente.

Sin importar tu situación financiera, en VERDE serás tratado de forma justa, empática y amable.

Canales para acceder a tu **información:**

- Por teléfono, a través del 1787
- Vía correo electrónico: socios@verde.com.uy
- A través de nuestro portal web: www.verde.com.uy
- En cualquiera de nuestras sucursales de todo el país, durante el horario de atención al público

Normativa de interés:

- Ley 18.212 - Ley de Tasas de Interés y Usura
- Ley 17.250 - Ley de Defensa del consumidor
- Ley 18.159 - Ley de Promoción y Defensa de la Competencia)
- Ley 18.507 - Procedimiento judicial de defensa al consumidor
- Ley 18.331 - Ley de Protección de Datos Personales
- Normativa del Banco Central de Uruguay: Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero

verde