

# Folleto de Instrucción Para El Usuario Financiero.

## Introducción

La Cooperativa de Ahorro Padre Guillermo Arsenault tiene como propósito mediante el presente folleto de instrucción para el Usuario Financiero dar a conocer a nuestros afiliados y afiliadas las definiciones en materia de productos y servicios que brinda la Cooperativa, así como las políticas implementadas para la promoción de la transparencia y la cultura financiera permitiendo así mejorar las habilidades y conocimientos para tomar decisiones informadas de todos sus recursos financieros.

## Glosario

Se establecen las definiciones siguientes:

1. **CAC's:** Cooperativas de Ahorro y Crédito.
  
2. **CONSULTA:** Cualquier duda que tenga el cooperativista relacionado con las características de los productos y/o servicios financieros que presten las CAC's y con la operatividad de éstas; misma que al derivar en un reclamo, deberá ser atendida por la cooperativa de conformidad al procedimiento establecido en las presentes normas.
  
3. **COMISIONES:** Montos que cobran las CAC's a sus cooperativistas por la prestación efectiva de servicios previamente acordados; los cuales, deben ser adicionales a los que forman parte de la operación típica contratada, entendiéndose como tal, lo siguiente:
  - a) En el caso de operaciones activas, aquellas vinculadas a la evaluación, celebración del contrato, desembolso y administración; y,
  
  - b) En el caso de operaciones pasivas, sólo se entenderá por servicio típico lo relacionado al resguardo del depósito.
  
4. **CONTRATO:** Documento que contiene los derechos y obligaciones que corresponden a los cooperativistas y a las CAC's, relacionados con la contratación de un producto o servicio.

5. **CONTRATO DE ADHESIÓN:** Contrato cuyas condiciones o estipulaciones son establecidas unilateralmente por las CAC's, sin que el cooperativista pueda discutir o modificar las cláusulas o condiciones esenciales en el momento de su suscripción.
6. **COSTO ANUAL TOTAL (CAT):** Concepto expresado en términos porcentuales anuales, que incluye los costos y gastos inherentes a los créditos brindados por las CAC's.
7. **CLÁUSULAS ABUSIVAS:** Aquellas estipulaciones que restrinjan los derechos a los cooperativistas, alteren las obligaciones o limiten las responsabilidades por daños asumidos por la cooperativa, conforme lo acordado entre las partes en los contratos respectivos.
8. **EDUCACIÓN FINANCIERA:** Proceso mediante el cual, los cooperativistas mejoran su entendimiento sobre los productos y/o servicios financieros brindados por las cooperativas, a través de la difusión de información, instrucciones o recomendaciones objetivas, que permitan al cooperativista, desarrollar las habilidades para la toma de decisiones debidamente informados.
9. **HOJA DE RECLAMACIÓN:** Formulario donde el cooperativista describe y presenta su reclamo ante la cooperativa y/o ante el CONSUCOOP.
10. **LIBRO DE QUEJAS:** Instrumento obligatorio por medio del cual, las cooperativas documentarán las insatisfacciones de los cooperativistas, con relación a la calidad de los productos y/o servicios adquiridos, que deberá estar a disposición de éstos, en un lugar visible en cada una de sus oficinas, filiales y ventanillas. Dicho requerimiento es independiente a los elementos que componen el Sistema de Atención al Cooperativista establecidos en las presentes normas.
11. **ENTE REGULADOR:** Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCOOP).

12. **PRODUCTO O SERVICIO FINANCIERO:** Operación activa, pasiva o de servicio que es contratado por un cooperativista en una cooperativa.
13. **PRODUCTO O SERVICIO FINANCIERO DE USO MASIVO:** Aquellos relacionados con cuentas de ahorro, depósitos a plazo, tarjeta de crédito, tarjeta de débito y créditos personales, de vivienda, microcrédito, agropecuario, comerciales y otros.
14. **RECLAMO:** Sin que tenga carácter limitativo, es el derecho de petición que tiene un cooperativista que se vea afectado, ya sea por incumplimiento de los términos del contrato suscrito con una cooperativa, por cobros en exceso de lo pactado o por servicios no pactados o aceptados; o cuando han sido vulnerados sus derechos.
15. **TASA DE INTERÉS:** Precio que se paga, expresado en porcentaje, por el otorgamiento de una suma de dinero por un determinado lapso de tiempo.
16. **TASA DE INTERÉS ACTIVA:** Es el rendimiento que reciben las cooperativas en concepto de interés en contraprestación por el otorgamiento de préstamos por un determinado período de tiempo.
17. **TASA DE INTERÉS NOMINAL:** Tasa de interés que no contempla la capitalización de intereses.
18. **TASA DE INTERÉS EFECTIVA:** Tasa de interés que contempla la capitalización de intereses y surge de considerar los pagos de capital e interés que se realizan durante el período de tiempo distinto a un año en el que se otorgue el dinero. Si no hay pagos de capital o intereses intermedios, la tasa de interés efectiva es igual a la tasa de interés nominal.
19. **TASA DE INTERÉS MORATORIA:** Tasa de interés que se aplica sobre los importes no abonados por el cooperativista deudor en el tiempo y forma convenidos contractualmente.

20. **TASA DE INTERÉS PASIVA:** Tasa que pagan las cooperativas en concepto de interés en contraprestación por la recepción de depósitos y otras obligaciones por un determinado período de tiempo.
21. **TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN:** Información que brinden las cooperativas a los cooperativistas, misma que debe ser confiable, oportuna, comparable y de fácil acceso; así como, simple y de fácil comprensión, que enfoque todos los conceptos relevantes del servicio o producto financiero ofrecido con relación a las condiciones contractuales de los mismos, que incluya las consecuencias del incumplimiento, procedimientos para reclamos y consultas, entre otros.
22. **CACPAGAL:** COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “PADRE GUILLERMO ARSENAULT” LIMITADA
23. **CNBS:** Comisión Nacional de Bancos y Seguros
24. **Días Hábiles:** Días calendario que excluye los días del fin de semana, festivos e inhábiles.
25. **Días calendario:** Días corridos, que incluyen los días del fin de semana, festivos e inhábiles.
26. **Cláusulas abusivas:** Aquellas estipulaciones que restrinjan los derechos del usuario financiero, alteren las obligaciones o limiten las responsabilidades por daños asumidos por la institución financiera, conforme lo acordado entre las partes en los respectivos contratos.

### **¿Qué es Educación Financiera?**

Es el proceso por medio del cual los usuarios Cooperativistas y la población en general se educan para satisfacer la necesidad de contar con información clara, oportuna y mejorar su entendimiento sobre los productos y servicios Cooperativistas, los compromisos y responsabilidades que asumen al contratarlos y desarrollar habilidades para que las tomas de sus decisiones financieras sean eficaces en función a sus necesidades particulares.

## **¿A quiénes está dirigida la educación financiera?**

La Educación Financiera está dirigida a toda la población hondureña y debe ser considerada como un bien público, porque comprende a todos los sectores sociales y es integral al requerir la participación de los actores del sistema Cooperativista: instituciones públicas, usuarios Cooperativistas e instituciones financieras supervisadas.

La CNBS como autoridad de control y supervisión del sistema Cooperativista, es la encargada de liderar acciones necesarias para consolidación de la educación financiera, como política de país, considerada como bien público y concebida como un proceso integral y continuo.

## **¿En qué beneficia la educación financiera a los usuarios y a la población en general?**

La educación financiera permite:

- Conocer los derechos y deberes al contratar servicios y productos Cooperativistas.
- Conocer y entender las características y beneficios de los diferentes productos y servicios Cooperativistas.
- Mejorar la administración de los recursos.
- Adquirir conocimientos y desarrollar habilidades financieras para tomar decisiones adecuadas.

## **¿En que beneficia la educación financiera a la Instituciones Financieras Supervisadas?**

- Construir y fortalecer la confianza en el sistema Cooperativista.
- Dar a conocer los productos y servicios informados.
- Contar con clientes y usuarios Cooperativistas informados.
- Fidelizar a sus clientes.
- Consolidar a sus productos Cooperativistas.

## **Información General de Ahorro y Crédito**

### **El Ahorro**

El ahorro en un período de tiempo determinado es la parte de los ingresos que no gastamos. O lo que es lo mismo:

$$\text{AHORRO} = \text{INGRESOS} - \text{GASTOS}$$

Los ingresos que percibimos en un período de tiempo podemos dedicarlos todos a consumir (gastar) o a consumir una parte y guardar el resto (ahorrar). Cuantos más ingresos tengamos mayor será nuestra capacidad de ahorro y, al contrario, a menos ingresos, menor capacidad de ahorro

Cuando las personas ahorran, es importante que lo realicen con fines u objetivos claros, por ejemplo:

- Para situaciones imprevistas futuras.
- Para adquirir un bien.
- Para la educación de los hijos.
- Para tener un fondo de retiro para la vejez.

El ahorro es importante en la vida de las personas, pues le brinda seguridad financiera a la hora de requerir del dinero para cumplir con los objetivos propuestos.

### **¿Qué es una cuenta de ahorro?**

La cuenta de ahorro es el producto financiero que le permite a usted poner a resguardo de la Cooperativa su dinero.

La ventaja de tener una cuenta de ahorro es, que aparte de que evita que el dinero sea robado, no se deteriora y además le permite generar un ingreso adicional (interés), ya que la Cooperativa utiliza su dinero para realizar otras actividades propias de la gestión bancaria, sin que se pierda la oportunidad de utilizarlo cuando se necesite.

### **¿Qué es un Préstamo**

Un préstamo es una operación por la cual una institución financiera coloca a nuestra disposición una cantidad determinada de dinero mediante un contrato. En dicho préstamo adquirimos la obligación de devolver ese dinero en un plazo de tiempo establecido y pagar unas comisiones e intereses acordados.

Recordemos; al momento de solicitar un préstamo destinado a tus necesidades de dinero o financiar la compra de bienes o servicios. Debes considerar: ¿Realmente necesitas el préstamo?, ¿tienes la capacidad para pagar la cuota pactada puntualmente?

Es importante que todas las condiciones estén en el contrato, al momento que la Cooperativa te otorga el préstamo. Debes revisar detenidamente todas y cada una de sus cláusulas previo a firmarlo.

### **¿Cómo accedo a un crédito?**

Cuando una persona o empresa necesita realizar una inversión o necesita adquirir algún producto o servicio, se aproxima a una institución financiera supervisada (IFS) y lo solicita. Allí le entregarán un documento con los datos y requisitos para acceder al crédito.

La persona o empresa si reúne los requisitos los entregará a la IFS, quien revisará los documentos entregados y decidirá si la persona es sujeto de crédito. En caso afirmativo firman un contrato con las condiciones y compromisos de las partes.

La IFS le brindará al prestatario una copia del contrato firmado y de la caratula del préstamo sin costo alguno.

### **¿Para qué sirve un crédito?**

Los créditos sirven para mejorar las condiciones económicas de la persona o de la empresa. Es por ello que surge el crédito como un mecanismo para proveer esos recursos a los que lo necesiten.

Un crédito bien manejado, le permite a la persona o empresa alcanzar sus objetivos, así como a las instituciones financieras que lo otorgan.

### **¿Cuáles son mis deberes como usuario de los servicios y productos en la Cooperativa Arsenault?**

Los Usuarios Cooperativistas, dentro del ámbito de estas Normas, tendrán las obligaciones siguientes:

- Conocer los derechos y obligaciones que se derivan de ser un cooperativista y de lo establecido en los contratos suscritos en la Cooperativa Arsenault;
- 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 Arsenault información completa, veraz, íntegra y confiable; y,
- Brindar un trato respetuoso al personal de la cooperativa Arsenault.

### **¿Cuáles son mis derechos como usuario de los servicios y productos en la Cooperativa Arsenault?**

Así como deberes, también tiene derechos los cuales encontrará en la Normas complementarias para el fortalecimiento de la transparencia, la cultura financiera y atención al usuario Cooperativista los cuales se detallan a continuación:

- Que 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;
- Cooperativa Arsenault dará 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;

- Cooperativa Arsenault tratara de atender a sus afiliados en el menor tiempo posible, independientemente del tipo de transacción u operación que deban realizar. A este efecto, la Cooperativa extremará esfuerzos y recursos para optimizar los tiempos de atención, tanto en servicio al afiliado como en ventanillas o cajas.
- La Cooperativa hará lo posible por 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 de la Cooperativa Arsenault será clara, veraz y precisa y que la misma contemple las condiciones del producto o servicio ofrecido, incluyendo, pero no limitando, a las especificaciones relativas a su alcance y sus costos, y que la misma no induzca a engaño, error y confusión a los afiliados;
- El afiliado recibirá 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, en cualquier momento y en forma gratuita, pudiendo entregarse de forma impresa o por correo electrónico, según lo indique por escrito el cooperativista;
- Los afiliados obtendrán en tiempo y forma el recibo correspondiente al pago del servicio o producto pactado, detallándose los conceptos a que se hayan aplicado los pagos;
- La Cooperativa Arsenault proporcionara la información con respecto al cálculo de la tasa de interés nominal y efectiva, comisiones u otros conceptos de cualquier servicio o producto pactado; así como, el Costo Anual Total (CAT) del crédito;
- Los afiliados tendrán acceso a la 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;
- Los Usuarios Cooperativistas recibirán justificación por escrito de la Cooperativa Arsenault 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;
- La Cooperativa Arsenault, suscribirá contratos de adhesión conforme lo establecido en el marco regulatorio y normativo correspondiente, que no contengan prácticas y cláusulas abusivas;
- Se permitirá 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;
- La Cooperativa Arsenault permite 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;
- Los afiliados podrán 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 se efectuarán cobros por gastos de cobranza extrajudicial, sin haber informado al afiliado 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 afiliado 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 Arsenault, sea 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;
- El afiliado presentará los reclamos, en primera instancia ante la Cooperativa Arsenault y de no estar conforme con lo resuelto por ésta, podrá recurrir a la superintendencia de la CNBS en CONSUCOOP, 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;
- Podrán 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;

- Recibirán el mismo trato, de aquellos que presentaron su reclamo y obtuvieron una compensación o indemnización de parte de las Cooperativa Arsenault, 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; y,
- Los afiliados recibirán educación financiera por parte de la cooperativa y con apoyo de la CONSUCOOP, 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.

### **¿Que son cláusulas abusivas?**

Las Cláusulas abusivas son aquellas estipulaciones que restringen los derechos del usuario Cooperativista, alteran las obligaciones o limitan las responsabilidades por daños asumidos por la Cooperativa, conforme lo acordado entre las partes en los respectivos contratos.

La normativa emitida por la CONSUCOOP al respecto establece que se considerara como práctica abusiva:

- Que se restrinjan los derechos del usuario Cooperativista o excedan los derechos de la institución financiera.
- Desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad de daños.
- Contengan cualquier disposición que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del usuario Cooperativista.
- Otorguen a la institución financiera la facultad de modificar unilateralmente el contrato durante el lapso de su vigencia, cuando ello no esté previsto contractualmente, o cuando estándolo, las mismas impliquen una modificación sustancial en las condiciones contractuales.
- Impongan al usuario Cooperativista un representante o apoderado para que lo sustituya en el ejercicio de sus derechos que emanan del contrato, sus accesorios, o en otros negocios jurídicos.
- Apliquen intereses o recargos a los pagos cuyos vencimientos operasen en día inhábil y sean efectuados el día hábil inmediato posterior.

### **¿Qué es la Central de Riesgos (Central de Información Crediticia)?**

- La Central de Riesgos (Central de Información Crediticia), es el sistema administrado por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros, mediante el cual se consolida la información proporcionada por las instituciones supervisadas de todas las personas naturales y jurídicas que adquieren compromisos u

obligaciones crediticias con ellas, de su calidad de deudores, codeudores, avales o fiadores.

- Este sistema permite a las Instituciones Financieras Supervisadas obtener la información de carácter crediticio de cada persona, que autoriza a la institución financiera consultar la misma para efecto de sus análisis de crédito.

### **¿Qué información se encuentra disponible en la Central de Riesgos (CR) de la CNBS?**

- La CR, brinda información en detalle sobre los saldos, situación o estatus de la deuda (vigente, morosa, vencida, ejecución judicial y castigada), reflejando el historial sobre comportamiento de pago de las obligaciones, que permite a las instituciones financieras evaluar el riesgo crediticio de los deudores para sus decisiones en el otorgamiento de créditos.

### **¿Cómo puede usted solicitar y obtener información de su historial crediticio?**

- La información crediticia reportada a la CR sólo puede ser proporcionada a la persona que le pertenece, o en su defecto, a un representante autorizado o apoderado legal debidamente acreditado, solicitando el reporte confidencial de deudor a la Dirección de Protección al Usuario Cooperativista de la CNBS.

### **¿Cuándo la información crediticia de las personas se incluye en la CR?**

- A partir del momento en que la institución financiera supervisada que otorga el crédito reporta a la persona que lo adquiere, así como a aquel que se constituye como aval.

### **¿Qué son los contratos de adhesión?**

Son aquellos en los que la institución supervisada es quien define cláusulas y condiciones que lo rigen, quedando el usuario en libertad de contratar o no el producto o servicio ofrecido.

### **¿Qué debe contener un contrato de adhesión?**

Los contratos de adhesión que las instituciones financieras celebren con los usuarios Cooperativistas deberán tener como mínimo:

- **La descripción de producto o servicio financiero contratado:** las instituciones financieras podrán documentar, en un mismo contrato, productos Cooperativistas que involucren la prestación de dos o más operaciones o servicios.
- **Los sujetos:** Identificación y domicilios de las partes.
- **La vigencia, condiciones y procedimientos** para realizar modificaciones en los términos y condiciones pactados, incluyendo la cancelación anticipada del contrato.

- **Comisiones y tasas de interés:** Las comisiones indicando el concepto, la base y la metodología de cálculo y la periodicidad de las mismas. Para las operaciones pasivas, la tasa de interés nominal anual y tasa de interés efectiva anual.
- **Mecanismos de cobro o pago admitidos.**
- **Plazo de prescripción** para que el usuario Cooperativista interponga un reclamo frente a la institución financiera, de acuerdo con la legislación vigente.

### ¿Qué tipos de contratos son contratos de adhesión?

Algunos ejemplos de Contratos de Adhesión que regulan Productos o Servicios Cooperativistas son:

- Contratos de Préstamo / Crédito.
- Contrato de Cuenta de Ahorro / Depósito.
- Contrato de Seguro (Póliza).
- Contrato de Préstamo Hipotecario.

### **LIBRO DE QUEJAS:**

Instrumento obligatorio por medio del cual, la Cooperativa documentará las insatisfacciones de los cooperativistas, con relación a la calidad de los productos y/o servicios adquiridos, que deberá estar a disposición de éstos, en un lugar visible en cada una de sus oficinas, filiales y ventanillas. Dicho requerimiento es independiente a los elementos que componen el Sistema de Atención al Cooperativista establecidos en las presentes normas.

### **Cómo Presentar un Reclamo**

Cuando un usuario tiene una diferencia con respecto al servicio brindado por una institución supervisada, éste puede interponer un reclamo ante dicha institución para que esa institución le brinde una respuesta concreta a su reclamo, si con la respuesta el usuario no queda conforme, puede entonces presentar el mismo ante CONSUCOOP para que su caso sea investigado.

A continuación, se le presentan con más detalle los pasos para presentar un reclamo ante las instituciones supervisadas:

### **Procedimiento para la Atención de los Reclamos ante la Cooperativa.**

Para atender las reclamaciones, las cooperativas deberán:

1. La cooperativa Arsenault proporcionará la Hoja de Reclamación, para que el cooperativista la complete, cuyo original quedará en poder de la cooperativa para su análisis correspondiente y para el control de los plazos y expedientes;
2. Entregar al cooperativista, las dos (2) copias con su acuse de recibo para los efectos correspondientes. En los casos, que los cooperativistas no puedan escribir o presenten incapacidad física y, a requerimiento de éste, el personal encargado de la Cooperativa Arsenault podrá llenar la Hoja de Reclamación respectiva;
3. Mantener un archivo y registro de cada uno de los reclamos presentados y de la respuesta a los mismos, por un período no menor a cinco (5) años, contados a partir del día siguiente de la notificación de la respuesta emitida por la cooperativa;
4. Analizar y resolver los reclamos dentro de un plazo máximo de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción del reclamo, debiendo comunicar la respuesta por escrito al cooperativista, dentro de dicho plazo;
5. Brindar al cooperativista una respuesta escrita, la cual deberá ser:
  - a) **Oportuna:** Cumpliendo con los plazos previstos;
  - b) **Íntegra:** Considerando todos los aspectos analizados en el reclamo, exponiendo los aspectos técnicos y legales que sustenten el juicio de la cooperativa; y,
  - c) **Comprensible:** Permitiendo al cooperativista el entendimiento de la respuesta y en los casos que se requiera, incluir ejemplos de cálculos, gráficos y otros elementos.

En dicha respuesta deberá incluirse el siguiente texto: **“En caso de que la presente respuesta no le sea satisfactoria, usted puede interponer su reclamo ante el CONSUCOOP, sin perjuicio de otras acciones a que tiene derecho”.**

### **Pasos para presentar un reclamo ante el CONSUCOOP**

No estoy conforme con la respuesta de la institución supervisada ¿cómo presento mi reclamo ante el CONSUCOOP?

Si transcurridos los quince (15) días hábiles en que se presentó su reclamo ante la institución supervisada, no respondió por escrito a su reclamo o la respuesta obtenida no le es satisfactoria, puede presentar su denuncia ante la Dirección de Protección al Usuario Cooperativista con dos copias de la documentación siguiente:

- Hoja de reclamación.
- Respuesta de la Institución Supervisada (si la hubiere).
- Documentación que soporte el reclamo.
- Documento Nacional de Identificación.

#### Bibliografía

[www.cnbs.gob.hn](http://www.cnbs.gob.hn)

Para atención de Consultas y Reclamos  
Comunicarse al Tel. 2247-5492