

MANUAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 15 DE SEPTIEMBRE LTDA.

INTRODUCCIÓN

La **Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Septiembre, Ltda.** Tiene como propósito mediante este manual dar a conocer a nuestros Cooperativistas las definiciones en materia de nuestra gama de productos y servicios, así también poder instruir en conceptos de educación financiera y en materia de la Promoción de la transparencia y de la cultura financiera, permitiendo de esta forma contribuir en el conocimiento para la toma de decisiones.

GLOSARIO

Definiremos los conceptos siguientes;



CAC's: Cooperativas de Ahorro y Crédito.

CONSULTA: Cualquier duda que tenga el afiliado(a) relacionada con las características de los productos y/o servicios financieros que preste la Cooperativa y con la operatividad de ésta; misma que al derivar en un reclamo, deberá ser atendida por la Cooperativa de conformidad al procedimiento establecidos en la Norma y aquí detallados.

COMISIONES: Montos que cobra la Cooperativa 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.
- b) En el caso de operaciones pasivas, solo se entenderá por servicio típico lo relacionado al resguardo del depósito.

CONTRATO: Documento que contiene los derechos y obligaciones que corresponden a los afiliados(as) y a la Cooperativa, relacionados con la contratación de un producto o servicio.

CONTRATO DE ADHESIÓN: Contrato cuyas condiciones o estipulaciones son establecidas unilateralmente por la cooperativa, sin que el cooperativista pueda discutir o modificar las cláusulas o condiciones esenciales en el momento de su suscripción.

COOPERATIVISTA: Persona natural o jurídica que adquiere o utiliza un servicio o producto de la Cooperativa.

COSTO ANUAL TOTAL (CAT): Concepto expresado en términos porcentuales anuales, que incluye los costos y gastos inherentes a los créditos brindados por la cooperativa.

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.

EDUCACIÓN FINANCIERA: Proceso mediante el cual, los cooperativistas mejoran su entendimiento sobre los productos y/o servicios financieros brindados por la cooperativa, 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.

ENTE REGULADOR: Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCOOP).

HOJA DE RECLAMACIÓN: Formulario donde el cooperativista describe y presenta su reclamo ante la Cooperativa y/o ante el Ente Regulador.

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.

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 la cooperativa, por cobros en exceso de lo pactado o por servicios no pactados o aceptados; o cuando han sido vulnerados sus derechos.

TASA DE INTERÉS: Precio que se paga, expresado en porcentaje, por el otorgamiento de una suma de dinero por un determinado lapso de tiempo.

TASA DE INTERÉS ACTIVA: Es el rendimiento que recibe la Cooperativa en concepto de intereses en contraprestación por el otorgamiento de préstamos por un determinado periodo de tiempo.

TASA DE INTERÉS NOMINAL: Tasa de interés que no contempla la capitalización de intereses.

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 periodo de tiempo distinto a un año en el que se otorgue el dinero. Si no hay pagos de capital o interés intermedios, la tasa de interés efectiva es igual a la tasa de interés nominal.

TASA DE INTERÉS MORATORIA: Tasa de interés que se aplica sobre los importes no abonados por el cooperativista deudos en el tiempo y forma convenidos contractualmente.



TASA DE INTERÉS PASIVA: Tasa que paga la Cooperativa en concepto de interés en contraprestación por la recepción de depósitos y otras obligaciones por un determinado periodo de tiempo.

TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN: Información que brinda la Cooperativa 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.

SISTEMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA

¿En que consiste la educación financiera?

Consiste en procesos por medio los cuales los cooperativistas y la población en general se educan y así contar con información clara, oportuna y mejore su análisis y entendimiento sobre productos y servicios que ofrece la Cooperativa, además de los compromisos y responsabilidades que asumen al contratarlos, de igual forma permite desarrollar habilidades para la toma de decisiones financieras sean más eficaces en función del propósito por el cual son elegidas.

¿Cómo beneficia al Cooperativista o a la población la Educación financiera?

La educación financiera permite;

- ✓ Conocer los Derechos y deberes que se adquieren al contratar productos o servicios de la Cooperativa.
- ✓ Comprender las características y beneficios de cada uno de los diferentes productos o servicios de la Cooperativa.
- ✓ Logar una mejor administración de los recursos que tiene o adquiere.
- ✓ Desarrollar habilidades y conocimientos en relación a decisiones financieras adecuadas.
- ✓ Generar conciencia del buen uso de los productos y servicios, además de enfrentar las consecuencias de su mal manejo.

¿Cómo beneficia a la Cooperativa su educación financiera?

- ✓ Contribuir y fortalecer la confianza en el Sistema Cooperativista.
- ✓ Mayor comprensión del uso correcto de los productos y servicios.
- ✓ Contar con Cooperativistas informados
- ✓ Lograr fidelizar a los afiliados con la Cooperativa.



DERECHOS Y DEBERES DE LOS COOPERATIVISTAS

DERECHOS:

1. Recibir información de los productos o servicios que ha contratado en la Cooperativa.
2. Recibir un trato diligente y respetuoso por parte del personal de la Cooperativa.
3. Ser atendido en el menor tiempo posible.
4. Obtener en tiempo y forma el recibo correspondiente al pago de servicio o producto pactado.
5. Recibir educación financiera por parte de la Cooperativa.
6. Entre otros.

DEBERES:

Los Cooperativistas, dentro de las Normas establecidas por la Ley, tendrán las siguientes obligaciones.

1. Conocer los derechos y obligaciones que se derivan de ser un cooperativista y de lo establecido en los contratos suscritos;
2. Cumplir con lo pactado en la forma, plazo y condiciones establecidas en los contratos.
3. Proporcionar a la Cooperativa información completa, veraz, íntegra y confiable;
4. Brindar un trato respetuoso al personal de la Cooperativa.



INFORMACIÓN GENERAL DE AHORROS Y CRÉDITOS

AHORROS:

Ahorro es la acción de ahorrar (guardar dinero para el futuro, reservar parte del gasto ordinario o evitar un gasto o consumo mayor) y el valor que se ahorra. El ahorro, por lo tanto, es la diferencia que existe en el ingreso disponible y el gasto efectuado.

Los ingresos que percibimos en un periodo de tiempo podemos dedicarlos todos a consumir (gastar) o a consumir una parte y guardar el resto (ahorrar).

Cuanto mas ingreso tengamos mayor será nuestra capacidad de ahorrar y, al contrario, a menos ingreso, menor capacidad de ahorro.

La **importancia** del ahorro. Recuerda que el ahorro es una reserva que se guarda o se cuida en el presente para gastarla o invertirla en el futuro. Puedes ahorrar dinero y otros recursos, que te servirán para cumplir tus sueños o atender una emergencia o un gasto inesperado.

¿Qué es una cuenta de ahorro?

Es un producto financiero que ofrecen las cooperativas y que representa un espacio seguro donde puedes guardar tu dinero. Esta forma de almacenarlo te permite ganar intereses y disponer de tus ahorros en el momento que los necesite.

La ventaja de tener una cuenta de ahorro es, que aparte de evitar que sea robado, que se deteriore o que lo pierdas, además te permite generar un ingreso adicional (interés), ya que la Cooperativa utiliza estos recursos para realizar otras actividades propias de la gestión financiera, sin que se pierda la oportunidad de utilizarlo cuando sea necesario.

¿Qué es un préstamo?

Un préstamo es una operación por la cual una Cooperativa pone a disposición al afiliado una cantidad determinada de dinero mediante un contrato. ... El 'prestatario' es la persona que recibe el dinero o el bien en concepto de préstamo.

En este se adquiere una obligación de retribuir lo recibido con posterioridad según las condiciones que ambas partes hayan pactado, además de pagar comisiones, cargos e intereses acordados.

La adquisición de un préstamo debe ser destinada para la cual lo solicito, sin embargo; debe de considerarse si ¿realmente necesito el préstamo? ¿Dispone de los ingresos suficientes para cumplir con la cuota de manera puntual mensualmente?

La importancia de estar seguro de adquirir y necesitar el préstamo irá acompañada de conocer las condiciones las cuales deberán estar explícitas en el contrato, por lo que debe revisarse detenidamente cada cláusula previo a firmarlo.

¿Cómo acceder a un Crédito?

Cuando una se 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.

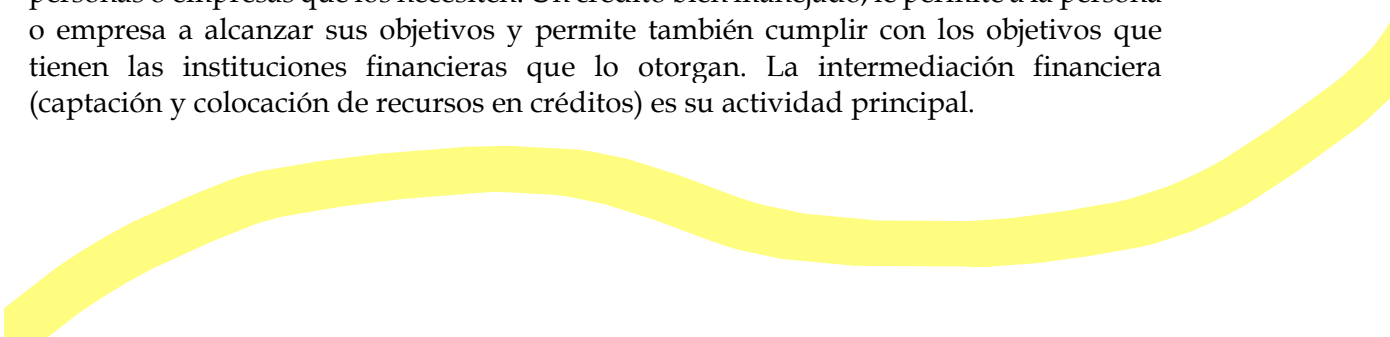
La persona completa los requisitos, los entrega a la IFS, la cual estudia los documentos entregados y decide si la persona es sujeto de crédito. En caso afirmativo firman un contrato con las condiciones y compromisos de las partes.

De manera previa a la firma del contrato, la IFS le brindará al solicitante, una copia del modelo de contrato a utilizar y le informará la tasa de interés a ser empleada, así como el costo anual total (CAT)

¿Para qué sirve un crédito?

Los créditos sirven para el progreso y la economía del país. En toda economía existen necesidades, pero no todos los recursos para satisfacerlas.

Es por ello que surge el crédito, como un mecanismo para proveer esos recursos a las personas o empresas que los necesiten. Un crédito bien manejado, le permite a la persona o empresa a alcanzar sus objetivos y permite también cumplir con los objetivos que tienen las instituciones financieras que lo otorgan. La intermediación financiera (captación y colocación de recursos en créditos) es su actividad principal.



¿Qué es un contrato de crédito?

Es el documento en virtud del cual la Cooperativa pone a disposición de sus cooperativistas el dinero solicitado para ser utilizado en un plazo determinado.

En este documento se establecen las condiciones en las que se otorga el crédito, así como los derechos y obligaciones de la institución supervisada y del cliente o prestatario por lo que es muy importante que antes de firmarlo se lo revise y aclaren todas las dudas que pudieran surgir. Nunca firme un contrato sin conocer y entender su contenido, una vez firmado este se constituye ley entre las partes por lo que ni usted ni la institución financiera supervisada podrá desconocer las obligaciones que haya aceptado al momento de firmarlo.

¿Qué es una garantía?

Cuando una persona solicita un crédito, la Cooperativa que se lo otorga, busca asegurarse de que le devuelvan el dinero. Para hacerlo, pide a cambio una garantía. Esta es como una fuente alternativa de repago de las obligaciones del prestatario en la Cooperativa, a la cual acuden en caso de que la persona no cumpla con sus obligaciones de pago.

La cobertura de las mismas debe estar en función del importe de los créditos. Ejemplos de garantías son bienes inmuebles, mercadería en prenda, vehículos, etc.

¿Qué es un aval o fiador?

Un aval o fiador es la persona que se obliga, de conformidad con las normas legales prescritas y el contrato de otorgación del crédito, a responder financieramente por el cumplimiento de los compromisos contraídos por otra persona.

Se los llama aval o fiador justamente porque están aceptando garantizar el cumplimiento de las obligaciones que el prestatario está asumiendo al recibir el crédito.

¿Qué es el interés en un crédito?

El interés en un crédito es el precio pagado por el prestatario a la Cooperativa que le otorgó el crédito a cambio de poder utilizar el dinero que ésta le suministra durante un cierto período de tiempo.

Dicho precio consiste en la Tasa de interés que normalmente se expresa en un porcentaje anual. Las tasas de interés que aplican las Cooperativas a sus créditos deberán exponerse de manera clara y transparente a los afiliados.

¿Qué es el CAT?

Éste será determinado como la tasa que iguale el valor de los pagos efectuados por el cooperativista con los fondos recibidos, es decir aquella tasa de interés que iguala los pagos netos del crédito a cero y expresarlo en términos efectivos anuales y en tanto por ciento (%) con dos decimales.

Supuestos para al Cálculo del Costo Anual Total (CAT): Para el cálculo del CAT se deberán tener en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Cuando se haya pactado una tasa de interés variable, los valores aplicados serán los correspondientes a la fecha de cálculo, suponiendo que dicho valor no varía durante la vigencia del contrato; y,

2. Este procedimiento se realizará bajo el supuesto de que se cumplen todas las condiciones pactadas, es decir, a título de ejemplo no se incluirán pagos anticipados o vencidos o cargos por incumplimientos y sí se incluirán aquellas bonificaciones por buen comportamiento que estén contractualmente acordadas.

Conceptos incluidos en el Costo Anual Total (CAT): Para el cálculo del CAT, se deberá incluir:

1. El cobro y pago del principal;
2. Los intereses ordinarios;
3. Las comisiones por todos los conceptos relacionados con el otorgamiento y administración del crédito que se cobre por sobre la tasa ordinaria; y,
4. Descuentos y bonificaciones en caso de cumplir con las condiciones del contrato.

Conceptos excluidos en el Costo Anual Total (CAT): El CAT no incluirá aquellos conceptos que la cooperativa no puede controlar. Es decir, aquellos que están determinados por factores totalmente ajenos a ella y no puede modificar. En ese sentido, para los efectos del cálculo del CAT, las cooperativas, deberán excluir:

1. Impuestos aplicables a la transacción;
2. Gastos originados en la valoración de bienes otorgados en garantía; y,
3. Gastos notariales por el registro y traslado de dominio.

¿Qué es la Central de Riesgo (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 Cooperativas Supervisadas obtener la información de carácter crediticio de cada persona, consultas que las instituciones financieras realizan para efecto de sus análisis de crédito.

¿Qué información se encuentra disponible en la Central de Riesgos de la CNBS?

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

¿Desde que momento se encuentra información o se incluye en la Central Crediticia?

Esto ocurre a partir de que una institución financiera supervisada que otorga un crédito, esta reporta a la persona que lo adquiere, así como a aquel que se constituye como aval.

¿Qué es un Contratos de adhesión?

Es aquel contrato que se redacta por una sola de las partes y el aceptante simplemente se adhiere o no al mismo, aceptando o rechazando el contrato en su integridad. Se lo suele llamar "contrato de adhesión" confundiendo el tipo de contrato con la forma de celebración. Un contrato de consumo es celebrado por adhesión. Si bien la celebración por adhesión suele darse en contratos de consumo no queda excluida en la contratación singular entre oferente y aceptante

¿Qué debe contener como mínimos un contrato de adhesión?

Los contratos de adhesión que la Cooperativa celebre con los Cooperativistas deberán tener como mínimo:

- ✓ **La descripción de producto o Servicio financieros contratado:** las Cooperativas podrán documentar en un mismo contrato, productos cooperativistas que involucren la prestación de dos o más productos o servicios.
- ✓ **Identificación y domicilio 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 activas, El Costo Anual Total y tasa de interés moratoria; 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 cooperativista interponga un reclamo frente a la cooperativa, de acuerdo a la legislación vigente;

¿Qué tipo de contratos de adhesión se utilizan?

Ejemplos de contratos de adhesión que regulan los producto y servicios cooperativistas;

- ✓ Contrato de préstamo / crédito
- ✓ Contrato de apertura o por cuentas de ahorro
- ✓ Contratos de seguros
- ✓ Contratos de préstamos hipotecarios
- ✓ Contratos de Depósitos a Plazo Fijo

SISTEMA DE ATENCIÓN AL COOPERATIVISTA:

Es un Sistema que permite brindar un servicio de calidad acorde con los procedimientos establecidos para tal fin; el cual, responde a un sistema de control interno que se adecua a la naturaleza y complejidad de las operaciones en la Cooperativa.

Libro de Quejas:

Instrumento obligatorio por medio del cual, la Cooperativa documenta las insatisfacciones de los Cooperativistas, con relación a la calidad de los productos y/o servicios adquiridos, que deberán estar a disposición de estos, en un lugar visible en cada una de las oficinas, filiales y ventanillas.

Procedimiento para Presentar un Reclamo.

Cuando un afiliado tiene una diferencia con respecto al servicio brindado por una Cooperativa, este podrá interponer un reclamo para que la Cooperativa le brinde una respuesta concreta a su reclamo, si con la respuesta el afiliado no queda conforme, puede entonces presentar el mismo ante el CONSUCOOP para que su caso sea investigado.

De acuerdo al Artículo 18 de las “Normas para el fortalecimiento de la Transparencia, promoción de la cultura financiera y atención de reclamaciones o consultas que presenten los cooperativistas ante las Cooperativas”, cuando un afiliado realice un Reclamo, la Cooperativa deberá:

1. La Cooperativa 15 de Septiembre, Ltda. le proporcionará al afiliado(a) la Hoja de Reclamación, para que este la complete.
2. Cuando el afiliado(a) entregue la Hoja de Reclamación, La Cooperativa se quedará con el reclamo original para el análisis y el control de los plazos y expediente y le entregará las dos (2) copias con su acuse de recibo.

En los casos, que los cooperativistas no puedan escribir o presenten incapacidad física y, a requerimiento de éste, el personal de atención a reclamos podrá llenar la Hoja de Reclamación respectiva.

3. El Oficial de Atención al Cooperativista analizará y resolverá 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 afiliado, dentro de dicho plazo. La respuesta será por escrito 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.
 - 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 además deberá incluirse el siguiente texto: **“En caso de que la presente respuesta no le sea satisfactoria, usted puede interponer su reclamo ante el Ente Regulador, sin perjuicio de otras acciones a que tiene derecho”.**

4. La Cooperativa creará un expediente por cada cooperativista que realice un reclamo y anexará en el mismo la respuesta que se le dé al cooperativista y cualquier otra documentación relacionada al mismo 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.

PASOS PARA PRESENTAR EL RECLAMO ANTE EL CONSUCOOP.

En caso de no estar conforme con la respuesta de la Cooperativa, ¿Cómo presentar el Reclamo ante el CONSUCOOP?

Si transcurridos los quince (15) días hábiles en el que se presento su reclamo ante la Cooperativa y no recibió respuesta por escrito a su reclamo o la respuesta obtenida no le es satisfactoria, puede presentar su denuncia ante la Unidad de Atención al Cooperativista con las 2 fotocopias de la información;

- Hoja de Reclamación.
- Respuesta de la Cooperativa (si la hubiera).
- Documentación que soporte el reclamo.
- Tarjeta de identidad.

La Cooperativa de Ahorro de Ahorro y Crédito 15 de Septiembre, Ltda. Tiene un compromiso con cada uno de nuestros afiliados de promover su independencia económica y esto se logra a través de la educación financiera, ya que a través de estas logramos iniciativas en torno al cooperativismo para el buen manejo de nuestras finanzas y así tomar mejores decisiones en base a las posibilidades y necesidades de cada uno.

Es fundamental para la Cooperativa que nuestros afiliados conozcan sus derechos y deberes, así como también sean dotados de conocimientos entorno a la educación financiera y las consecuencias del mal manejo de productos y servicios.

Biografía

<https://www.cnbs.gob.hn>

<https://consucoop.hn/>

<http://coop15deseptiembre.com.hn/>

Para mayor información.

Contactarse al Tel. 2220-4723,24

