



La primera imprenta llegó a Honduras en 1829, siendo instalada en Tegucigalpa, en el cuartel San Francisco, lo primero que se imprimió fue una proclama del General Morazán, con fecha 4 de diciembre de 1829.



Después se imprimió el primer periódico oficial del Gobierno con fecha 25 de mayo de 1830, conocido hoy, como Diario Oficial "La Gaceta".

AÑO CXXXVIII TEGUCIGALPA, M. D. C., HONDURAS, C. A.

MARTES 20 DE DICIEMBRE DEL 2016. NUM. 34,217

## Sección A

### Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas CONSUCOOP

ACUERDO NÚMERO 001/03-05-2016

CONSEJO NACIONAL SUPERVISOR DE COOPERATIVAS.- CONSUCOOP.- JUNTA DIRECTIVA.- Tegucigalpa, municipio del Distrito Central, a los tres días del mes de mayo del año dos mil dieciséis.

#### LA JUNTA DIRECTIVA DEL CONSEJO NACIONAL SUPERVISOR DE COOPERATIVAS (CONSUCOOP)

**CONSIDERANDO (1):** Que el Congreso Nacional, mediante Decreto Legislativo No.174-2013, publicado en el Diario Oficial La Gaceta el 1 de febrero de 2014, aprobó reformas a una serie de artículos de la Ley de Cooperativas de Honduras contenida en el Decreto Legislativo No.65-87 del 30 de abril de 1987.

**CONSIDERANDO (2):** Que de conformidad a lo establecido en el Artículo 96 literal k) de la Ley de Cooperativas de Honduras, contenida en el Decreto Legislativo No.174-2013,

### SUMARIO

#### Sección A Decretos y Acuerdos

#### CONSEJO NACIONAL SUPERVISOR DE COOPERATIVAS (CONSUCOOP).

Acuerdos Nos. 001/03-05-2016, 002-03/05/2016 y 003-03/05/2016.

A.1- 40

#### Sección B Avisos Legales Desprendible para su comodidad

B. 1-24

el Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCOOP), dentro del ámbito de sus atribuciones, le corresponde dictar las resoluciones de carácter general y particular y establecer normas prudenciales con arreglo a la legislación vigente, con el fin de hacer efectiva la supervisión basada en riesgos de las cooperativas.

**CONSIDERANDO (3):** Que el primer párrafo del Artículo 9 Transitorio de la Ley de Cooperativas de Honduras, contenida en el Decreto Legislativo No.174-2013, señala que en tanto la Superintendencia de Cooperativas de Ahorro y Crédito, dependiente del Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCOOP), no esté estructurada con independencia

técnica y administrativa que le permita realizar una supervisión efectiva de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) deberá realizar dicha función.

**CONSIDERANDO (4):** Que de conformidad a lo dispuesto en el Artículo 48 literal, m) del Reglamento de la Ley de Cooperativas de Honduras, contenido en el Acuerdo Ejecutivo No.041-2014, el Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCOOP), dirigirá la supervisión del Sistema Cooperativo de Ahorro y Crédito, bajo normativas prudenciales conforme a lo dispuesto en el artículo 103 literal d) de la Ley, emitiendo normas en materia de transparencia financiera, promoción de la cultura financiera y atención de las reclamaciones o consultas que presenten los cooperativistas.

**CONSIDERANDO (5):** Que es necesario que las cooperativas de ahorro y crédito, establezcan procedimientos en materia de transparencia financiera, promoción de la cultura financiera y atención eficiente y eficaz de las reclamaciones o consultas que presenten los cooperativistas.

**POR TANTO:** Con fundamento en lo establecido en los Artículos 95, 96 literal k) y 9 Transitorio de la Ley de Cooperativas de Honduras, Decreto Legislativo No.174-2013; y, 48 literal m) de su Reglamento contenido en el Acuerdo Ejecutivo No.041-2014, el Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCOOP),

## ACUERDA:

Aprobar las “**NORMAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA, PROMOCIÓN DE LA CULTURA FINANCIERA Y ATENCIÓN DE LAS RECLAMACIONES O CONSULTAS QUE PRESENTEN LOS COOPERATIVISTAS ANTE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO**” de la forma siguiente:

### CAPÍTULO I

#### DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1. Objeto:** Las presentes normas tienen por objeto establecer lineamientos generales para que las cooperativas de ahorro y crédito implementen políticas y procedimientos de transparencia financiera, promoción de la cultura financiera y atención eficiente y eficaz de las reclamaciones o consultas que presenten los cooperativistas; así como, establecer las

# *La Gaceta*

DIARIO OFICIAL DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS  
DECANO DE LA PRENSA HONDUREÑA  
PARA MEJOR SEGURIDAD DE SUS PUBLICACIONES

**LIC. MARTHA ALICIA GARCÍA**  
Gerente General

**JORGE ALBERTO RICO SALINAS**  
Coordinador y Supervisor

EMPRESA NACIONAL DE ARTES GRÁFICAS  
**E.N.A.G.**

Colonia Miraflores  
Teléfono/Fax: Gerencia 2230-4956  
Administración: 2230-3026  
Planta: 2230-6767

CENTRO CÍVICO GUBERNAMENTAL

responsabilidades y obligaciones de los Órganos de Dirección en dichos procesos.

**Artículo 2. Alcance:** Quedan sujetas a las disposiciones contenidas en las presentes Normas, las Cooperativas de Ahorro y Crédito, que registren activos totales iguales o superiores a un millón de Dólares de los Estados Unidos de América o su equivalente en Lempiras.

**Artículo 3. Glosario:** Para los efectos de la aplicación de las presentes Normas, se establecen las definiciones siguientes:

1. **CAC's:** Cooperativas de Ahorro y Crédito.
2. **CONSULTA:** Cualquier duda que tenga el cooperativista relacionada 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 Ente Regulador.

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.

## CAPÍTULO II

### SISTEMA PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN DE LAS RECLAMACIONES O CONSULTAS QUE PRESENTEN LOS COOPERATIVISTAS.

**Artículo 4. Derechos de los Cooperativistas:** En adición a los derechos conferidos en la Constitución de la República y otras leyes, toda persona que utilice los servicios o adquiera productos de una cooperativa, tiene los derechos siguientes:

1. 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;
2. Recibir un trato diligente y respetuoso por parte del personal de las cooperativas, desde que se solicita la información y durante la obtención de la prestación de los servicios o productos;
3. Ser atendidos en el menor tiempo posible, independientemente del tipo de transacción u operación que realicen;
4. Contar las cooperativas 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;
5. Difundir las cooperativas, publicidad 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 cooperativistas;
6. Recibir 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;
7. Obtener en tiempo y forma el recibo correspondiente al pago del servicio o producto pactado, detallándose los conceptos a que se hayan aplicado los pagos;
8. Recibir el 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;
9. Acceder a información clara y de fácil identificación sobre las tasas de interés, comisiones u otros conceptos de los servicios o productos financieros ofrecidos;
10. Contratar servicios y productos con plena libertad, sin presión de ninguna naturaleza;
11. Recibir justificación de las cooperativas 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;
12. Suscribir contratos de adhesión conforme lo establecido en el marco regulatorio y normativo correspondiente, que no contengan prácticas y cláusulas abusivas;
13. 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;

14. 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;
  15. 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;
  16. Poner a disposición los contratos y sus anexos, escritos de forma clara, con caracteres legibles y de fácil comprensión;
  17. No efectuar cobros por gastos de cobranza extrajudicial, sin haber sido informado 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 usuario al momento de la contratación;
  18. 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;
  19. La información proporcionada a las Cooperativas, 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;
  20. Presentar reclamos, en primera instancia ante la cooperativa y de no estar conforme con lo resuelto por ésta, podrá recurrir al Ente Regulador, 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;
  22. 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;
  23. Recibir el mismo trato, de aquellos que presentaron su reclamo y obtuvieron una compensación o indemnización de parte de las cooperativas, 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,
  24. Recibir educación financiera por parte de las cooperativas, 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.
- Artículo 5. Obligaciones de los Cooperativistas:** Los cooperativistas, dentro del ámbito de estas Normas, tendrán las obligaciones siguientes:

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, 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;
3. Proporcionar a las cooperativas información completa, veraz, íntegra y confiable; y,
4. Brindar un trato respetuoso al personal de las cooperativas.

La interposición de un reclamo ante la cooperativa o el Ente Regulador, no exime al reclamante de cumplir con el pago de sus obligaciones; así como, los intereses corrientes y moratorios generados con anterioridad o posterioridad al reclamo, ni cualquier otro cargo que haya contratado expresamente con la cooperativa. Los valores sujetos de reclamo, serán reversados de forma temporal, a fin de efectuar el proceso de investigación respectivo. Sí, estos cargos resultaren legalmente correctos, procederá a aplicarlos nuevamente, caso contrario, la cooperativa los eliminará en forma definitiva del saldo adeudado.

**Artículo 6. Derechos de las Cooperativas:** Las cooperativas en el marco de estas Normas, tendrán derecho a presentar los descargos y recursos correspondientes, documentación justificativa y evidencias, en el proceso que surja del reclamo interpuesto ante el Ente Regulador, dentro de las formas y plazos establecidos.

**Artículo 7. Obligaciones de las Cooperativas:** Las cooperativas están obligadas a respetar los derechos establecidos en estas Normas y cumplir con las obligaciones que se indican a continuación, sin que las mismas sean limitativas:

1. Entregar a los cooperativistas, copia de toda la documentación contractual que ha suscrito y detallar en la misma, las condiciones, plazos, derechos y obligaciones de las partes, como los diferentes componentes que integren el costo de la operación expresado en términos anuales. Asimismo, deberán

contar con los respaldos necesarios que demuestren la recepción de la documentación por parte de los cooperativistas. La carga de la prueba corresponderá a la cooperativa;

2. No realizar cobros por conceptos, servicios o productos que no han sido expresamente pactados por las partes;
3. Informar en un plazo no menor a treinta (30) días calendario de la fecha de pago y por un medio de comunicación eficaz, del cual se pueda conservar evidencia, sobre cualquier modificación posterior realizada, la tasa de interés, comisiones, precios u otros;
4. Entregar al cooperativista el recibo correspondiente al pago del servicio o producto pactado, con suficiente detalle sobre la forma en que fue aplicado, donde conste la imputación a capital, intereses y otros conceptos;
5. Dar cumplimiento a las decisiones o resoluciones que emanen del Ente Regulador;
6. Desarrollar e implementar políticas y procedimientos, para el cumplimiento del trato diligente, profesional y oportuno al cooperativista y el monitoreo de la satisfacción de los mismos;
7. Adoptar las medidas de seguridad que garanticen las transacciones y la integridad de la información, identificando plenamente a los partícipes de las mismas;
8. Implementar las acciones correctivas derivadas de la resolución favorable de un reclamo, que implique la compensación o indemnización al resto de los cooperativistas de los servicios o productos que se vieron afectados, sin necesidad de intervención de la autoridad competente. En aquellos casos que el impacto de esta medida afecte la liquidez o solvencia de la cooperativa, el Ente Regulador en atención a la solicitud debidamente justificada, podrá autorizar un plazo para

que la cooperativa pueda honrar el pago a que se refiere este numeral; y,

9. Desarrollar e implementar programas y campañas de educación financiera, que permitan difundir en forma objetiva las obligaciones y derechos de los cooperativistas, las condiciones y características de los diferentes productos y servicios que brindan; así como, los mecanismos y procedimientos para la protección de los derechos de éstos.

**Artículo 8. Áreas de Atención de los Reclamos:** Las cooperativas, deberán contar con áreas encargadas de atender los reclamos o consultas de los cooperativistas, debidamente señalizada y habilitada. Las cooperativas que tengan oficinas, filiales y ventanillas en una misma ciudad o localidad, dispondrán en cada una de ellas de una persona debidamente capacitada para tramitar las reclamaciones y consultas, quien podrá realizar otras actividades inherentes a su cargo; sin eximirse de su responsabilidad en la atención de los reclamos.

**Artículo 9. Oficial de Atención al Cooperativista:** El Oficial de Atención al Cooperativista, estará encargado de velar por la implementación y cumplimiento de los procedimientos que sustentan el Sistema de Atención al Cooperativista y coordinar con la Gerencia General, los mecanismos y acciones que deberán implementarse para su adecuado funcionamiento y será el enlace directo con el Ente Regulador.

**Artículo 10. Requisitos Mínimos del Cargo de Oficial de Atención al Cooperativista:** Para el desempeño de este cargo, se deberá cumplir como mínimo con lo siguiente:

1. Conocer a cabalidad los alcances de la Ley de Cooperativas de Honduras y su Reglamento;
2. Conocer a cabalidad los alcances de la Ley de Protección al Consumidor y su Reglamento;
3. Contar con el conocimiento en temas de protección al cooperativista, políticas de transparencia financiera y promoción de cultura financiera, atención al cooperativista y estas Normas;

4. Contar con el conocimiento y la experiencia relacionada con los productos y/o servicios que brinda la cooperativa; y,
5. Otros que establezca el Ente Regulador.

Las cooperativas deberán comunicar al Ente Regulador, el nombramiento del Oficial de Atención al Cooperativista, en un plazo de cinco (5) días hábiles después de la fecha de su designación. En el mismo plazo, deberá informar su remoción o reemplazo.

**Artículo 11. Responsabilidades del Oficial de Atención al Cooperativista:** Son funciones del Oficial de Atención al Cooperativista:

1. Asegurar la implementación y el cumplimiento de las normas vigentes en materia de protección al cooperativista, transparencia financiera, atención al cooperativista y demás disposiciones emitidas por el Ente Regulador;
2. Velar porque la cooperativa cuente con áreas de atención a reclamos, debidamente señalizada, que cuente con material informativo y enlazado a los sistemas de comunicación para dar trámite a las reclamaciones y consultas;
3. Asegurar que la cooperativa mantenga a la vista, formularios de Hojas de Reclamación, accesibles a los cooperativistas en forma manual o electrónica;
4. Tramitar los reclamos y consultas que presenten los cooperativistas;
5. Coordinar con las demás áreas de la cooperativa, la implementación y cumplimiento de los procedimientos para el funcionamiento del Sistema de Atención al Cooperativista;
6. Proponer medidas que permitan a la cooperativa mejorar el funcionamiento del Sistema de Atención al Cooperativista;
7. Velar que el personal encargado de atención de reclamos, realice una debida diligencia en su función de asesoría, sobre operaciones y servicios que brinda la cooperativa;
8. Servir de enlace entre la cooperativa y el Ente Regulador;

9. Remitir al Ente Regulador a más tardar el 31 de enero de cada año, un informe anual aprobado por la Junta Directiva, sobre el funcionamiento del Sistema de Atención al Cooperativista, que incluya como mínimo, el cumplimiento del plan de trabajo, la información de las reclamaciones tramitadas, los tiempos promedios de respuestas y sus resoluciones, agrupadas en las categorías y tipologías señaladas en estas Normas, las capacitaciones efectuadas a su personal y un plan de implementación sobre los acuerdos que adopte dicha Junta;
10. Proporcionar al Ente Regulador, cuando éste lo requiera, la información necesaria para la atención de los reclamos que sean presentados;
11. Proporcionar al Ente Regulador el reporte mensual de gestión de reclamos, en los términos y plazos establecidos en esta Normas;
12. Implementar mecanismos que permitan un adecuado control y registro de los reclamos y la gestión de los mismos, hasta su resolución;
13. Revisar semanalmente el Libro de Quejas, a efecto de comunicar a la Junta Directiva, acciones de mejora con relación a la calidad de los servicios y productos; y,
14. Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

El Oficial de Atención al Cooperativista, deberá identificarse como tal para que sea de fácil reconocimiento para los interesados y estará disponible en todo momento en los horarios de atención al público.

**Artículo 12. Instancias para Presentar Reclamaciones y Consultas:** Las cooperativas están obligadas a informar en sus áreas de atención al cooperativista, comunicaciones periódicas, página web y en las copias de los contratos entregados a éstos, los procedimientos para interponer reclamaciones y consultas ante las mismas cooperativas y ante el Ente Regulador. En el caso que la cooperativa, no cuente con página web, ésta deberá publicar la información antes descrita en la página web del CONSUCOOP.

**Artículo 13. Personal debidamente Capacitado:** El personal responsable de atender las reclamaciones y consultas, deberá estar debidamente capacitado sobre los productos y servicios que

ofrecen las cooperativas; asimismo, sobre el marco legal aplicable sobre la materia. La capacitación, deberá evidenciarse en los expedientes de mérito.

**Artículo 14. Sistema de Atención al Cooperativista:** Las cooperativas deberán contar con un “Sistema de Atención al Cooperativista”, que permita brindar un servicio de calidad acorde con los procedimientos establecidos para tal fin; el cual, deberá ser concebido como un componente importante de su cultura organizacional y debe responder al entorno de su sistema de control interno y adecuarse a la naturaleza y complejidad de las operaciones.

**Artículo 15. Manual del Sistema de Atención al Cooperativista:** El Manual del Sistema de Atención al Cooperativista deberá contener como mínimo:

1. Objetivo y descripción del funcionamiento del sistema;
2. Procedimientos, herramientas y registros que serán utilizados para la atención de reclamaciones y consultas;
3. Responsabilidades del Oficial de Atención al Cooperativista y las áreas involucradas en los procesos;
4. Canales de comunicación de las áreas involucradas;
5. Capacitación del personal de atención al cooperativista; y,
6. Buenas prácticas para que los responsables de atender a los cooperativistas, proporcionen información y atención adecuada de conformidad con las normas vigentes.

**Artículo 16. Responsabilidades de los Órganos de Dirección, Administración y Vigilancia:** Los Órganos de Dirección, Administración y Vigilancia tendrán las siguientes responsabilidades:

1. **Junta Directiva:** Establecer y aprobar los procedimientos que permitan desarrollar el Sistema de Atención al Cooperativista, su correcto funcionamiento

y su cumplimiento de las disposiciones contenidas en estas Normas;

2. **Gerencia General** Ejecutar los acuerdos que sobre la materia, adopte y apruebe la Junta Directiva; y,
3. **Junta de Vigilancia** Ésta a través de la Unidad de Auditoría Interna o Auditor Interno, deberá vigilar el correcto funcionamiento del Sistema de Atención al Cooperativista, debiendo incluir en el Plan de Trabajo e Informes, una evaluación del funcionamiento de dicho sistema y el cumplimiento de las presentes Normas.

**Artículo 17. Hojas de Reclamación:** Las cooperativas deberán implementar en sus procedimientos Hojas de Reclamación, manteniéndolas a disposición de los cooperativistas en sus áreas de atención, con la leyenda: “**Esta cooperativa mantiene Hojas de Reclamación del Cooperativista**”, éstas deberán constar de un original y dos copias, cuyo formato será proporcionado por el Ente Regulador; misma que no debe ser modificada y no contendrá logos o cualquier otro texto identificativo de la cooperativa. Asimismo, se podrá poner a disposición por medios electrónicos, siempre y cuando se desarrollen los mecanismos tecnológicos para que esta hoja, cumpla con las formalidades establecidas en las presentes Normas, (**Anexo No.1**).

### CAPÍTULO III

#### DE LOS RECLAMOS DE LOS COOPERATIVISTAS ANTE LA COOPERATIVA

**Artículo 18. Procedimiento para la Atención de los Reclamos ante la Cooperativa.** Para atender las reclamaciones, las cooperativas deberán:

1. Proporcionar 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 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 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”.

**Artículo 19. Procedimiento para la Atención de los Reclamos ante el Ente Regulador:** Para este procedimiento, el Ente Regulador deberá:

1. Recibir el reclamo interpuesto por el cooperativista, en caso que la respuesta brindada por la cooperativa, no fuese satisfactoria, debiendo presentar copia de la Hoja de la Reclamación que fue presentada ante la cooperativa, acompañada de la respuesta

correspondiente y de cualquier otra documentación que sustente el mismo;

2. Informar al Oficial de Atención al Cooperativista, el día en que se reciba el reclamo y mediante correo electrónico para que éste proceda a recopilar la información necesaria para agilizar la presentación de descargos;
3. Notificar electrónicamente al representante legal o apoderado legal de la cooperativa, dentro del plazo de cinco (5) días hábiles a partir del día siguiente de la recepción del reclamo, la admisión legal del mismo;
4. Requerir a las cooperativas, la presentación de los descargos en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente hábil de la notificación electrónica. Vencido este plazo, el Ente Regulador, procederá a caducarlo y resolverá el reclamo, con base en la documentación existente en el expediente de mérito;
5. Requerir, de ser necesario información adicional al Oficial de Atención al Cooperativista de la cooperativa reclamada, a afecto de completar el dictamen técnico, misma que deberá ser proporcionada en un plazo máximo de tres (3) días hábiles;
6. Reservar el derecho de verificar la veracidad de los hechos, mediante visitas de inspección a cualquiera de las partes;
7. Resolver los reclamos dentro de un plazo no mayor de cuarenta (40) días hábiles, contados a partir de la recepción completa de la documentación requerida a la cooperativa y/o al cooperativista;
8. Notificar la resolución al cooperativista y a la cooperativa, con copia al Oficial de Atención al Cooperativista, con

el fin de dar cumplimiento en el plazo establecido, lo resuelto por dicho Ente Regulador;

9. Resolver los recursos de reposición interpuestos tanto por el cooperativista o la cooperativa, éstos deberán ser presentados en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la fecha de la notificación de la resolución. Resueltos los mismos por parte del Ente Regulador, se agota la vía administrativa, sin perjuicio del derecho que tienen de acudir a la respectiva instancia judicial; y,
10. Aplicar el procedimiento sancionatorio correspondiente, cuando se determine habitualidad o reiteración en la no presentación de la información solicitada en los descargos o en los requerimientos adicionales.

**Artículo 20. Procedimiento Especial para Atención de Reclamos:** Las Cooperativas que intermedian recursos de Instituciones de segundo piso, deberán establecer mecanismos adecuados que permitan la debida diligencia de los reclamos presentados por los cooperativistas, cuando el asunto reclamado sea responsabilidad de la cooperativa, no obstante, cuando la responsabilidad fuere de las Instituciones de segundo piso, el reclamo se deberá interponer ante el Ente Regulador.

**Artículo 21. Información en Materia de Reclamos:** Las cooperativas dentro de los primeros diez (10) días hábiles siguientes al cierre de cada trimestre, deberán remitir al Ente Regulador la información relativa a los reclamos presentados y resueltos a los cooperativistas durante dicho período, misma que podrá remitirse en archivos físicos u electrónicos, tanto en formato Excel, como en PDF, donde se evidencie en este último, que se encuentran debidamente firmados por los responsables y conforme a lo establecido en los **Anexos No. 2 y 3** de estas Normas.

**Artículo 22. Divulgación:** Las cooperativas deberán divulgar en las áreas de atención al cooperativista, los derechos y deberes de los cooperativistas y de la cooperativa, ya indicados en los Artículos del 3 al 6 de estas Normas.

## CAPITULO IV

**SISTEMA COMPLEMENTARIO PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA Y LA CULTURA FINANCIERA.**

**Artículo 23. De la Información a Difundir:** En todo momento, las cooperativas deberán mantener a disposición de los cooperativistas, tanto en sus áreas de atención y servicio, como en su publicidad o en sus páginas web, la información relativa a las condiciones generales de los productos y servicios financieros que ofrecen, utilizando para ello lenguaje de fácil comprensión y emitiendo recomendaciones para la buena administración y manejo de los mismos, así como información sobre las posibles consecuencias por su mal uso.

**Artículo 24. De la Publicidad:** La publicidad que realicen las cooperativas, deberá:

1. Ajustarse a la realidad jurídica y económica de los productos o servicios financieros promocionados, evitando el engaño, información falsa, omisiones y competencia desleal;
2. Adecuarse a las pautas de difusión incluidas en este Capítulo; y,
3. Expresarse en forma clara, veraz y precisa, a efecto de no inducir a error o confusión sobre las características, precios y calidad de los productos y servicios financieros ofrecidos.

**Artículo 25. Difusión de las tasas de interés en operaciones activas:** Al respecto, las cooperativas, deberán:

1. Informar el Costo Anual Total (CAT) en toda la publicidad de sus operaciones activas, cualquiera sea el medio que se utilice para ello;
2. Incluir en la publicidad impresa, Costo Anual Total (CAT) con caracteres destacados en “**negritas**”, para su distinción y diferenciación respecto de las restantes variables, tales como tasas de interés, comisiones, bonificaciones, entre otros;

3. Difundir en la publicidad en audio el Costo Anual Total (CAT) con el mismo volumen y la misma velocidad que los utilizados para el resto de la publicidad;
4. Calcular el Costo Anual Total (CAT) de conformidad con la metodología establecida en las presentes normas;
5. Comunicar la tasa de interés variable, especificando el factor variable, forma de determinación y periodicidad de cambio; e,
6. Informar la tasa de interés moratoria y especificar a partir de cuando la misma es aplicable, aclarando que dicha tasa operará sobre saldo vencido de capital e intereses corrientes. Asimismo, para las operaciones activas, los intereses moratorios no son capitalizables; por consiguiente, no se podrán cobrar intereses sobre intereses.

**Artículo 26. Información Sobre las Tasas de Interés en Operaciones Pasivas:** Al respecto las cooperativas, deberán:

1. Informar la tasa de interés efectiva para operaciones a plazo fijo, conforme a los plazos y monedas utilizados; para lo cual, se tomará como base de cálculo para la tasa de interés efectiva el año de trescientos sesenta (360) días. Si las tasas de interés varían según el monto, deberá detallarse para cada tramo, las correspondientes tasas de interés;
2. Difundir la tasa de castigo aplicable por la cancelación anticipada de los depósitos a plazo fijo, explicando la base de cálculo y criterio para su aplicación. De contar con diferentes tasas de castigo, en función del plazo restante, plazo original, moneda y monto del depósito, deberá informarse de manera clara y de fácil comprensión;
3. Informar las tasas de interés nominales y efectivas anuales sobre los depósitos para las diferentes monedas y de los productos que ofrezcan;
4. Comunicar la tasa de interés variable, especificando el factor variable, forma de determinación y periodicidad de cambio; y,

5. Considerar la base de cálculo el año de trescientos sesenta (360) días.

**Artículo 27. Difusión de Comisiones:** Al respecto las cooperativas, deberán:

1. Informar detalladamente las comisiones que cobran sobre los productos y servicios financieros;
2. Especificar los conceptos por los que se cobran las comisiones;
3. Indicar claramente, el acto o evento que genera la comisión, la fecha o período de la misma y el plazo de vencimiento para su pago;
4. Informar la comisión por cancelación anticipada de los créditos, explicando la base de cálculo y criterio para su aplicación, en el caso de lo establecido en el artículo 4 numeral 14. De contar con diferentes cargos por cancelación anticipada, en función del plazo restante, plazo original, moneda y monto del depósito, deberá informarse de manera clara y de fácil comprensión;
5. Informar previamente las comisiones a cobrar por las transacciones electrónicas;
6. Comunicar los montos a cobrar como consecuencia de la cobranza extrajudicial de los créditos en mora, debiendo informar sobre los conceptos por los que cobrará y el detalle de las mismas. Este cobro deberá ser proporcional a los días de mora en base al monto fijado por la cooperativa;
7. En relación a seguros vinculados con productos o servicios financieros ofrecidos, previamente a la formalización del contrato, deberá:
  - a. Indicar el nombre de la institución de seguros, riesgos cubiertos, monto y forma de cálculo de la prima, exclusiones, así como plazos y procedimientos para cobrar la cobertura en caso de siniestro; y,
  - b. Informar al cooperativista sobre la posibilidad de contratar un seguro con un proveedor distinto del ofrecido por la cooperativa, endosando la respectiva

póliza a favor de ésta, emitida por alguna de las compañías de seguros dentro de la lista, con al menos tres (3) opciones, que le proporcione la cooperativa, y;

8. Especificar los impuestos que graven los productos o servicios financieros que ofrecen, detallando, su base de cálculo, los porcentajes o montos aplicables y las fechas de vencimiento de pago.

**Artículo 28. Intervención del Ente Regulador en la Publicidad de las Cooperativas:**

El Ente Regulador, podrá de oficio o a petición de parte y previa notificación a la cooperativa, ordenar la suspensión, modificación o cancelación de su publicidad, cuando considere que ésta, no se sujeta al marco legal vigente en materia de transparencia y cultura financiera.

Las cooperativas deberán proveer dentro de un plazo de cinco (5) días hábiles posteriores al requerimiento del Ente Regulador, cuando así lo requiera, un ejemplar de las publicidades o promociones que lleven a cabo, en igual formato que el empleado en la publicidad o promoción; sin embargo, no será necesario que las cooperativas cuenten con autorización previa del Ente Regulador, para el uso o empleo de su publicidad.

**Artículo 29. Información en las oficinas:** Las cooperativas deberán colocar avisos visibles dentro de la oficina principal, filiales y ventanillas, en donde se detallen las tasas de interés y comisiones de los productos y servicios que ofrecen. Asimismo, deberá estar disponible en forma impresa a solicitud del cooperativista, cuya letra deberá ser legible.

**Artículo 30. Información en Folletos:** Cuando se utilicen folletos informativos para la difusión de productos y servicios financieros, éstos deberán contener información actualizada de sus condiciones; así como, las tasas de interés y comisiones en caso que corresponda, indicando dónde puede obtenerse información adicional, como ser los modelos de contrato de adhesión. El tamaño de la letra de la información, no podrá ser inferior a doce (12).

**Artículo 31. Información en la Página Web:** Las cooperativas están obligadas a informar en forma clara y de fácil comprensión al cooperativista, por medio de sus páginas Web, lo siguiente:

1. Las tarifas de las tasas de interés y comisiones de los productos y servicios financieros que ofrecen, agrupada por tipo; y,
2. Los contratos de adhesión para los productos y servicios financieros de uso masivo.

En el caso que la cooperativa, no cuente con página web, ésta deberá publicar la información antes descrita en la página web del CONSUCOOP.

**Artículo 32. Contratos de Adhesión:** Las cooperativas deberán brindar a los cooperativistas en forma previa a la celebración de cualquier contrato, toda la información que éstos soliciten; así como, un adecuado asesoramiento que promueva la toma de decisiones de manera responsable por parte del mismo. Una vez suscrito el contrato, deberá entregarse copia íntegra a cada una de las partes que lo hubieren suscrito. La totalidad de los formatos de los contratos, deberán ser aprobados por la Junta Directiva, aquellos que estén relacionados con productos y servicios financieros de uso masivo deberán estar a disposición de los cooperativistas en las oficinas, filiales y ventanillas, mismos que deberán ser proporcionados de forma gratuita.

**Artículo 33. Formalidades para la Redacción de Condiciones Contractuales:** Los contratos de adhesión deberán constar en formularios escritos en idioma español y lenguaje sencillo, con tamaño de letra no inferior a doce (12) y ser legibles, que permita una adecuada comprensión de las obligaciones y derechos de las partes.

**Artículo 34. Resolución de contratos por parte de los cooperativistas:** Las cooperativas, no deberán establecer limitaciones al derecho del cooperativista de rescindir su contrato, cuyos procesos, no podrán ser más complejos que los que fueron empleados para la celebración del mismo.

**Artículo 35. Contenido Mínimo de los Contratos de Adhesión:** Los contratos de adhesión deberán contener, como mínimo:

1. La descripción del producto o servicio financiero contratado, pudiendo documentar en un mismo contrato, productos que involucren la prestación de dos o más operaciones;
2. Identificación y domicilios de las partes contratantes u obligados;
3. La vigencia, condiciones y procedimientos para realizar modificaciones en los términos pactados, incluyendo la cancelación anticipada del contrato;
4. Comisiones y tasas de interés, indicando:
  - a. El concepto, la base y metodología de cálculo y la periodicidad de las mismas.
  - b. Para las operaciones activas, el Costo Anual Total del Crédito (CAT) y la tasa de interés moratoria, especificando a partir de cuándo la misma es aplicable, operando sobre saldo de capital vencido.
  - c. Para las operaciones pasivas, la tasa de interés nominal anual y tasa de interés efectiva anual;
5. En caso de la aplicación de tasa de interés variable, especificar el factor variable, la forma de determinación y la periodicidad de cambio;
6. Mecanismos de cobro o pago admitidos;
7. Plazo de prescripción para que el cooperativista interponga un reclamo frente a la cooperativa, de acuerdo a la legislación vigente; y,
8. Para las operaciones activas:
  - a. Incorporar una carátula que contenga de manera clara y sencilla, un resumen de las principales condiciones del contrato, como ser: monto del crédito, Costo Anual Total del Crédito (CAT), cantidad de cuotas, monto de las cuotas, plazo y la tasa de interés moratoria, dicha carátula no reemplaza el contrato; sí no que, lo complementa. Asimismo, contendrá “leyendas de advertencia” respecto a situaciones que han demostrado ser conflictivas o determinantes de un mal manejo de los productos y servicios financieros, tales como:

- i. “Al ser el crédito de tasa variable, los intereses (y las cuotas) pueden aumentar”.
  - ii. “Incumplir sus obligaciones le genera mayores costos y deteriora su historial crediticio”.
  - iii. “Frente al incumplimiento, el aval responderá como obligado principal ante la cooperativa”.
- b. El saldo de la deuda asumida y el esquema de amortización, incluyendo el plan de pagos con todas las cuotas, detallando el capital, los intereses y comisiones, bajo la premisa de que se cumplen las condiciones contractuales;
  - c. Mecanismos de cobro extrajudicial, indicando los cargos aplicables y su base de cálculo; y,
  - d. Acciones judiciales contra del cooperativista o su aval, por incumplimiento previsto en el contrato;
9. Para las operaciones pasivas, se deberá indicar las condiciones y alcance del seguro de depósitos, en el caso que exista el mismo.

#### **Artículo 36. Modificaciones de las condiciones**

**contractuales:** Informar a los cooperativistas, previo a su aplicación, cualquier modificación de las condiciones contractuales pactadas, con una anticipación no menor a treinta (30) días calendario, previos a que la modificación entre en vigencia y en la forma prevista en los contratos; la cual, puede consistir en avisos escritos al domicilio de los cooperativistas o comunicados por medio de la televisión, radio y periódicos, mensajes por medios electrónicos o avisos en sus oficinas, filiales, ventanillas y página web. Asimismo, deberá indicarse de manera expresa, que el cooperativista puede dar por concluida la relación contractual con la consiguiente aplicación de los intereses que correspondan, sin que proceda en este caso aplicar, ninguna penalidad. Lo anterior, no será aplicable cuando la modificación contractual sea favorable al cooperativista.

En el caso de operaciones activas, las modificaciones contractuales que impliquen la variación en el monto y/o cantidad de las cuotas a pagar, deberá proveerse al cooperativista el nuevo plan de pagos, en los términos establecidos en las presentes Normas.

**Artículo 37. Prácticas Abusivas:** Queda prohibido a las cooperativas:

1. Solicitar, obligar o permitir que el cooperativista firme en blanco, en todo o en parte, cualquier documento, contrato o título valor que constituya obligación para éste;
2. Divulgar información o cualquier otra acción, que desprestigie al cooperativista a causa de las acciones que realice en ejercicio de sus derechos;
3. Sumar los intereses moratorios al monto principal de la deuda con la finalidad de capitalizarlos;
4. Compensar deudas con depósitos u otras garantías que el cooperativista mantenga en la cooperativa, cuando la misma, no haya sido pactada contractualmente;
5. Cobrar por la prestación de servicios, que de conformidad al marco legal o a la práctica general, deben ser brindados sin cargo alguno por parte de las cooperativas;
6. Utilizar las garantías para un contrato diferente al pactado previamente;
7. Impedir la realización de pagos y abonos totales, parciales y extraordinarios de la deuda;
8. Cobrar bajo el concepto de comisiones u otros, un sobrepeso (monto mayor a su costo real) sobre gastos de servicios asociados que la cooperativa ha contratado en nombre del cooperativista, como ser las primas por seguros asociados a operaciones activas, avalúos de bienes, honorarios legales, entre otros; y,
9. En aquellos casos que, debidamente justificados, determine el Ente Regulador.

Las cooperativas que contravengan lo antes preceptuado, serán sujetas a las sanciones que correspondan de conformidad con el marco legal aplicable.

**Artículo 38. Cláusulas Abusivas:** Se tendrán por no convenidas, las cláusulas abusivas que:

1. Restrinjan los derechos del cooperativista o amplíen los derechos de la cooperativa;
2. Desnaturalicen las obligaciones o limiten la responsabilidad por daños;

3. Contengan cualquier disposición que imponga la inversión de la carga de la prueba en perjuicio del cooperativista;
4. Confieran a la cooperativa el derecho exclusivo de interpretar el significado, alcance y cumplimiento de las cláusulas contractuales y de las prestaciones respectivas;
5. Otorguen a la cooperativa la facultad de modificar unilateralmente el contrato durante su vigencia, cuando no esté previsto contractualmente, o cuando estándolo, la misma implique una modificación sustancial en las condiciones contractuales;
6. Impongan al 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;
7. Impongan al cooperativista un determinado proveedor de bienes o servicios, cuando sean requeridos como accesorios para la prestación de éstos, sin darle la libertad para elegirlos; y,
8. Apliquen intereses o recargos a los pagos, cuyos vencimientos operasen en día inhábil y sean efectuados el día hábil inmediato posterior.

La interpretación del contrato, se hará en el sentido más favorable para el cooperativista, cuando existan dudas sobre los alcances de una obligación, se aplicará el que sea menos gravoso al cooperativista. Asimismo, cuando la cooperativa violente el principio de “buena fe” o incurra en alguna prohibición, el cooperativista tendrá derecho a demandar la nulidad del contrato o, de alguna cláusula del mismo.

**Artículo 39. Cobranza Extrajudicial:** Las cooperativas, para la recuperación de las obligaciones contraídas, no podrán utilizar acciones de:

1. Cobranza extrajudicial, que den la apariencia de cobro judicial;
2. Que atenten contra el honor e imagen de los cooperativistas que resulten intimidatorios o difamatorios;

3. Cobranzas que no estén establecidas en sus procedimientos internos;
4. Que violenten disposiciones legales y normativas; y,
5. Gestiones de cobro dirigidas a terceras personas.

Los acuerdos extrajudiciales deberán, formalizarse en forma escrita, entregando copia del documento al cooperativista o a su apoderado y al aval.

**Artículo 40. Comisiones:** Las comisiones que se cobren por la prestación de servicios financieros, serán determinadas libremente por la cooperativa. Asimismo, las disposiciones sobre la materia, son extensivas al concepto de “tarifas y comisiones”; no existe distinción alguna entre comisiones por servicios y gastos por costos de servicios provistos a través de terceros.

**Artículo 41. Criterios para la Aplicación de Comisiones:** Las cooperativas sobre el tema, deberán:

1. Cobrar únicamente comisiones por servicios previamente solicitados, pactados o autorizados y que correspondan a la prestación efectiva de un servicio o por una operación realizada por el cooperativista;
2. No podrá cobrarse más de una comisión por un mismo acto, hecho o evento; y,
3. No requerir al cooperativista, un monto mayor al costo real, bajo el concepto de comisiones u otros, relacionados con gastos sobre servicios asociados que la cooperativa contrate a nombre del cooperativista, como ser, entre otros, primas de seguros sobre operaciones activas.

**Artículo 42. Aplicación de los Intereses:** Los intereses se aplicarán sobre los saldos adeudados del crédito y los pagos, no podrán ser exigidos por adelantado.

**Artículo 43. Costo Anual Total (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.

**Artículo 44. Pasos para el Cálculo de Costo Anual Total (CAT):** El cálculo del CAT se realizará, así:

1. Cálculo del costo total de los fondos recibidos; y,
2. Transformación de dicha tasa en una tasa efectiva anual.

Para tal efecto, considerar el ejemplo contenido en el **Anexo No.4** de las presentes Normas.

**Artículo 45. Fórmula de cálculo de Costo Anual Total (CAT):** El cálculo del costo total de los montos recibidos, se realizará mediante el despeje de la tasa que iguala los pagos netos del crédito a cero, en función de la siguiente ecuación:

**Ecuación No. 1. Cálculo del costo total:**

$$\sum_{t=0}^N \frac{P_t}{(1+i)^t} = 0$$

Donde,

$P_t$  = t-ésimo Pago Netos (Pagos –Desembolsos).

N= número de pagos.

i=costo total, en términos nominales.

t = número de pago del crédito.

$\sum$  = símbolo de sumatoria de datos.

Los pagos,  $P_t$ , incluyen el principal, los intereses y comisiones de acuerdo con las consideraciones que se detallan en estas Normas. Los desembolsos, incluyen la recepción de fondos por parte del cooperativista, neto de los gastos iniciales cobrados a los mismos, tales como los gastos de otorgamiento u otros. En tal sentido, si al monto inicial se le efectuara algún descuento por el que el cooperativista percibiera una suma menor al monto del crédito, la fórmula deberá contemplarlo.

Se deberá despejar el costo total de la ecuación No. 1 (término i en la ecuación). Esta tasa es la que incluye todas las comisiones del crédito.

En función de la ecuación No.1 dicho costo queda expresado en términos nominales. Asimismo, arroja la tasa nominal en función de la frecuencia de pagos (la frecuencia de la tasa es igual a la

frecuencia de los pagos realizados), por lo que deberá transformarse en términos efectivos anuales mediante el procedimiento establecido en el artículo precedente.

La ecuación No.1 supone una frecuencia de pagos constantes. Si los pagos programados se realizaran en frecuencia no periódicas corresponderá realizar el cálculo de la Tasa Interna de Retorno (TIR) no periódica. Dicha tasa ya se expresa en una tasa efectiva anual, por lo que no se aplica el procedimiento establecido en el artículo precedente.

**Artículo 46. Transformación del Costo Total (CAT) en Tasa Efectiva Anual:** Para ello, se deberá considerar, el procedimiento siguiente:

**Ecuación No. 2. Transformación en Tasa Efectiva:**

$$CAT = (1+i)^k - 1$$

Donde,

i = costo total obtenido mediante la ecuación No. 1.

k = Número de pagos en un año

CAT: Costo Anual Total (%), en términos de tasa de interés efectiva.

**Artículo 47: 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.

**Artículo 48. 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.

**Artículo 49. 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.

## CAPÍTULO V DISPOSICIONES FINALES

**Artículo 50. De las Sanciones:** El incumplimiento de las presentes normas, será sancionado de conformidad con lo establecido en el marco legal vigente.

**Artículo 51. Casos No Previstos:** El Ente Regulador resolverá mediante resolución, sobre los casos no previstos en las presentes normas.

**Artículo 52. Plan de Implementación:** Las cooperativas deberán remitir al Ente Regulador dentro de un plazo de noventa (90) días calendario, contados a partir de la entrada en vigencia de las presentes Normas, el **Plan de Implementación** contenido en el **Anexo No. 5**, debiendo ser aprobado por la Junta Directiva y suscrito por el Representante Legal de la cooperativa y el Oficial de Atención al Cooperativista.

**Artículo 53. Plazo de Adecuación:** Las cooperativas, deberán de adecuarse a las presentes Normas, en un período que no exceda al establecido en el artículo 7 Transitorio de la Ley de Cooperativas de Honduras, contenida en el Decreto Legislativo 174-2013, cuyo vencimiento es el 1 de febrero de 2019.

1. Remitir al Ente Regulador en un plazo de seis (6) meses, contados a partir de la entrada en vigencia de las presentes Normas, el primer reporte de reclamos y posteriormente serán enviados conforme lo requerido en el Artículo 21 de las presentes Normas.
2. Las prórrogas o renovaciones de los contratos que se realicen a partir de la entrada en vigencia de estas Normas, deberán adecuarse a las mismas.
3. Comunicar la presente Resolución a las Cooperativas de Ahorro y Crédito (CAC), Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Honduras (FACACH) y Federación Hondureña de Cooperativas de Ahorro y Crédito Limitada (FEHCACREL), para los efectos legales correspondientes.
4. El presente Acuerdo entrará en vigencia a partir del día de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

### CÚMPLASE

Dado en la ciudad de Tegucigalpa, M.D.C., a los 03 días del mes de mayo del año 2016.

**PRESIDENTE JUNTA DIRECTIVA**  
CONSUCOOP

**SECRETARÍA INTERINA JUNTA DIRECTIVA**  
CONSUCOOP

## ANEXO No. 1 HOJA DE RECLAMACIÓN

(Anverso o primera página)

No. de Identificación del Reclamo: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

### PERSONAS NATURALES

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_ No. Identidad/Pasaporte: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_  
Departamento: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

En caso de representación: \_\_\_\_\_

Nombre y apellidos del Representante o apoderado \_\_\_\_\_

Legal:

No. Identidad/Pasaporte o No. de colegiación: \_\_\_\_\_

### PERSONAS JURÍDICAS

Razón Social: \_\_\_\_\_ RTN: \_\_\_\_\_

Domicilio Legal: \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_ Departamento: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

Nombre y apellidos del Representante Legal: \_\_\_\_\_

No. Identidad/Pasaporte: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_/\_\_/\_\_

TIPOLOGÍA DEL RECLAMO: \_\_\_\_\_

**RECLAMACIÓN.** Describa los hechos, motivos y la petición que presenta:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

¿Provee documentación que respalde el reclamo? Sí  No

En caso afirmativo, favor describir la misma:

\_\_\_\_\_

¿El reclamo es reiteración de un reclamo anterior? Sí  No

En caso afirmativo, por favor indicar No. De Identificación del Reclamo: \_\_\_\_\_

### PETICIÓN QUE REALIZA ANTE EL ENTE REGULADOR:

Describa la petición que realiza, en relación a los hechos anteriormente descritos:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

En caso que el cooperativista haya presentado su reclamo de manera paralela en otra instancia administrativa o judicial, sería de utilidad para la investigación, que se informe al ENTE REGULADOR de tal acción.

En caso de ser afirmativo, por favor indicar la instancia y la fecha que la interpuso.

\_\_\_\_\_

En \_\_\_\_ a \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 20\_\_

Firma del reclamante:

(Reverso o segunda página)

**HOJA DE RECLAMACIÓN****INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR EL FORMULARIO:**

1. La Hoja de Reclamación se presenta conforme al formato adjunto, debiéndose llenar un original y dos (2) copias por cada reclamación, con una descripción sencilla y clara de los hechos reclamados. A la misma podrá acompañarse escrito o nota complementaria en caso de ser necesario con sus respectivas copias;
2. La Hoja de Reclamación original será para la cooperativa y las dos (2) copias de ésta debidamente selladas serán para el cooperativista;
3. El cooperativista, en caso de no estar conforme con la respuesta emitida por la cooperativa, podrá recurrir al ENTE REGULADOR y entregará a esa dependencia, la copia proporcionada por la cooperativa, misma que deberá ser sellada como acuse de recibo;
4. El cooperativista deberá consignar correctamente sus datos personales, específicamente su domicilio, teléfono y correo electrónico; y,
5. La cooperativa deberá consignar el número de Identificación del Reclamo, debiendo indicarse el código de la cooperativa / filial y número correlativo de reclamo para la cooperativa y filial, identificando el código de tipificación del reclamo conforme a la Tipología señalada en el **Anexo 2** de las presentes Normas.

**ANEXO No. 2****TIPOLOGÍA Y SUBTIPOLOGÍA PARA EL ENVÍO DE LA INFORMACIÓN REQUERIDA EN EL REPORTE DE RECLAMOS**

<b>TIPOLOGÍA</b>	<b>SUBTIPOLOGÍA</b>
<b>Atención al Cooperativista</b>	Fallas del sistema informático
	Facturación
	Billetes falsos entregados en caja
	Información sujeta a reserva
<b>Operaciones por Internet</b>	Demora o incumplimiento en el envío de correspondencia
	Accesos no autorizados
	Operaciones no registradas por la cooperativa
<b>Central de Riesgos</b>	Cargos no reconocidos por el cooperativista
	Registro indebido
	Categoría de clasificación de crédito
<b>Comisiones y Cobros</b>	Usurpación de Identidad
	Comisiones/cobros en depósitos de ahorro
	Comisiones/cobros en depósitos a plazo
	Comisiones/cobros en créditos
	Comisiones/cobros en transferencias y remesas
	Comisiones/cobros en cajero automático
	Comisiones o cargos por pago adelantado de crédito
<b>Créditos</b>	Comisiones por emisión de constancias
	Contrato
	Monto desembolsado difiere de monto contratado
	Pago efectuado por el cooperativista no registrado
	Intereses cobrados no corresponden a tasa de contrato
	Débitos y cargos no reconocidos
	Seguro de Vida
	Seguro de Daños
	Seguro de Desempleo
	Finiquito de crédito
	Acciones de cobranza extrajudicial
	Proceso judicial
	Convenio de Pago
Liberación de garantías	
Crédito no reconocido por el cooperativista	
Garantía personal – fianza	
Usurpación de Identidad	

TIPOLOGÍA	SUBTIPOLOGÍA
	Devolución de documentos entregados para la otorgación del crédito
<b>Depósito a Plazo</b>	Cancelación
	Intereses
	Redención/Devolución anticipada
	Renovación
	Modificaciones del depósito
	Cierre/bloqueo/embargo
	Pérdida/extravío del depósito
<b>Depósitos de Ahorro</b>	Firmas autorizadas
	Contratos
	Intereses
	Retiros/cargos no reconocidos
	Operaciones no efectuadas por la cooperativa
	Diferencia en Saldos
	Transferencia de fondos
	Cierre/bloqueo/embargo sin autorización
<b>Transferencias y Remesas</b>	Transferencias y remesas enviadas incorrectamente
	Transferencias y remesas recibidas incorrectamente
	Cargos no reconocidos
<b>Órdenes Judiciales y Retenciones</b>	Incumplimiento a orden judicial
	Embargo
<b>Pago de Servicios</b>	Pago de servicios no registrados por la cooperativa
<b>Tarjeta de Débito</b>	Habilitación de tarjeta
	Dinero no dispensado en Cajero Automático
	Pago incompleto en Cajero Automático
	Solicitud de bloqueo de tarjeta no realizada
	Reposición de tarjeta
	Cobro de comisiones por uso de tarjeta de débito en cajero automático en exceso a lo pactado
	Consumos no reconocidos punto de venta
	Billete falso entregado en Cajero Automático
	Consumos no reconocidos por internet
	Retención de Tarjeta en Cajero Automático
	Usurpación de identidad
<b>Seguro de Personas</b>	Cumplimiento condiciones de la póliza
	Cobro de primas
	No Traslado de Primas
	Comunicación extemporánea de la ocurrencia del siniestro
	Pago de Indemnizaciones
	Cobertura
	Aspectos administrativos
	Variación en las condiciones de la póliza
	Pago de reclamo
	Condiciones Generales o Especiales no registradas
<b>Seguro de Vehículos</b>	Cumplimiento condiciones de la póliza
	Cobro de primas
	No Traslado de Primas
	Comunicación extemporánea de la ocurrencia del siniestro
	Cobertura
	Aspectos administrativos
	Variación en las condiciones de la póliza
	Pago de reclamo
	Servicios de Asistencia Vial
	Condiciones Generales o Especiales no registradas
<b>Seguros Generales</b>	Cumplimiento de condiciones de la póliza
	Cobro de primas
	No Traslado de Primas
	Comunicación extemporánea de la ocurrencia del siniestro
	Cobertura
	Aspectos administrativos
	Variación en las condiciones de la póliza
	Siniestro
	Pago de cobertura
	Condiciones Generales o Especiales no registradas

## ANEXO No. 3

**FORMATO DE INFORMACIÓN TRIMESTRAL SOBRE RECLAMOS  
 REPORTE DE RECLAMOS:**

**Contenido del Reporte de Reclamos:**

1. Nombre de la Cooperativa
2. Número de reclamo
3. Lugar y Fecha reclamo
4. Tipología
5. Subtipología
6. Descripción del Reclamo
7. Descripción de Respuesta
8. Monto Comprometido en el reclamo
9. Moneda (USD/L)
10. Localidad
11. Oficina Principal/Filial/Ventanilla
12. Nombre del Oficial de Atención al Cooperativista
13. Tipo del Reclamante (Persona Natural = 01 / Persona Jurídica = 02)
14. Nombre del Reclamante personal natural o jurídica
15. Tipo de Identificación (Documento de Identidad/Pasaporte/RTN)
16. Número de Identidad / RTN (para las Persona Jurídicas)
17. Fecha solución
18. Respuesta (Favorable/Desfavorable)

## ANEXO No. 4

**EJEMPLO DE CÁLCULO DEL COSTO ANUAL TOTAL (CAT)**

La fórmula de cálculo del CAT queda ilustrada mediante el siguiente ejemplo:

Ejemplo 1: Crédito en cuotas por L 150,000, otorgado a una tasa de interés del 25.00% anual, correspondiendo mensualmente a una tasa del 2.08%, a 36 meses de plazo en cuotas fijas.

Aplicando una comisión por otorgamiento del 2.00% del monto otorgado, el monto recibido por el cooperativista sería L 147,000 y la cuota pura de dicho préstamo es de L 5,963.97, el costo total se calcula de la siguiente manera:

$$-L147,000 + \sum_{t=1}^{36} \frac{L 5,963.97}{(1+i)^t} = 0$$

El costo total del crédito es 2.21%, que se transforma en una tasa efectiva anual mediante la siguiente ecuación:

$$CAT = (1 + 0.0221)^{12} - 1 = 30.00\%$$

## ANEXO No. 5

**PLAN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS  
NORMAS PARA EL FORTALECIMIENTO DE LA TRANSPARENCIA, PROMOCIÓN  
DE LA CULTURA FINANCIERA Y ATENCIÓN DE LAS RECLAMACIONES O CONSULTAS  
QUE PRESENTEN LOS COOPERATIVISTAS**

Artículo	Actividades	Acciones a Seguir	Áreas Involucradas	Responsables	Plazos
8	Habilitación y señalización de las áreas encargadas de atender reclamos y consultas de los cooperativistas.				
9 y 10	Nombramiento del Oficial de Atención al Cooperativista.				
16 Numeral 3	Responsabilidad de la Junta de Vigilancia en la evaluación del funcionamiento del sistema de atención al cooperativista.				
13	Capacitación del personal responsable de la atención a los cooperativistas.				
15	Aprobación de la Junta Directiva e implementación del Manual del Sistema de Atención al Cooperativista.				
17	Implementación de la Hoja de Reclamación.				
21 y Resolutivo 2	Generación del Informe Trimestral de Reclamos.				
23 - 27	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ De la información a difundir</li> <li>■ De la publicidad</li> <li>■ Difusión de las tasa de interés y comisiones</li> </ul>				
29 - 31	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Difusión de la información en las oficinas, folletos y página web</li> </ul>				
32 - 39	Contenido de los contratos de adhesión.				
43 - 49	Cálculo del CAT				

**Consejo Nacional  
Supervisor de Cooperativas  
CONSUCOOP**

ACUERDO NÚMERO 002-03/05/2016

CONSEJO NACIONAL SUPERVISOR DE COOPERATIVAS.- CONSUCOOP.- JUNTA DIRECTIVA.- Tegucigalpa, municipio del Distrito Central a los tres días del mes de mayo del año dos mil dieciséis.

**LA JUNTA DIRECTIVA DEL CONSEJO NACIONAL  
SUPERVISOR DE COOPERATIVAS (CONSUCOOP)**

**CONSIDERANDO (1):** Que el Congreso Nacional, mediante Decreto No. 174-2013, publicado en el Diario

**CONSIDERANDO (2):**

Oficial La Gaceta el 1 de febrero de 2014, aprobó reformas a una serie de artículos de la Ley de Cooperativas de Honduras contenida en el Decreto No. 65-87 del 30 de abril de 1987.

Que mediante el artículo 93 de Ley de Cooperativas de Honduras reformada, se creó el Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCOOP), como una institución descentralizada del Estado, autónoma y con patrimonio propio, que