

RESOLUCIÓN N° D.E.-029-2022

CONSEJO NACIONAL SUPERVISOR DE COOPERATIVAS (CONSUCOOP), Tegucigalpa Municipio del Distrito Central, treinta (30) del mes de marzo del año dos mil veintidós (2022).

VISTO: Para resolver el Expediente número **UAUC-001-2022**, contentivo del reclamo presentado por la señora **DORIS MARIA FAJARDO MARTINEZ**, en su condición personal, en contra de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ELGA LIMITADA**.

ANTECEDENTES DE HECHO:

PRIMERO: Que en fecha 26 de enero de 2022, la señora **DORIS MARIA FAJARDO MARTINEZ**, presentó un reclamo ante el **CONSEJO NACIONAL SUPERVISOR DE COOPERATIVAS DE HONDURAS (CONSUCOOP)**, en contra de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ELGA LIMITADA**, para que la Cooperativa como intermediaria financiera, le otorgue crédito con fondos BANHPROVI con el producto financiero en apoyo al sector transporte público terrestre de personas y carga a nivel nacional, beneficio otorgado en la resolución N.CTA-33-E-06-09-2021; sobre las acciones de cobro realizadas por la cooperativa, e incumplimiento del artículo 18 de la Norma para el fortalecimiento de la transparencia, manifestando en resumen lo siguiente:

“En octubre de 2021 la señora Doris Fajardo, se presentó a la cooperativa solicitando redescuento en el préstamo hipotecario No.80020990, el cual fue aprobado como un producto financiero en apoyo al sector transporte público, terrestre de personas y carga nivel nacional, actualmente la señora Fajardo Martínez, tiene un préstamo cuyo rubro es transporte debido a la situación que se ha vivido producto de la Pandemia Covid 19, la señora Fajardo Martínez, se ha visto afectada para poder realizar los pagos periódicamente como lo hacía de manera responsable y ante tal situación manifiesta que ha enviado mensajes, y llamadas telefónicas, pero el noviembre de 2021 recibió un correo de la cooperativa, enviado por parte del Jefe de la Filia Comayagua donde se le informa que debe comunicarse con el Abogado Carlos Rivera Carrasco, una vez que lo hizo el Abogado antes mencionado le notifica que la solicitud no es viable y que debe buscar otras opciones fuera de la cooperativa, la Señora Fajardo Martínez, expresa que desde mayo de 2021 ha sido hostigada por la Empresa de Intercobros de la cooperativa pues le informaron que se procedería por la vía judicial para presentar demanda ante el juzgado y así ejecutar la garantía hipotecaria. La Señora Fajardo Martínez, presentó reclamo ante la cooperativa, dando respuesta no satisfactoria de las solicitudes realizadas el 14 de octubre y 27 de diciembre de 2021 la cooperativa no da instrucción de acuerdo al artículo 18 de las normas de transparencia, pues ha buscado muchas soluciones a fin de mantener en pie su empresa y poder cumplir sus obligaciones y no perder su garantía hipotecaria.”

SEGUNDO: Que el **CONSEJO NACIONAL SUPERVISOR DE COOPERATIVAS DE (CONSUCOOP)**, con el fin de garantizar el debido proceso y asegurar la eficacia de la resolución a emitirse, dio traslado del reclamo presentado al Representante Legal de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ELGA LIMITADA**; para que se pronuncie en cuanto al reclamo presentado.



TERCERO: Que en fecha 14 de febrero de 2022, el abogado LUIS ARMANDO ZUNIGA AGUILERA, en su condición de Apoderado Legal de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ELGA LIMITADA, presentó los descargos correspondientes al reclamo interpuesto por la señora **DORIS MARIA FAJARDO MARTINEZ**, manifestando en resumen lo siguiente:

“El 19 de octubre de 2019 la Cooperativa Elga, otorgó un Préstamo Hipotecario a la señora Doris María Fajardo Martínez, por L1,500,000.00 el 27 de diciembre de 2021 la señora Fajardo Martínez interpuso un reclamo solicitado una respuesta del porque si la cooperativa es un intermediario financiero no da redescuento de créditos para el sector transporte, fundamentándose en la circular No.PE-39-2021 emitida por BANHPROVI, contestando la cooperativa que actualmente no se cuenta con ese tipo de fondos. El 4 de enero de 2021 la cooperativa realizó llamada a la señora Fajardo Martínez para que se presentará a recibir su carta de respuesta, sin embargo, se hizo presente hasta el 14 de enero de 2022 informándole que la cooperativa ELGA no cuenta con un contrato de adhesión suscrito a BANHPROVI para otorgar este tipo de fondos, respuesta que fue incómoda para la afiliada reclamante, la cooperativa no puede ser obligada a suscribir un convenio con un Banco de Segundo Piso o Estatal para que se otorgue un tipo de fondos en las instituciones. La señora Fajardo menciona que no se le menciona lo establecido en el artículo 18 de las Normas del Usuario Cooperativista, sin embargo, en el expediente se puede ver que todo el procedimiento del reclamo se ha cumplido tal y como dicta la normativa.”

CUARTO: Que en expediente consta los siguientes documentos que evidencian:

1. A folio 6 y 17, que en fecha 24 de octubre de 2019, mediante Contrato de Préstamo No.008-0020990, la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ELGA LIMITADA, otorgó préstamo hipotecario a nombre de la señora DORIS MARÍA FAJARDO MARTÍNEZ, por Monto: L1,500,000.00 Plazo: Noventa y seis (96) meses, Cuota mensual: L26,306.16 Tasa de interés: 13.00% Destino: Consumo, Garantía: Hipotecaria. Estableciendo en sus cláusulas: **Clausula CUARTA:** Los COOPERATIVISTAS para garantizar el pago del préstamo sujeto a este contrato presentan las siguientes garantías: a)... b)... c) Hipotecarias:... **Clausula QUINTA:** El cooperativista entra en morosidad al día siguiente de vencida la cuota y pagará el 1% mensual de interés moratorio. **Clausula SEXTA:** Nosotros LOS COOPERATIVISTA y FIADORES SOLIDARIOS del presente préstamo también garantizamos el mismo con las aportaciones y ahorros que en el presente o en el futuro tengamos en la COOPERATIVA y autorizamos para que en caso de mora dichos valores sean debitados de cualquiera de nuestras cuentas para ser acreditados en el... **Clausula DECIMA RESOLUTORIA:** “Se considerará resuelto el presente contrato de préstamo... cuando LOS COOPERATIVISTAS incumplan cualquiera de las condiciones establecidas en el presente contrato, o cuando dejen de cancelar tres (3) cuotas mensuales consecutivas, quedando facultada LA COOPERATIVA para promover acciones y diligencias judiciales o extrajudiciales para la cancelación total de la deuda.” Así mismo consta a folio 19, que en esta misma fecha la Señora Doris María Fajardo Martínez firmó pagare a favor de la Cooperativa ELGA por valor de L1,500,000.00. Dentro de las Garantías Fiduciarias, la señora Zepeda Sagastume, se constituye como aval solidario a su vez renuncia al beneficio de excusión...

A folio 45 al 55, Testimonio de la Escritura Pública No.124 de hipoteca otorgada por la Señora Doris María Fajardo Martínez a favor de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Elga Limitada de fecha 19 de octubre de 2019, expresando que pactan que la ejecución...



de la garantía hipotecaria que ampara el pago de las obligaciones derivadas de la deuda se haga por la vía judicial o extrajudicialmente el comité señalado en el título séptimo.

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ELGA LIMITADA, presentó copia de ADENDUM – MODIFICACIÓN DE CONTRATO, de fecha 5 de junio de 2020 donde entre otros se establece lo siguiente: **PRIMERO:** La Cooperativa que en fecha 24 de octubre de 2019 celebro con EL ACREDITADO un CONTRATO DE PRÉSTAMO HIPOTECARIO por la cantidad de Un millón Quinientos Mil Exactos (L1,500,000.00) **SEGUNDO:** ...LA COOPERATIVA que en fecha 10 de febrero de 2020 el Poder Ejecutivo mediante DECRETO PCM 005-2020 declaró ESTADO DE EMERGENCIA SANITARIA en todo el territorio nacional ...**TERCERO:** LA COOPERATIVA y EL ACREDITADO en virtud de lo manifestado en las cláusulas que anteceden...proceden a MODIFICAR el contrato de préstamo anteriormente relacionado, en cuanto a las condiciones del Préstamo, las cuales quedaran modificadas de la siguiente forma: PLAZO: 120 meses; CUOTA: L22,295.93 FECHA DE INICIO DE PAGO: 01/08/2020 CUARTO: ... todas las demás estipulaciones del Contrato relacionado quedan inalterables....

2. A folio 07, que en fecha 14 de octubre de 2021 la Señora DORIS MARÍA FAJARDOMARTÍNEZ, solicitó por escrito a la Gerencia Administrativa de la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ELGA LIMITADA, un redescuento al préstamo hipotecario No.80020990 actualmente vigente y aprobado como producto financiero, en apoyo al sector transporte público, terrestre de personas y carga a nivel nacional, teniendo un préstamo cuyo rubro de pago es transporte (taxi) viéndose afectada financieramente por la situación actual por emergencia COVID 19, basándose en la Circular No.PE-39/2021 de fecha 28 de julio de 2021 emitida por el Banco Hondureño para la Producción y Vivienda BANHPROVI en su condición de Fiduciario de Fideicomiso de Administración e Inversión para el Programa Nacional para la Reactivación del Sector Agroalimentario de Honduras (FIRSA) y que mediante Resolución No.CTA-33-E-06-09/2021 de fecha 28 de julio de 2021 donde se resolvió y aprobó el producto financiero para apoyar el sector transporte público terrestre de personas y carga a nivel nacional.

Existen correos internos por parte de la cooperativa, donde se puede determinar que, se analizó la solicitud presentada por la señora Fajardo Martínez, concluyendo que, dicha solicitud no es viable pues la cooperativa no está trabajando con fondos de transporte con BANHPROVI, y recomendando que la señora Fajardo Martínez, debe buscar opciones fuera de la cooperativa.

3. A folio A folio 03, que en fecha 27 de diciembre de 2021, la señora DORIS MARÍA FAJARDO MARTÍNEZ, presentó reclamo ante la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ELGA LIMITADA, manifestando que en fecha 15 de octubre presentó petición de redescuento aprobado como producto financiero al sector transporte público terrestre de apersonas y carga a nivel nacional ya que tiene préstamo No.80020990 viéndose afectada por la Pandemia de la Covid 19 para realizar los pagos y amparándose en la Circular PE-39/2021 dando respuesta la cooperativa mediante correo que la solicitud no era viable y que debía buscar otras opciones fuera de la cooperativa, ya que no estaban trabajando con fondos de transporte con Banhprovi. A folio 04, que en fecha 4 de enero de 2022, la Cooperativa, informó a la Señora Fajardo Martínez, que como cooperativa, buscan solucionar y dar una mejor atención a los requerimientos de los



afiliados; en cuanto a la solicitud expresada, se le informa que en la actualidad la cooperativa, no está realizando redescuentos mediante el Producto Financiero del Sector Transporte Público Terrestre de Personas y Carga a Nivel Nacional, debido a la no suscripción del Contrato de Adhesión con Banhprovi, por lo cual la institución, no puede redescantar créditos del rubro de transporte mediante este producto financiero. Por tal razón se le recomendó buscar opciones con las instituciones que actualmente tienen suscrito el Convenio con Banhprovi, de tal manera que se puedan cancelar los saldos atrasados que actualmente mantiene en la cooperativa.

4. A folio 26, que la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ELGA LIMITADA, presentó estado de cuenta del préstamo No.008-0020990 a nombre de la señora Doris María Fajardo Martínez, con saldos al 29 de mayo de 2021 de L1,485,826.18 en el mismo, se evidencia que, a partir del 3 de febrero de 2020 la señora Fajardo Martínez, presentó irregularidad en los pagos. En el mismo documento se refleja un resumen del préstamo al 1 de febrero de 2021 mismo refleja un saldo total de L1,887,908.50 siendo un dato relevante que dicho préstamo se encuentra en un proceso Extrajudicial pues existe un valor de L68,346.63 por concepto de Honorarios Profesionales.

Dentro de la documentación presentada se encuentra registro de abonos realizados al préstamo hipotecario siendo el último el 8 de febrero de 2022 por L4,347.83 aplicado a interés moratorio, a la fecha antes mencionada la señora Fajardo Martínez refleja un atraso de 527 días lo que equivale aproximadamente a 18 meses con un valor pendiente de pago por L440,430.99

Según el estado del crédito, este fue refinanciado por la situación de la Covid 19 actualmente dicho préstamo se encuentra en mora ya en un proceso extrajudicial. Adicionalmente la cooperativa presentó copia de estado de cuenta de aportaciones No.008-0000077 y ahorros retirables No.008-0010021 a nombre de la Señora Doris María Fajardo Martínez, con los siguientes saldos: Aportación con saldos al 31 de enero de 2022 de L11,764.03 Retirables con saldos al 14 de enero de 2022 de L50.00. Cabe mencionar que, en los dos estados de cuenta presentados existen valores debitados mismos que fueron aplicados al préstamo hipotecario que se encuentra en mora.

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ELGA LIMITADA, presentó un detalle de las observaciones del crédito realizadas durante el periodo de 14 de mayo de 2020 al 19 de enero de 2022 por el Departamento de Cobros de la Cooperativa, resumiendo las mismas de la siguiente manera:

El personal colaborador de la cooperativa, realizó en reiteradas ocasiones, llamadas a teléfono fijo y celular 9527-1593 informando que estas llamadas no eran contestadas, en algunas ocasiones dejaban mensajes y según estos tampoco eran contestados, en cierta ocasión una de las referencias de la Señora Fajardo Martínez, informó que, ella, se encontraba fuera del país, el 21 de enero de 2021 vía WhatsApp se dio aviso a la Señora Fajardo Martínez, que su caso fue trasladado a legal por presentar 142 días de mora ya en abril del año 2021 el caso fue trasladado a cobranza Extrajudicial, por lo que, la Señora Fajardo Martínez, presentó una garantía diferente a la acordada misma que no tiene cobertura para realizar un nuevo trámite, presentando la cooperativa propuestas como ser: Quitar declaratoria de herederos presentada ante el Instituto de la Propiedad y poder hacer el arreglo de pago con la garantía ya existente y que se encuentra a favor de la cooperativa u ofrecer una nueva garantía con cobertura suficiente

FEM

para hacer el arreglo. La Señora Fajardo Martínez, acepta la readecuación con la garantía ya existente, retiró la declaratoria de herederos del IP, pero también debe cancelar el pago de la mora, haciendo caso omiso al requerimiento, por lo que, el Abogado asignado recomienda ejecutar la garantía hipotecaria.

Posteriormente la Señora Fajardo Martínez, menciona que solicitará una readecuación amprándose en un Acta de Compromiso de Gobierno, considerando el abogado que el acta mencionada aplica solamente al sector bancario y no a las cooperativas, sin embargo, insiste en llegar a un acuerdo de pago, solicitándole una constancia por parte del Instituto Hondureño de Transporte, aun así, la gestión fue denegada.

Ya en enero de 2022 la Señora Fajardo Martínez, ingreso una solicitud de redescuento a Banhprovi, estando enteradas la Gerencia Administrativa y General a la fecha la cooperativa está a la espera de la Resolución por parte de Banhprovi.

La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ELGA LIMITADA, presentó Informe del Crédito a nombre de la señora DORIS MARÍA FAJARDO MARTÍNEZ, dando a conocer que es afiliada a la cooperativa desde hace 10 años presentando un excelente record crediticio en los diferentes préstamos otorgados. El préstamo hipotecario fue sometido como consolidación de deudas y fue otorgado de forma mancomunada con el señor Juan Francisco Bulnes Cordon, quien es esposo de la señora Fajardo Martínez y cuyos ingresos dependen de una discomóvil y transporte de personas, siendo este último el más fuerte, pero, debido a que dichos rubros se vieron afectados por la Pandemia de la COVID 19 provocando considerables atrasos en el préstamo por tal razón se brindó un arreglo mediante solicitud en fecha 5 de junio de 2020 con el fin de tener un respiro mientras se reactivaba el comercio a nivel nacional, pero dicha reactivación tardo más de lo que se esperaba por tanto se dio un nuevo atraso y para realizar un nuevo arreglo de pago, el monto que se debía refinanciar superaba el monto inicial lo que resulto imposible.

A la Señora Fajardo Martínez, se le planteo una nueva estrategia de arreglo, siendo esta una ampliación hipotecaria donde se le solicitó el pago de honorarios únicamente por el monto ampliado obteniendo el visto bueno por parte del bufete encargado, sin embargo, dicha gestión no se pudo realizar debido a que la señora Fajardo Martínez, no realizó pago o abonos al préstamo readecuado en junio de 2020 por la Pandemia de la Covid 19 a la fecha las unidades de taxi han estado operando, también ha podido realizar otras actividades comerciales que le han permitido obtener flujo de efectivo para poder pagar sus cuotas según el plan de pago establecido en el nuevo crédito.

El 15 de octubre de 2021 la Señora Fajardo Martínez, hizo solicitud de redescuento aprobado como producto financiero en apoyo al sector transporte público terrestre de personas y carga a nivel nacional ya que actualmente mantiene el préstamo hipotecario No.80020990 donde el rubro de pago es transporte, la cooperativa dio respuesta a la solicitud presentada informándole al Abogado que la petición no era viable ya que actualmente la cooperativa no estaba realizando redescuentos mediante el producto financiero antes mencionado esto debido a que no tiene suscrito un contrato de adhesión con el Banco Hondureño para la Producción y Vivienda (BANHPROVI) por lo cual la institución no podría redes contar créditos del rubro de transporte.

QUINTO: Que la Unidad de Atención al Usuario Cooperativista (UAUC), se pronunció mediante Informe Técnico N. UAUC-021-2022, de fecha 16 de marzo de 2022, en el cual recomienda declarar: **"IMPROCEDENTE el reclamo interpuesto por la Señora DORIS MARÍA FAJARDO MARTÍNEZ, contra la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ELGA LIMITADA"**

ELGA LIMITADA, en lo relacionado con **Redescuento en Préstamo**, en vista que, la Cooperativa, presentó evidencia que el préstamo otorgado a la Señora Fajardo Martínez, fue con fondos propios con destino consumo, así también existe evidencia que ante la emergencia nacional ocasionada por la Pandemia de la Covid 19 la cooperativa, otorgó un refinamiento, por lo cual se realizó una modificación de contrato el cual se formalizó mediante un Adendum.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito ELGA Limitada, es una institución supervisada por el Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCOOP) y reconocida por el Banco Hondureño para la Producción y Vivienda (BANHPROVI) como un Intermediario Financiero, ahora bien, la Circular No. PE-39/2021 emitida por el Banco Hondureño para la Producción y Vivienda (BANHPROVI), hace mención que, mediante Resolución No. CTA-33-E-06-09/2021 de fecha 28 de julio de 2021 resolvió la aprobación del Producto Financiero en Apoyo al Sector del Transporte Público Terrestre de personas y carga a nivel nacional; ósea la actividad a financiar sería redescuento en cartera de créditos readecuados o refinanciados que se mantengan con el sistema financiero, y en el caso de la señora Fajardo Martínez, el destino de su préstamo no es transporte, sino consumo, para consolidación de deudas.”

CONSIDERANDO: Que el Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCOOP) determinará y dirigirá la supervisión del sistema cooperativo, bajo normativas prudenciales de control y riesgo, para la consolidación e integración del cooperativismo y defensa de sus instituciones; Asimismo dictará normas que aseguren el cumplimiento y práctica de los principios del buen Gobierno Cooperativo con el fin de que las Cooperativas logren sus objetivos estratégicos y se garantice la confianza de sus afiliados y del público en general.

CONSIDERANDO: Que en apego a lo dispuesto al Artículo 72 de la Ley de Procedimiento Administrativo, la Asesoría Legal se pronunció mediante Dictamen Legal N° 37-2022, estableciendo que es procedente “**SIN LUGAR**, el reclamo presentado por la señora **DORIS MARIA FAJARDO MARTINEZ**, en su condición personal, en contra de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ELGA LIMITADA**; en virtud que:

1. **En relación al otorgamiento de créditos con fondos Banco Hondureño para la Producción y Vivienda (BANHPROVI.** La Circular No. PE-39/2021 emitida por el Banco Hondureño para la Producción y Vivienda (BANHPROVI), hace mención que, mediante Resolución No. CTA-33-E-06-09/2021 de fecha 28 de julio de 2021 resolvió la aprobación del Producto Financiero en Apoyo al Sector del Transporte Público Terrestre de personas y carga a nivel nacional, sin embargo en la investigación realizada que se evidenció que la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ELGA LIMITADA**, **NO cuenta con un contrato de adhesión suscrito a BANHPROVI para otorgar el tipo de redescuento solicitado, por lo que sus afiliados no pueden gozar de dichos beneficios.**
2. **En cuanto a las acciones de cobro realizadas por la Cooperativa.** Se evidencio que el préstamo otorgado a la señora Doris María Fajardo Martínez, fue con fondos propios con destino consumo y en el estado de cuenta del préstamo 0080020990 que la reclamante, ha tenido una conducta irregular de pago, reflejando el incumplimiento del pago de las cuotas en el plazo y el monto, pactadas en el contrato de préstamo y su adendum, por lo que, al presentarse mora la cooperativa se encuentra facultada según **clausula decima resolutoria** para recuperar los saldos adeudados de préstamo y para la ejecución de las garantías ofrecidas en caso de incumplimiento, por los medios extrajudiciales o judiciales respectivamente y que considere pertinentes.



En cuanto al incumplimiento del artículo 18 de la Norma para el fortalecimiento de la Transparencia emitida por este Consejo. Se evidenció mediante nota de fecha 04 de enero de 2022, que dio respuesta a la reclamación presentada por la señora reclamante, que la cooperativa dió una respuesta oportuna, íntegra y comprensible cumpliendo con los establecido en la Norma antes mencionada.”

POR TANTO:

EL INFRASCrito DIRECTOR EJECUTIVO DEL CONSEJO NACIONAL SUPERVISOR DE COOPERATIVAS en el uso de sus atribuciones y en aplicación artículos 334 y 338, de la Constitución de la República; 72, 130,135, 137 y 138 de la Ley de Procedimiento Administrativo; 116, de la Ley General de la Administración Pública; 1, 75 literal a), 93, 95, 96 de la Ley de Cooperativas de Honduras.

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **SIN LUGAR**, el reclamo presentado por la señora **DORIS MARIA FAJARDO MARTINEZ**, en su condición personal, en contra de la **COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ELGA LIMITADA**; *en virtud que:*

1. En relación al otorgamiento de créditos con fondos Banco Hondureño para la Producción y Vivienda (BANHPROVI) La Circular No.PE-39/2021 emitida por el Banco Hondureño para la Producción y Vivienda (BANHPROVI), hace mención que, mediante Resolución No.CTA-33-E-06-09/2021 de fecha 28 de julio de 2021 resolvió la aprobación del Producto Financiero en Apoyo al Sector del Transporte Público Terrestre de personas y carga a nivel nacional, sin embargo en la investigación realizada que se evidenció que la COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ELGA LIMITADA, **NO cuenta con un contrato de adhesión suscrito a BANHPROVI para otorgar el tipo de redescuento solicitado, por lo que sus afiliados no pueden gozar de dichos beneficios.**
2. En cuanto a las acciones de cobro realizadas por la Cooperativa. Se evidencio que el préstamo otorgado a la señora Doris María Fajardo Martínez, fue con fondos propios con destino consumo y, en el estado de cuenta del préstamo 0080020990 que la reclamante ha tenido una conducta irregular de pago, reflejando el incumplimiento del pago de las cuotas en el plazo y el monto pactadas en el contrato de préstamo y su adendum, por lo que al presentarse mora la Cooperativa se encuentra facultada según **clausula décima resolutoria del contrato**, que para recuperar los saldos adeudados de préstamo y para la ejecución de las garantías ofrecidas en caso de incumplimiento, la Cooperativa puede proceder por las instancias extrajudiciales o judiciales respectivamente y que considere pertinentes.

En cuanto al incumplimiento del Artículo 18 de la Norma para el fortalecimiento de la Transparencia emitida por este Consejo. Se evidenció mediante nota de fecha 04 de enero de 2022, que la Cooperativa dio respuesta a la reclamación presentada por la señora reclamante, siendo una respuesta oportuna, íntegra y comprensible cumpliendo con los establecido en la Norma antes mencionada



SEGUNDO: Contra la presente resolución procede el Recurso de Reposición el cual deberá interponerse por medio de un profesional del Derecho ante el mismo órgano que la dictó, dentro de los DIEZ (10) DÍAS HÁBILES contados a partir del día siguiente de su notificación.
NOTIFIQUESE. –


FREDY ESPINOZA MONDRAGÓN
DIRECTOR EJECUTIVO


ALEX JAVIER BORJAS LAINEZ
SECRETARIO GENERAL