

6 de julio del 2023

CIRCULAR No. SCAC-016-2023

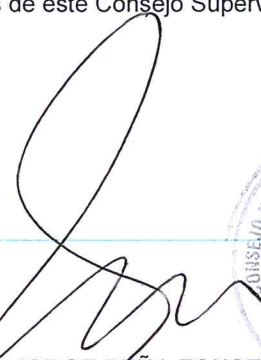
Señores

FEDERACIONES Y COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DE HONDURAS

Estimados Señores:

La Superintendencia de Cooperativas de Ahorro y Crédito, órgano técnico dependiente del Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCOOP), que tiene entre otras funciones la aplicación de la legislación cooperativa y autoridad de control de los entes cooperativos; incluyendo la normativa relacionada con la Transparencia, la Cultura Financiera y Atención a los Usuarios Cooperativistas; en este último aspecto presentar sus reclamaciones en la instancia y formato correspondiente que debe estar a la vista, lo anterior conforme a lo establecido en los artículos 3 numeral 9), 4 numeral 20), 17 y 18 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 ante las Cooperativas de Ahorro y Crédito contenido en el Acuerdo Número 001/03-05-2016.

Es del conocimiento de esta Superintendencia, que existen casos donde los cooperativistas manifiestan la negativa de parte de las cooperativas de poner a su disposición la Hoja de Reclamación, acción que afecta el desarrollo del debido proceso para la atención de los reclamos que surgen ante la inconformidad de estos por la contratación de los diferentes productos y servicios adquiridos en las cooperativas. Considerando que el artículo 17 de las Normas antes mencionadas, literalmente dice: *"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"* Por tanto, al ser estas normas de estricto cumplimiento por parte de las cooperativas, la entrega de las Hojas de Reclamación, deberán estar disponibles y no sujetas a la autorización de funcionarios o Directivos de las cooperativas; en caso de incumplimiento a las presentes disposiciones ésta Superintendencia procederá aplicar el proceso sancionatorio conforme al Reglamento de Sanciones de este Consejo Supervisor.



JOSÉ JORGE PEÑA FONSECA
SUPERINTENDENTE DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO
CONSUCOOP.

Tegucigalpa, M.D.C., Honduras, C.A., Apdo. No. 735, Telefax: (504) 2271-0031, 2271-0239, 2271-0308, 2271-0310
San Pedro Sula, Cortés, Honduras, C.A., Apdo. No. 325, Telefax: (504) 2557-2577, 2557-2578, 2557-2630, 2557-8907
Choluteca, Choluteca, Honduras, C.A., Telefax: (504) 2780-2556 Correo electrónico: info@consucoop.hn