

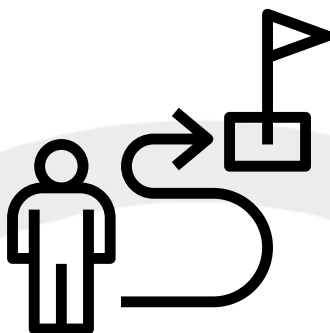
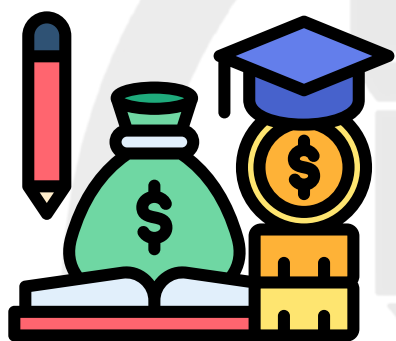


MANUAL FINANCIERO

*Este material didáctico fue
creado para ti, que quieres
aprender a manejar mejor tu
dinero, aprovechar los
servicios financieros y tomar
decisiones más seguras para
tu futuro.*

PROPOSITO

El propósito de este manual es fortalecer tus conocimientos financieros para que puedas administrar mejor tu dinero, ahorrar con un objetivo claro, conocer tus derechos y responsabilidades como cliente financiero.



COMPROMISO

Orientar y fortalecer las capacidades de las personas, familias y comunidades en la toma de decisiones financieras. Este contenido busca promover una mejor comprensión de los productos y servicios financieros, así como el desarrollo de hábitos responsables de ahorro, crédito, presupuesto y planificación económica.

POBLACIÓN META

Este manual está pensado para todas las personas que se interesen en adquirir conocimientos financieros y adoptar prácticas que mejoran su economía.

- Jóvenes que quieren aprender a manejar su dinero.
- Emprendedores y microempresarios que buscan mejorar su negocio.
- Productores del campo que desean administrar mejor sus ingresos.
- Familias que quieren lograr estabilidad financiera y cumplir sus objetivos.



¿Qué es el interés?

El interés es el “precio del dinero”; este término en temas financieros, se adapta a dos tipos de productos financieros.

Cuando tu ahorras, el interés es lo que ganas por guardar tu dinero en tu cuenta de ahorro.

Cuando solicitas un crédito, el interés es lo que pagas por usar el dinero prestado.

Ejemplo:

Si tu ahorras L. 5,000 a una tasa del 4% anual, después de un año habrás ganado L. 200 en intereses.

En cambio, si pedís prestado L. 5,000 con la misma tasa, eso será lo que pagues de más por usar ese dinero.

Mora

La mora ocurre cuando te atrasas en el pago de una cuota. Esto genera intereses adicionales y puede afectar tu historial crediticio, lo que significa que más adelante podría ser más difícil que te aprueben otro préstamo.

Ejemplo:

Si tu cuota es de L. 1,000 y no la pagas a tiempo, podrían cobrarte una multa o interés por mora de L. 50 o más, dependiendo del acuerdo.

Costo Anual Total (CAT)

Es una forma de saber cuánto te cuesta realmente un crédito. No solo incluye la tasa de interés, sino también otros gastos como comisiones, seguros o cargos administrativos.

Ejemplo:

Si pides un préstamo y te dicen que el interés es del 20%, pero además hay un seguro y una comisión, el CAT podría ser del 23%. Esto te muestra el costo real del crédito al año, y te ayuda a comparar entre diferentes opciones.

Capital, plazo y tasa

Estos tres conceptos van de la mano en cualquier operación financiera.

Capital: Es el monto de dinero con el que empiezas, ya sea el que ahorras o el que te prestan.

Plazo: Es el tiempo durante el cual vas a tener ese dinero ahorrado o el tiempo que tardarás en pagar un crédito.

Tasa: Es el porcentaje que se usa para calcular los intereses.

Ejemplo:

Si solicitas L. 10,000 a una tasa del 3% mensual durante 6 meses, tu capital es L. 10,000, el plazo son 6 meses, y la tasa es del 3% cada mes.

Ahorro

Cálculo de interés en el ahorro:

El interés es el dinero extra que se gana por mantener nuestro ahorro en una cuenta. Mientras más tiempo dejemos nuestro dinero y mayor sea la tasa, más crecerá nuestro ahorro.

Formula simple:

$$\text{Interés} = \frac{\text{Capital} \times \text{Tasa} \times \text{Tiempo}}{100}$$

Ejemplo:

Supongamos que ahorras 5,000 lempiras a una tasa del 4% anual por 1 año.

Capital: L. 5,000

Interés: 4% anual

Tiempo: 1 año

Aplicando la formula simple nos queda:

$$\text{Interés} = \frac{5,000 \times 4 \times 1}{100} = 200 \text{ lempiras}$$

Esto significa que al final del año, tu ahorro habrá generado 200 lempiras extras, y tendrás un total de 5,200 lempiras.



Crédito

Tipos de crédito:

- Crédito de consumo
- Crédito comercial o empresarial
- Crédito hipotecario
- Crédito agrícola o productivo
- Crédito educativo
- Crédito vehicular

Este tipo de servicio financiero varia según las normas internas de cada institución financiera a nivel del país.



Cuales son los requisitos para solicitar un crédito

Documentación y requisitos personales:

- Solicitud de crédito.
- Llenar y firmar la solicitud del producto solicitado.
- Copia de la tarjeta de identidad vigente.
- Copia del RTN o su validación.
- Comprobante de domicilio: Copia de un recibo de servicios públicos (luz, agua, teléfono).
- Historial crediticio.
- Ser mayor de 18 o 21 años, dependiendo de la institución.

Requisitos de ingresos:

- **Para empleados:** Constancia de trabajo que detalle cargo, deducciones y antigüedad.
- **Para negocios:**
 1. Referencia bancaria que incluya saldos y promedios.
 2. Permiso de operación.
 3. En algunos casos, se requiere constancia de ingresos por el negocio.
 4. Estabilidad laboral: Tener al menos un año de antigüedad en el empleo actual.

Cálculo de cuotas de crédito:

Sirve para saber cuánto tendrás que pagar cada mes si pides un préstamo. Las cuotas generalmente incluyen capital (el dinero que prestaron) + interés (lo que el banco o la microfinanciera cobra por prestarte).

Ejemplo:

Si solicitas un crédito de L.10,000 con una tasa de 10% anual a 12 meses.

Primero se convierte la tasa anual en mensual:

$$10\% \div 12 = 0.0083$$

(es decir, 0.83% mensual)

Aplicando la formula nos queda:

$$\text{Cuota} = \frac{10,000 \times 0.0083}{1 - (1 + 0.0083)^{-12}}$$
$$\text{Cuota} = \frac{83}{1 - (1.0083)^{-12}} = \frac{83}{0.096} = L. 864.43$$

El cliente pagará L.864.43 mensuales durante 12 meses. Cada cuota incluye una parte del capital y otra parte de los intereses, pero el monto total mensual siempre será el mismo.



Utilizamos la siguiente formula:

$$\text{Cuota} = \frac{P \times i}{1 - (1 + i)^{-n}}$$

En donde:

- **P** = Monto del préstamo (capital)
- **i** = Tasa de interés mensual
- **n** = Número total de cuotas (meses)

Tabla de amortización

Una tabla de amortización muestra mes a mes cómo se va pagando tu crédito. Cada pago se divide en:

- **Capital:** lo que reduces de la deuda principal.
- **Interés:** lo que pagas por el uso del dinero.

Usando el ejemplo anterior, a continuación, se presenta la tabla de amortización:

Mes	Cuota (L.)	Interés (L.)	Abono a Capital (L.)	Saldo Final (L.)
1	864.43	83.00	781.43	9,218.57
2	864.43	76.51	787.92	8,430.65
3	864.43	70.07	794.36	7,636.29
4	864.43	63.38	801.05	6,835.24
5	864.43	56.93	807.50	6,027.74
6	864.43	50.43	813.99	5,213.75
7	864.43	43.28	821.15	4,392.60
8	864.43	36.46	827.97	3,564.63



Interpretación:

- Cada mes se paga la misma cuota (L.864.43).
- El interés disminuye mes a mes, porque se calcula sobre el saldo pendiente.
- El abono a capital aumenta, reduciendo el saldo más rápido.
- Al final del mes 12, el saldo queda en cero, lo que significa que el crédito ha sido completamente pagado.

Costo Anual Total (CAT)

El CAT indica el costo real de un crédito en un año, incluyendo todo lo que pagas, no solo intereses. Sirve para comparar créditos de diferentes instituciones. Se calcula sumando:

- **Tasa de interés:** el porcentaje que cobra la institución financiera.
- **Comisiones:** gastos por apertura, mantenimiento o gestión del crédito.
- **Seguros obligatorios:** seguros que debes pagar para proteger el crédito o al solicitante.

Ejemplo práctico del cálculo del CAT
Si tu crédito es de 10,000 lempiras:

- Interés: 10% = 1,000 lempiras
- Comisión: 200 lempiras
- Seguro obligatorio: 100 lempiras

Costo total: $1,000 + 200 + 100 = 1,300$ lempiras

El CAT sería el porcentaje que representa esos 1,300 lempiras sobre tu crédito en un año.



Consecuencias del atraso en el pago

Si no pagas a tiempo, pueden ocurrir:

- **Cobro de intereses moratorios:** el crédito te cuesta más.
- **Registro en centrales de riesgo:** afecta tu historial crediticio y dificulta futuros créditos.
- **Pérdida de beneficios del crédito:** algunos bancos retiran ofertas o facilidades si hay atrasos.

Seguridad y Buen Uso de los Servicios



Consejos para proteger cuentas y claves:

- Nunca compartas tu clave o contraseña con nadie, ni familiares cercanos.
- Cambia tu contraseña regularmente y evita combinaciones fáciles (como fechas de cumpleaños).
- Activa alertas o notificaciones de tu cuenta para saber cada movimiento.
- No escribas tus datos bancarios en papel visible o en lugares inseguros.

Uso seguro de agentes corresponsales

Los agentes corresponsales son personas o negocios autorizados para recibir y enviar dinero. Para usarlos de forma segura:

- Verifica que el agente esté autorizado por la institución financiera.
- Evita hacer transacciones grandes en lugares solitarios o inseguros.
- Guarda los comprobantes de tus operaciones.



Procedimientos para verificar transacciones. Antes de aceptar cualquier movimiento o pago:

- Revisa que el monto y destinatario sean correctos.
- Confirma en tu resumen o aplicación móvil que la transacción se haya registrado.
- Si hay algún error, contacta inmediatamente a tu banco o microfinanciera.

Gestión de Reclamos y Derechos del Usuario.

1.- Derechos y deberes del cliente financiero:

Todo usuario de servicios financieros tiene derechos y responsabilidades que garantizan un trato justo y seguro. Según la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS):

Derechos: recibir información clara, conocer costos y tasas, acceder a servicios sin discriminación, y presentar reclamos cuando sea necesario.

Deberes: proporcionar información veraz, cumplir con las obligaciones contractuales, y usar los servicios de manera responsable.



Formato sugerido de reclamo.

ANEXO No.1.- HOJA DE RECLAMACIÓN
(Anverso o primera página)

No. de Identificación del Reclamo: _____ No. 000701

PERSONAS NATURALES
Nombres y Apellidos: _____ No. Identidad/ Pasaporte: _____
Dirección: _____ Departamento: _____ Municipio: _____
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? Si ☐ No ☐
En caso afirmativo, favor describir la misma: _____
¿El Reclamo es reiteración de un reclamo anterior? Si ☐ No ☐
En caso afirmativo, por favor indicar No. de Identificación del Reclamo: _____

PETICIÓN QUE REALIZA ANTE LA CNBS :
Describa la petición que realiza a la DPUP en relación a los hechos anteriormente descritos:

En caso que el usuario financiero haya presentado su reclamo de manera paralela en otra instancia administrativa o judicial, sería de enorme provecho para la investigación que usted solicita, que la CNBS conozca 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: _____

Constativa 00001-792 ANEXO RESOLUCIÓN GE. No. 1789/13-11-2012



2.- Procedimiento para interponer un reclamo:

I. Presentar el reclamo en la institución financiera.

- Dirígete al área de atención al usuario o gerencia de la sucursal.
- Solicita la "Hoja de Reclamación" al Oficial de Atención al Usuario Financiero.
- Llena la hoja con todos los detalles del reclamo de manera clara y concisa.
- Entrega la hoja y asegúrate de que le devuelvan una copia sellada y firmada, con fecha de recepción.

II. Respuesta de la institución

- La institución tiene un plazo máximo de 10 días hábiles para analizar el reclamo y responder por escrito.
- En algunos casos, como los reclamos relacionados con licencias internacionales, el plazo puede extenderse hasta 30 días hábiles.
- Si la institución necesita más tiempo, debe informar por escrito al usuario las razones.

III. Apelar a la CNBS

- Si no estás satisfecho con la respuesta de la institución, puedes acudir a la CNBS (Comisión Nacional de Bancas y Seguros).
- Deberás presentar la copia sellada de la Hoja de Reclamación que le dio la institución.
- También puedes adjuntar la documentación que considere pertinente.
- La CNBS analizará el caso y emitirá una resolución. Contra esta resolución, se puede interponer un Recurso de Reposición en un plazo de 10 días hábiles.

Vamos a practicar con algunos ejemplos prácticos



1.- Cálculo de interés de ahorro

Fórmula: Interés = Capital × Tasa × Tiempo

Si depositas **5,000** lempiras al **4%** anual por **6 meses**, el cálculo sería:

Interés = $5,000 \times 0.04 \times (6/12) = 100$ lempiras

Al final del período, tendrás **5,100 lempiras**.

2.- Ejemplo de crédito con amortización mensual

Imaginemos que solicitamos un crédito de Lps. 10,000, en un plazo de 12 meses, con una tasa de interés anual del 10%. Entonces tenemos los siguientes datos:

- **Monto del préstamo:** L. 10,000
- **Plazo:** 12 meses
- **Tasa de interés anual:** 10%
- **Tipo de amortización:** Cuota fija mensual



Paso 1: Calcular la tasa de interés mensual.

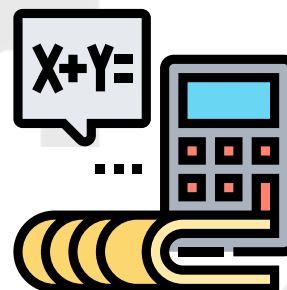
$$Tasa\ mensual = 10\% \div 12 = 0.833\%$$

Paso 2: Calcular la cuota mensual

$$Cuota = P \times \frac{i(1+i)^n}{(1+i)^n - 1}$$

Donde:

- $P = 10,000$ (capital)
- $i = 0.00833$ (tasa mensual)
- $n = 12$ (meses)



$$Cuota = 10,000 \times \frac{0.00833(1 + 0.00833)^{12}}{(1 + 0.00833)^{12} - 1} = L. 879.16$$

Mostramos como quedaría una tabla de amortización del siguiente ejemplo:

Mes	Saldo inicial	Interés (0.833%)	Abono a capital	Cuota	Saldo final
1	10,000.00	83.30	795.86	879.16	9,204.14
2	9,204.14	76.70	802.46	879.16	8,401.68
3	8,401.68	70.01	809.15	879.16	7,592.53
...	...	...	...	...	...
12	870.15	7.25	871.91	879.16	0.00

Al final de los 12 meses, el cliente habrá pagado L. 10,549.92 (879.16×12), de los cuales L. 549.92 corresponden a intereses.



3.- Ejemplo de cálculo del Costo Anual Total (CAT)

Para este ejemplo tendremos los siguientes datos:

- **Monto del préstamo:** L. 10,000
- **Plazo:** 12 meses
- **Tasa de interés anual:** 10%
- **Cuota mensual (como antes):** L. 879.16
- **Comisión por desembolso:** 2% del monto = L. 200
- **Seguro de vida:** L. 10 mensuales
- **Gasto administrativo único:** L. 100



Paso 1: Calcular el monto realmente recibido

$$\text{Monto neto recibido} = 10,000 - 200 - 100 = \text{L. } 9,700$$

Paso 2: Calcular el total pagado

$$\text{Total pagado} = (879.16 \times 12) + (10 \times 12) = \text{L. } 10,669.92$$

Paso 3: Costo total

$$\text{Costo Total} = \text{Total pagado} - \text{Monto neto recibido} = 10,669.92 - 9,00 = \text{L. } 969.92$$

Paso 4: Calcular el CAT aproximado

$$\text{CAT} = \left(\frac{\text{Costo Total}}{\text{Monto Recibido}} \right) \times \left(\frac{12}{12} \right) \times 100 = \left(\frac{969.92}{9,700} \right) \times 100 = 10.0\%$$

Pero al considerar los costos adicionales, el CAT real sube aproximadamente al 12% anual, mostrando el costo verdadero del crédito.

Aunque la tasa de interés es del 10%, al sumar comisiones y seguros, el costo real del crédito (CAT) es 12%, lo que ayuda al cliente a tomar decisiones más informadas.



4.- Caso de un reclamo resuelto



Cliente: María González

Producto financiero: Crédito productivo otorgado por PILARH OPDF

Motivo del reclamo: Cobro incorrecto de comisión de procesamiento que no fue informada al momento de la firma del contrato.

Paso 1: Presentación del reclamo

María acude a la agencia de PILARH OPDF ubicada en [Ciudad/Dep.] el 10 de octubre de 2025 y presenta su reclamo por escrito, indicando:

- Su nombre completo, número de cliente y contrato de crédito.
- Descripción del problema: "Se me cobró una comisión de procesamiento de L. 200 que no estaba detallada en el contrato ni me fue informada en la entrevista inicial."
- Fecha en que detectó el cobro: 09 de octubre de 2025.
- Documentos adjuntos: copia del contrato, comprobante del débito de la comisión y captura de pantalla del pago automático.

Paso 2: Registro y acuse de recibo

La agencia recibe el formulario de reclamo, lo registra en su sistema de gestión de quejas con número de expediente RQ-2025-10-001, y entrega a María un acuse de recibo con el plazo estimado para la respuesta (por ejemplo, 10 días hábiles).

Paso 3: Investigación

El departamento encargado de atención al cliente revisa los siguientes puntos:

- Verifica en el contrato firmado por María si aparece o no la comisión de procesamiento.
- Consulta el sistema de pagos para confirmar el débito de L. 200 en la fecha indicada.
- Revisa la política interna de comisiones para ver si la comisión aplicó correctamente o fue un error.
- Contacta al analista original que otorgó el crédito para confirmar si se informó la comisión verbalmente o por escrito.

Paso 4: Resolución y comunicación al cliente

Tras la investigación, el equipo determina que la comisión efectivamente fue cobrada sin autorización en el contrato, por lo que se decide devolver a María los L. 200 con un abono a su cuenta el 22 de octubre de 2025. Se elabora una carta de respuesta dirigida a María González con los resultados, informándole:

- Que su reclamo fue aceptado.
- Que se le hará el reembolso de L. 200 en un plazo de 3 días hábiles.
- Qué medidas se tomarán para evitar que el error se repita (actualización de plantilla de contrato, capacitación al personal de créditos).

Paso 5: Cierre del reclamo

Se registra en el expediente que el cliente aceptó la solución el 24 de octubre de 2025, se archivan los documentos y se da por cerrado el expediente RQ-2025-10-001.

El sistema de gestión de quejas genera un reporte mensual con métricas de reclamos (número, tipo, tiempo de resolución) para revisión por la gerencia.



Preguntas Frecuentes



- **¿Cómo sé cuánto voy a pagar en total por un crédito?**

Podes calcularlo revisando la cuota mensual, sumando todas las cuotas y considerando intereses, comisiones y seguros obligatorios. También puedes pedir a la institución el CAT, que refleja el costo real del crédito en porcentaje anual.

- **¿Cada cuánto se calculan los intereses de ahorro?**

Depende del tipo de cuenta, pero normalmente los intereses se calculan mensual o anualmente y se suman al capital para que tu dinero crezca.

- **¿Qué pasa si me atraso en una cuota?**

El atraso puede generar intereses moratorios y afectar tu historial en la central de riesgos, dificultando que obtengas futuros créditos. Siempre es mejor comunicarte con la institución para buscar soluciones.

- **¿Cómo puedo hacer un reclamo formal?**

1.- Presenta tu reclamo en la agencia o por los medios oficiales de la institución (correo, página web, línea de atención).

2.- La institución tiene un plazo máximo de respuesta.

3.- Si no se resuelve, puedes escalar tu caso a la CNBS para que intervenga y proteja tus derechos.



Glosario Financiero

- **CAT (Costo Anual Total):** Es el costo real de un crédito, incluyendo intereses, comisiones y seguros obligatorios, expresado en porcentaje anual.
- **Amortización:** Es la forma en que pagas un crédito poco a poco, combinando capital (lo que pediste prestado) e intereses, hasta terminar de pagarlo.
- **Mora:** Es cuando te retrasas en el pago de una cuota de crédito, lo que puede generar intereses adicionales y afectar tu historial crediticio.
- **Interés:** Es el costo de usar dinero prestado (crédito) o la ganancia que obtienes al depositar dinero en una cuenta de ahorro.
- **Crédito:** Es un préstamo que recibís de una institución financiera, con la obligación de devolverlo en cuotas con intereses.
- **Ahorro:** Es la parte del dinero que guardes para usar en el futuro o invertir.
- **Central de Riesgo:** Es una base de datos que registra los créditos y pagos de los clientes, usada para evaluar la confiabilidad financiera de una persona.
- **Sobreendeudamiento:** Es cuando una persona tiene más deudas de las que puede pagar con sus ingresos, lo que puede generar problemas financieros graves.
- **Reclamo financiero:** Es la acción de informar a la institución que algo en tu cuenta o crédito está mal, para que se corrija.





Canales de Atención

Para obtener más información, resolver dudas o recibir orientación sobre temas financieros, existen diversos canales de atención que las instituciones ponen a disposición del público. Estos canales permiten una comunicación directa, rápida y segura entre las personas y las entidades financieras.

- **Oficinas o sucursales:** Son los puntos de atención presencial donde se puede recibir asesoría personalizada, realizar consultas y gestionar servicios financieros directamente con personal capacitado.
- **Teléfonos de atención al cliente:** Permiten realizar consultas, solicitar información sobre productos o servicios y recibir asistencia sin necesidad de trasladarse.
- **Correo electrónico:** Es un medio formal para enviar consultas o solicitudes, especialmente cuando se necesita adjuntar documentos o recibir información detallada por escrito.
- **Página web:** Ofrece información actualizada sobre servicios, productos, tasas, requisitos y educación financiera. En algunos casos, también permite realizar trámites en línea.
- **Redes sociales:** Son un canal de comunicación ágil donde las personas pueden conocer novedades, consejos financieros y comunicarse mediante mensajes directos.
- **Chat en línea o aplicaciones móviles:** Facilitan la atención inmediata desde cualquier lugar, permitiendo consultas rápidas, simulaciones de crédito o seguimiento de servicios.
- **Agentes corresponsales o puntos autorizados:** Son establecimientos aliados donde se pueden realizar operaciones básicas como pagos, depósitos o consultas de saldo, de manera cómoda y segura.

