

GUÍA DE FÓRMULAS Y CÁLCULOS



SAU 2024.

Estimado cliente y/o usuario:

El presente documento es con el fin de garantizar lo establecido en el artículo 4 de la Norma de Transparencia en las Operaciones de Microfinanzas, donde se menciona que las IFIM registradas ante CONAMI deben aplicar el Principio de Transparencia en la Información y divulgación, proporcionando a sus clientes información clara, precisa de fácil entendimiento y completa, de los productos y servicios que ofrecen, de los costos y gastos en que el usuario incurrirá al hacer uso de estos, de las condiciones y penalidades establecidas en los contratos que tengan por objeto tales productos y servicios.

En este documento usted podrá encontrar fórmulas de cálculo de las tasas de interés, mantenimiento de valor, formalizaciones del crédito y costos de cada uno de los productos financieros, esto le ayudará a tomar una decisión acertada sobre qué productos o servicios tomar.

En caso de requerir mayor aclaración, puede avocarse con el personal de atención al usuario en la sucursal la institución o bien llamar a los números telefónicos 2248-6525, 7872-7465 (T), si desea puede escribirnos a nuestro correo electrónico: atencion.usuario@soyahora.com.ni

Sí desea realizar un reclamo puede dirigirse a la página web: www.soyahora.com.ni , siguiendo el proceso disponible en este documento.

Esperamos que la información brindada sea de mucho provecho para usted.

¿Quiénes somos?

SoyAhora, S.A., es una institución de microfinanzas que, a partir del 26 de junio de 2008, cuenta con su propia personería jurídica como Sociedad Anónima, registrada e inscrita en el Registro Público Mercantil.

Actualmente, **SoyAhora, S.A.**, forma parte de las microfinancieras reguladas y supervisadas por la **Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI)** y su actividad principal es brindar financiamiento a pequeños negocios administrados en su mayoría por mujeres de bajos niveles de ingresos,

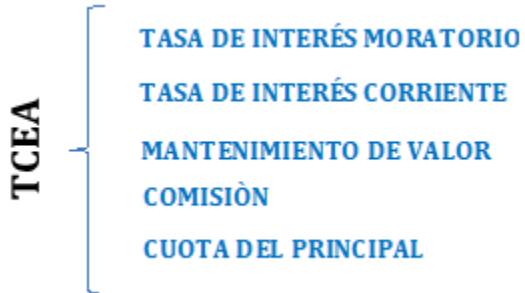
promoviendo y apoyando la organización y solidaridad comunitaria a través de la metodología de Grupos Solidarios, y créditos individuales en algunos casos, con garantías prendarias, fiduciarias y/o hipotecarias.

CONCEPTOS FINANCIEROS

Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA): Es la suma que incluye todos los costos que un cliente paga por un crédito que se le ha otorgado.

Para este cálculo se incluirán todas las cuotas por monto del principal e intereses, todos los cargos por comisiones, los gastos por servicios provistos por terceros o cualquier otro gasto en los que haya ocurrido la IFIM, que de acuerdo con lo pactado serán trasladados al cliente.

Cómo se calcula:



Tasa de interés moratorio: Los intereses moratorios son un porcentaje que se cobra cuando te atrasas en el pago de tu cuota del crédito que se te otorgó y corresponde al (25%) de la tasa de interés corriente pactada, aplicable a la porción del capital en mora en caso de incumplimiento de pago del usuario que opera desde su fecha de vencimiento hasta su efectivo pago sin necesidad de notificación o requerimiento judicial o extrajudicial, por el solo vencimiento de una cuota.

Y sólo se generan al momento de que no pagues tu cuota de manera puntual, cumpliendo los montos y fechas de pago establecidas en tu plan.

Tasa de interés corriente: Es el costo que el cliente paga por el monto de principal prestado. El interés corriente es calculado utilizando la fórmula de un año de trescientos sesenta días (360) días.

Mantenimiento de valor: El Banco Central de Nicaragua (BCN) informa que su Consejo Directivo decidió establecer la tasa de deslizamiento del tipo de cambio del Córdoba con respecto al dólar de los Estados Unidos de América en cero por ciento (0%) anual, a partir del primero de enero del año 2024.

Comisión: corresponde el cien por ciento (100%) para la promoción, formalización crediticia y gestión administrativa, constituyen retribuciones por operaciones o servicios adicionales y/o complementarios a las operaciones de microcrédito contratadas por los clientes.

Cuota por monto del principal: Es la cuota que el cliente paga de manera periódica por el préstamo recibido, dividido entre en número de pagos a realizar que dependen del plazo del crédito y forma de pago (diaria, semanal, quincenal, mensual).

GASTOS DEL CRÉDITO

- ❖ **Seguro colectivo saldo deudor:** Al momento de la formalización del préstamo, se paga en la caja de la sucursal. El seguro es con la Compañía de Seguros (INISER), la cual se encuentra autorizada, supervisada y regulada bajo las leyes nicaragüenses, estableciendo como beneficiario de la póliza al acreedor en caso de (Muerte por cualquier causa) del asegurado titular/deudor, donde el podrá declarar a cualquier persona como beneficiaria de vida a la cual se le entregará un cheque con la suma asegurada de U\$500.00 dólares, previo cumplimiento de 90 días del periodo de carencia.

El Seguro saldo deudor es la póliza de seguro que respalda el crédito en caso de muerte del deudor/titular.

Con un beneficio en dólares para la persona propuesta por el deudor para ser el beneficiario, previo cumplimiento del periodo de carencia de 90 días, que inicia en la fecha de firma del seguro. Este seguro es contratado de forma obligatoria y pagado el día del desembolso.

- ❖ **Cobertura de Gastos Funerarios:** Incluye al Titular/Deudor y es extensivo al cónyuge nombrado entre los 18 años y 74 años e hijos menores de 24 años. La suma asegurada de esta cobertura es de U\$400.00 dólares por cada evento. En un dado caso que el titular sea una persona soltera y este estatus cambia se debe de notificar y se incluye en la póliza al compañero, igual el caso de los hijos el cual puede ser incluido desde el 1er día de nacido, esto sin costo adicional. Así mismo si el asegurado es soltero no podrá incluir a nadie más que su núcleo familiar (no se permite incluir a padres de familia).

Cabe recalcar que el titular y beneficiarios dependientes pueden optar por la indemnización en efectivo CK enviado una carta donde indican que no hicieron uso de la red funeraria o haciendo uso de la red funeraria, la red de servicios funerarios de INISER tiene presencia a nivel nacional y van detalladas en un documento que se entrega al cliente.

La cobertura de la red funerario incluye:

- Ataúd
- Descanso
- Cortina
- Candelabro
- Cristo
- 50 sillas
- Recorrido de carro fúnebre (Esto depende de la funeraria y el lugar).

Aviso de Siniestro: El aviso de siniestro podrá ser notificado por cualquier medio presencial, escrito (correo electrónico/página web), telefónico o redes sociales a **SoyAhora, S.A**, dentro de los treinta (30) días siguientes a la ocurrencia del siniestro; para informar a la compañía de seguros INISER.

El Periodo de Carencia: Es el plazo de tiempo ininterrumpido que debe transcurrir desde la fecha efectiva de la póliza, para que el asegurado titular/deudor tenga derecho a las coberturas de la póliza.

El periodo de carencia se aplica:

1. Cuando se ingresa por primera vez el asegurado/deudor en la póliza. Este periodo depende del plazo del crédito y se calcula de la siguiente manera:

Plazo del crédito x Días de carencia por mes.

Plazo del Crédito - MESES	Días de carencia por mes (8 días)	Plazo a cumplir por parte del deudor para aplicar a beneficios de \$900.00 dólares.	Observación.
3	8	24 Días.	Los créditos a 12 meses el periodo de carencia a cumplir es de 90 días.
4	8	32 Días.	
5	8	40 Días.	
6	8	48 Días.	
7	8	56 Días.	
8	8	64 Días.	
9	8	72 Días.	
10	8	80 Días.	
11	8	88 Días.	
12	8	90 Días.	

2. Cuando el deudor cancela su crédito y no renueva en el mismo mes, sino que lo hace en el mes siguiente, en este caso se aplicará nuevamente el periodo de carencia, que dependerá del nuevo plazo de su crédito.

A continuación un ejemplo:

El deudor cancela su crédito vigente en el mes de abril y lo renueva en el mes de mayo, a un plazo de 12 meses. Su periodo de carencia a cumplir es de 90 días, para tener accesos a los \$900.00 (novecientos dólares) de beneficio.

Durante la carencia verifican que la información que declaras sea cierta y, al mismo tiempo, se apartan de posibles situaciones irregulares, omisiones o errores involuntarios en algún dato brindado.

El tipo de Seguro Colectivo Saldo Deudor posee las siguientes limitaciones o exclusiones:

- A) Periodo de Carencia de 90 días.**
- B) Por participación del **DEUDOR/TITULAR** en acciones delictuosas, en riñas, duelos, tumultos o vendettas, relacionados con la seguridad de las personas.**
- C) Cuando se encuentre en estado de ebriedad o bajo la influencia del licor con una concentración de 0.50 gramos de alcohol por litro de sangre o de cualquier otro tipo de sustancias o drogas psicoactivas.**
- D) Lesiones o enfermedades que se provoque deliberadamente el propio **DEUDOR/TITULAR**.**
- E) Enfermedades mentales o psiquiátricas de cualquier naturaleza, con o sin manifestaciones sicosomáticas.**

F) No tener conocimiento de padecer una enfermedad en etapa terminal o cuyo pronóstico de vida o sobrevivencia, se encuentra limitado a meses

El deudor se obliga a renovar este seguro en cada préstamo otorgado, a su propio costo, mientras subsista saldo deudor a su cargo.

Gastos legales

En caso de que se presente la Demanda judicial ante el Juez competente, **EL DEUDOR GARANTE** reconocerá en concepto de Costas Legales el veinticinco por ciento (25%) calculado sobre la suma demandada.

Si este porcentaje no cubriese los gastos y honorarios efectuados por la recuperación del crédito se le elevará el mismo hasta cubrir su totalidad.

Constancia de Cancelación de crédito: Una vez que el usuario cancele el crédito otorgado, **SoyAhora, S.A.** entregará en un plazo no mayor de quince días hábiles, la constancia de cancelación del crédito de manera gratuita por primera vez. Para entregas posteriores este documento tiene un valor de C\$150.00 córdobas.

Créditos Hipotecarios:

El costo de arancel es el 1% por gastos de inscripción de garantía, sin que el importe sea menor de 150 córdobas ni mayor de 30,000.00 córdobas.

Inscripción de Garantía Mobiliaria:

Los gastos de Inscripción y Cancelación de Garantía de acuerdo con tabla y aranceles que dictan las instituciones que regulen la materia.

Reformar el acuerdo NO. 163 DEL Consejo Nacional de Administración y Carrera Judicial, publicado el 24 de abril del año dos mil diecisiete, referido a la Ley de Tasas de Registros Públicos, en el sentido que las tasas que regirán para el Registro de Garantías Mobiliarias a partir del lunes 6 de noviembre de año dos mil diecisiete serán las siguientes:

	<u>SERVICIOS</u>	MONTO DE LA GARANTÍA		TASA FIJA
		DESDE	HASTA	
1	Constitución de Garantía Mobiliaria.	C\$1.00	C\$300,000.00	C\$150.00
		300,001.00	500,000.00	300.00
		500,001.00	750,000.00	500.00
		750,001.00	1,000,000.00	600.00
		1,000.001.00	A más	1,000.00
2	Modificación de Garantía Mobiliarias (Prorroga, Ampliación de plazos y cualquier variación al contrato inicial.			150.00
3	Certificados en Línea.			100.00
4	Certificados en físico de Garantías Mobiliarias.			100.00
5	Cancelación parcial de Garantías Mobiliarias.			0.00
6	Cancelación Total.			0.00
7	Ejecución.			0.00

FÓRMULAS Y CÁLCULOS



SOYAHORA S.A.

CALENDARIO DE PAGO

Fecha y Hora de Impresión: XX/2024 11:46 AM

Código cliente: XXXX	Nombre del Cliente: XXXX	Metodología: Individual
Código Crédito: XXXX	Ciclo: 2	Producto: Capital de trabajo e Inversión
Monto Aprobado: 10,000.00	Plazo en Meses: 5	Fecha de Desembolso: 08/08/2024 Tasa de Interés: 84.00 %
Monto Entregado: 10,000.00	N. de Cuotas: 5	Fecha de Vencimiento: 10/01/2025 Tasa de Mora: 21.00 %
T/C Desembolso: 36.6243	Tipo Cuota: Mensual	TCEA: 169.51 % Comisión: 5.00 %
Moneda: Córdoba MV	Sucursal: LARREYNAGA	Analista: XXXX
		Cobrador: XXXX

PLAN DE PAGOS

Cuota	Fecha	Días Interés	Capital	Comisión	Deslizamiento	Interés	Cuota	Saldo Capital
0	08/08/2024	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	10,000.00
1	10/09/2024	33	2,000.00	100.00	0.00	770.00	2,870.00	8,000.00
2	10/10/2024	30	2,000.00	100.00	0.00	560.00	2,660.00	6,000.00
3	11/11/2024	32	2,000.00	100.00	0.00	448.00	2,548.00	4,000.00
4	10/12/2024	29	2,000.00	100.00	0.00	270.67	2,370.67	2,000.00
5	10/01/2025	31	2,000.00	100.00	0.00	144.67	2,244.67	0.00
	155		10,000.00	500.00	0.00	2,193.34	12,693.34	

Firma y nombre del cliente

Apoderado legal:

Estimado cliente: Le instamos realizar sus pagos en tiempo y forma. Evítese el pago de interés moratorio y gastos por cobranza. Puede realizar el pago de su cuota en BANPRO Cta de ahorro córdobas #10022400052156 y Bancentro Lafise Cta de ahorro córdobas # 710- 203-458. Reportar de inmediato la Minuta/Voucher de pago a su promotor..7872-7465

IMPORTANTE: "Si el usuario está en desacuerdo con los datos puede recurrir ante al Presidente de la CONAMI"

Dirección: Paseo Tiscapa, Busto José Martí, 1c. Al Este 1 1/2c. Norte. E-mail: correo@conami.gob.ni Atención al usuario: atencion.usuario@conami.gob.ni

Información y/o Sugerencias: llamar y/o visitar nuestras instalaciones ubicadas en Managua, Barrio Larreynaga, Del Puente el Eden. 1 cuadra al oeste, ½ cuadra al norte, Managua, Nicaragua. Teléfonos de contacto: 22486525. Atención al usuario: atencion.usuario@soyahora.com.ni

Sintaxis del procedimiento en el programa Excel para el cálculo de la TCEA con la Función TIR.NO.PER (valores, fechas, [estimar]).

Calcula la tasa interna de retorno de una inversión en función de una serie especificada de flujos de efectivo que no son necesariamente periódicos.

La sintaxis de la función TIR.NO.PER tiene los siguientes argumentos:

Argumento: valor que proporciona información a una acción, un evento, un método, una propiedad, una función o un procedimiento.

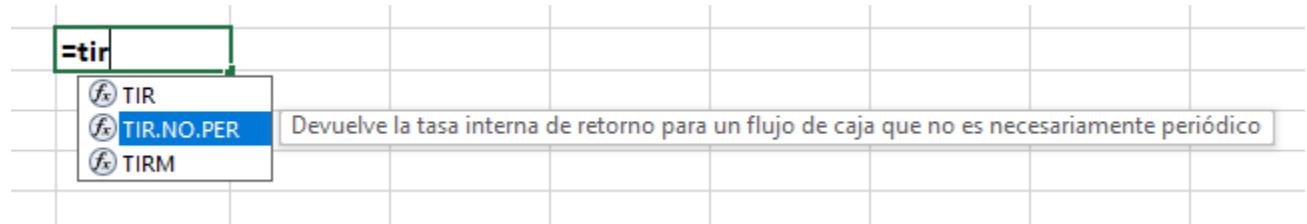
❖ Valores Obligatorio: Se elabora una tabla en Excel con dos columnas, una se denomina **FECHA** y la otra **CUOTA**. (Los datos son del plan de pagos presentado esta guía).

En la primera columna, están todas las fechas de pago, incluida la fecha de desembolso y las demás que están programadas para que el cliente realice el pago de sus cuotas por el periodo de tiempo estipulado en el plazo y forma de pago del crédito.

En la segunda columna, van incluidos los montos en cérdobas a pagar por cada cuota, estos incluyen los montos de capital, comisión por desembolso, deslizamiento e interés. El primer valor en esta columna, debe ser un valor negativo y correspondería al monto aprobado del crédito.

En este momento nos ubicamos en una casilla vacía de la hoja de excel y empleamos la función TIR.NO.PER, de la siguiente manera:

Signo =, se escribe **TIR.NO.PER** en la casilla.



Una vez identificado, con el cursor del mouse se da doble clic izquierdo encima del sombreado azul y aparecerá:

= TIR.NO.PER()
TIR.NO.PER(valores; fechas; [estimar])

Y estaremos listos para el ingreso de los datos, esto lo haremos sombreando los montos de la columna **CUOTAS**.

FECHA	CUOTAS
08/08/2024	(10,000.00)
10/09/2024	2,870.00
10/10/2024	2,660.00
11/11/2024	2,548.00
10/12/2024	2,370.67
10/01/2025	2,244.67

=TIR.NO.PER(BK65:BK70)
TIR.NO.PER(valores; fechas; [estimar])

Para luego en la misma casilla se escribe el signo punto y coma (;) y se sombrean las **Fechas** de la primera columna.

FECHA	CUOTAS
08/08/2024	(10,000.00)
10/09/2024	2,870.00
10/10/2024	2,660.00
11/11/2024	2,548.00
10/12/2024	2,370.67
10/01/2025	2,244.67

=TIR.NO.PER(BK65:BK70;BJ65:BJ70)*100

Se cierra con paréntesis) y se escribe POR CIEN (*100), ya que el cálculo es de un porcentaje.

Lo que daría como resultado la

TCEA:169.53

FECHA	CUOTAS
08/08/2024	(10,000.00)
10/09/2024	2,870.00
10/10/2024	2,660.00
11/11/2024	2,548.00
10/12/2024	2,370.67
10/01/2025	2,244.67

TCEA
169.53

CUOTA DE PRINCIPAL:

Cuota de principal= monto aprobado del préstamo /número de cuotas pactadas.

Ejemplo:

Monto en córdobas	C\$10,000.00
Plazo en meses	5
Forma de pago	Mensual
Cálculo de la cuota de principal	C\$10,000.00 /5 cuotas.
Cuota de principal en córdobas	C\$2,000.00

MANTENIMIENTO DE VALOR:

Monto de mantenimiento de valor= Monto aprobado x Porcentaje de mantenimiento de valor (Deslizamiento) x número de días transcurridos entre la fecha de desembolso y la fecha pago de cada cuota / Factor días en el año.

Ejemplo:

Monto aprobado en Córdoba	C\$10,000.00		
Mantenimiento de valor.	0%	Anual	
Factor días en el año.	36000	Días	
Plazo meses.	5		
Forma de pago.	Mensual		
Día de desembolso.	08/08/2024	= 33 Días.	Días entre la fecha del desembolso y la fecha de cada cuota
Día de pago.	10/09/2024		

Cálculo de cuota de mantenimiento de valor.	C\$10,000.00 x 0 x 33 días / 36000
Primer Cuota de Pago de mantenimiento de valor(Deslizamiento).	C\$0.00

INTERÉS CORRIENTE:

Tasa de interés corriente= Monto Aprobado + Monto primer cuota de deslizamiento x Tasa de interés anual x número de días transcurridos entre cada cuota / Factor días en el año.

Ejemplo:

Monto en córdobas.	C\$10,000.00		
Tasa de interés anual.	84%		
Factor días en el año.	36000	Días	
Plazo meses.	5	Meses	
Forma de pago.	Mensual		
Día de desembolso.	08/08/2024		Días entre cada cuota
Día de pago.	10/09/2024	=33	
Cálculo de la cuota interés a pagar.	C\$10,000.00 x 84 x 33 días /36000		
Monto de interés corriente en córdobas (primera cuota)		C\$770.00	

COMISION POR DESEMBOLSO:

El porcentaje de comisión por desembolso inicia con un mínimo de 5% a un máximo de 10%. La comisión se paga de manera prorrataeada a lo largo del plazo del crédito.

Prorratear: consiste en el reparto de una cantidad entre cada una de las cuotas.

Comisión= Monto aprobado del préstamo x % de comisión + Monto de deslizamiento del plazo.

Ejemplo:

Monto en córdobas	C\$10,000.00
Porcentaje de comisión	5% = 0.05
Mantenimiento de valor/Deslizamiento de los cinco meses	C\$0.00
Plazo meses	5 meses

Forma de pago	Mensual
Cálculo de comisión por desembolso	C\$10,000.00 x 0.05 + C\$0.00
Total de comisión a pagar por los cinco meses.	C\$500.00

INTERES MORATORIO:

Monto de interés moratorio = Cuota de principal vencida x Tasa de interés moratorio anual x número de días transcurridos desde la fecha de vencimiento de la cuota / Factor días en año.

Ejemplo:

Día de pago	10/09/2024	=3 Días de atraso
Día en que efectuó el pago	13/09/2024	= 3 Días de atraso
Factor días en el año.	36000 días.	
Cuota de principal en cérdobas vencida	C\$2,000.00	
Tasa de Interés moratorio anual	84% x 25% (tasa de interés anual x interés moratorio)	=21%
Cálculo del interés en mora a pagar por cuota	C\$2,000.00 x 21 x 3 / 36000	
Pago de interés moratorio de los días de atraso en cérdobas.	C\$3.50	

SEGURO SALDO DEUDOR:

- ❖ **Monto del seguro hasta US\$5,000.00**= monto aprobado del préstamo / TC paralelo x (COTIZADOR SEGURO INISER)
- ❖ Resultado del cotizador x TC paralelo.

Ejemplo:

Tipo de cambio paralelo (ejemplo)	C\$36.90	Saldo principal en dólares
Monto aprobado de préstamo cérdobas	C\$10,000.00	

Resultado del Cotizador Seguro INISER		US\$8.66
Cálculo del seguro	$\text{C\$10,000.00} / \text{C\$36.90} = \text{US\$271.00}$ $\text{US\$677.51} \times \text{COTIZADOR} = \text{US\$8.66}$ $(\text{Resultado del COTIZADOR}) \text{ US\$8.66} \times (\text{TC}) \text{ C\$36.90}$	El resultado del cotizador es para el monto aprobado de este ejemplo.
Pago de seguro	= C\\$320.00	

RECARGOS POR COBRANZA:

Recargos Por Cobranza = Saldo de capital vencido (en mora) x Tasa porcentual según antigüedad de la mora.

El deudor se obliga al pago de **gestión de cobranza** sobre el total de la cuota vencida y se aplicará conforme a la antigüedad de mora de la siguiente manera:

Tasa porcentual según antigüedad de la mora.

No.	Rango por Antigüedad de Mora	Porcentaje de Cobro.
1	1 a 15 días	5%
2	16 a 30 días	8%
3	31 a 60 días	10%
4	61 a 90 días	15%
5	Mas de 90 días	20%

Ejemplo:

Saldo capital vencido	C\\$3,125.00
Antigüedad en mora	14 días
Tasa porcentual según antigüedad de la mora	= 5%
Cálculo del Recargo Por Cobranza	C\\$3,125.00*5%
Recargo Por Cobranza	C\\$156.25

TARIFARIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Vigente a partir del 01/08/2024

No.	NOMBRE DEL PRODUCTO CREDITICIO	METODOLOGÍA DE ATENCIÓN	MONTO EN CÓRDOBAS		PLAZO (MESES)		TASA DE INTERÉS (% ANUAL SOBRE SALDO) *		COMISIÓN POR DESEMBOLOSO %		SEGURO DE VIDA SALDO DEUDOR
			MÍNIMO	MÁXIMO	MÍNIMO	MÁXIMO	MÍNIMO	MÁXIMO	MÍNIMO	MÁXIMO	
1	Comercio	Individual / G. Solidario	10,000.00	1,000,000.00	2	12	24%	84%	5%	10%	Costo establecido por la empresa aseguradora, varía en dependencia del monto. Máximo C\$1,192.00
2	Servicios	Individual / G. Solidario	10,000.00	500,000.00	2	12	24%	84%	5%	10%	
3	Pequeña Industria	Individual / G. Solidario	10,000.00	500,000.00	3	12	24%	84%	5%	10%	
4	Mejora de infraestructura	Individual / G. Solidario	10,000.00	500,000.00	3	12	24%	84%	5%	10%	
5	Vivienda general	Individual / G. Solidario	10,000.00	500,000.00	3	12	24%	84%	5%	10%	
6	Consumo general	Individual	10,000.00	366,243.00	3	12	24%	84%	5%	10%	
7	Consumo convenio	Individual	10,000.00	366,243.00	3	12	24%	84%	5%	10%	

*: Avalúos: Valor negociado entre el cliente y el perito valuador. El cliente paga directamente al perito valuador.

*: TASA DE INTERÉS FIJO (% ANUAL SOBRE SALDO).

% DE GASTOS DE RECUPERACIÓN (C\$ POR ANTIGÜEDAD DE MORA)	
%	DÍAS
1- 15 DIAS	5%
16 - 30 DIAS	8%
31 -60 DIAS	10%
61 - 90 DIAS	15%
> DE 90 DIAS	20%

El cálculo del valor a pagar del seguro saldo deudor, estará en dependencia del monto aprobado hasta un pago máximo de C\$1,192.00 córdobas.

CONTINÚA





TARIFARIO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Vigente a partir del 01/08/2024

GASTOS DE FORMALIZACIÓN (1% SOBRE EL MONTO APROBADO EN CRÉDITOS INDIVIDUALES) C\$		GASTOS DE FORMALIZACIÓN (GRUPOS SOLIDARIOS) C\$		MONTOS POR INSCRIPCIÓN DE GARANTÍAS MOBILIARIAS C\$		MONTOS POR INSCRIPCIÓN DE HIPOTECARIA C\$		AVALÚOS *	INTERÉS MORATORIO SOBRE SALDO DE PRINCIPAL EN MORA	
MÍNIMO	MÁXIMO	MÍNIMO	MÁXIMO	MÍNIMO	MÁXIMO	MÍNIMO	MÁXIMO	C\$	MÍNIMO	MÁXIMO
-	-	-	-	150.00	1,000.00	150.00	30,000.00	El cliente paga directamente al périto valuador	6.00%	21.00%

CONOCE

DERECHOS DEL DEUDOR:

- A) Elegir libremente la modalidad y condiciones del microcrédito que ofrezca la IFIM que mejor se ajuste a sus necesidades y posibilidades.
- B) Recibir, sin distinción alguna, servicios de calidad y un trato respetuoso.
- C) Presentar reclamos, de manera gratuita, ante **EL ACREDITADOR** y a recibir respuesta oportuna, fundamentada, comprensible e integral sobre los mismos.
- D) Ser atendido ante la sucursal de **EL ACREDITADOR** en donde suscribió el presente contrato para realizar cualquier consulta sobre el mismo.
- E) Recibir un ejemplar del presente contrato con sus respectivos anexos, siendo: El Resumen Informativo y plan de pago suscrito en la presente obligación.
- F) Recurrir ante la **CONAMI** frente a los reclamos no atendidos oportunamente, con respuesta negativa por parte de **EL ACREDITADOR** o en los casos que **EL DEUDOR** y/o **FIADOR SOLIDARIO** se encuentren en desacuerdo con la respuesta a su reclamo emitida por **EL ACREDITADOR**.
- G) A ser informado en forma previa a su aplicación, cualquier modificación en los contratos de crédito que se refieran a: implementar nuevos modelos de contratos, cambios en un contrato activo vigente, de las condiciones contractuales tales como nuevas cláusulas a los mismos o reformar a las existentes, siempre y cuando la posibilidad de dicha modificación se haya previsto expresamente en este contrato;
- H) A recibir comunicación sobre la modificación a que se refiere el literal "g" anterior, la cual deberá ser realizada con una anticipación no menor a sesenta días (60) días calendario, previos a que dicha modificación entre en vigencia; en el caso que las modificaciones se refieran a variación de tasa de interés, comisiones y/o costos, de los contratos pactados con tasas variables, el plazo de la comunicación se reducirá a treinta (30) días calendario, para este caso la notificación debe ser dirigida en forma escrita a **EL DEUDOR**.
- I) A que conforme a lo establecido en el artículo 72 de la Ley No. 769, Ley de Fomento y Regulación de las Microfinanzas, en caso de dudas o contradicciones entre las cláusulas de los contratos de microcréditos, prevalecerá la condición más beneficiosa para **EL DEUDOR**;
- J) A realizar el pago de forma anticipada, ya sea parcial o total, sin ninguna penalidad, reduciendo intereses generados al día de pago.
- K) A que **EL ACREDITADOR** realice las gestiones de cobranza extrajudicial respetando la tranquilidad familiar y laboral, la honorabilidad e integridad moral de **EL DEUDOR**, en horario de siete de la mañana a seis de la tarde de lunes a viernes y los días sábado de siete de la mañana a dos de la tarde.
- L) A ser notificado cuando **EL ACREDITADOR** permute o ceda el crédito
- M) Derecho de rescisión del contrato en caso de que **EL ACREDITADOR** no cumpla con el desembolso del monto aprobado.
- N) **EL DEUDOR** podrá solicitar en cualquier momento a **EL ACREDITADOR** un estado de cuenta en el que se refleje el saldo adeudado, así como, cualquier desglose o explicación de los cargos que le son cobrados.
- Ñ) Otras que **EL ACREDITADOR** considere respetando lo dispuesto en las leyes que rigen la materia.

OBLIGACIONES DEL DEUDOR:

- A)** Realizar los pagos en el tiempo, modo y condiciones convenidas en el presente contrato.
- B)** No hacer uso diferente al estipulado en la cláusula primera del presente contrato.
- C)** Suministrar informaciones reales de su situación económica y social antes, en el momento y después de otorgado el crédito.
- D)** Ejercer cuidado razonable sobre los bienes y derechos en garantía y preservarlos, evitando su pérdida o deterioro. El cuidado razonable implica la obligación de tomar las medidas necesarias para preservar el valor de la garantía y los derechos derivados de la misma. Los bienes otorgados en garantía mobiliaria no deberán de servir de garantía para ninguna otra deuda, por tanto, **EL DEUDOR GARANTE** no podrá constituir gravámenes sucesivos sobre los bienes otorgados en garantía mobiliaria y tampoco se podrá disponer o enajenar dichos bienes antes de la cancelación total del crédito.
- E)** Poner en conocimiento por escrito al **EL ACREDITADOR** de cualquier daño, que disminuya de manera importante o permanente el valor de los bienes puestos en garantía, debiendo hacer la notificación en un plazo no mayor de cuarenta y ocho horas después de lo ocurrido.
- F)** Permitir que **EL ACREDITADOR** inspeccione las garantías en el lugar convenido, para verificar su cantidad, calidad o estado de conservación.
- G)** La obligación de informar a **EL ACREDITADOR** sobre la ubicación, traslado, venta, transformación o transferencia de la garantía mobiliaria, si el contrato permite efectuar estas.
- H)** Asumir el costo de cualquier avalúo que, periódicamente, decidiere realizar **EL ACREDITADOR** de los bienes puestos en garantía, y en su caso los honorarios notariales y gastos de inscripción registral de las garantías mobiliarias y la cancelación de las mismas.
- I)** Las demás que pacten las partes y que no contravengan la presente ley No. 902.
- J)** Comunicar, por escrito y en forma oportuna, a **EL ACREDITADOR** cualquier cambio en su domicilio.
- K)** Aceptar como válida cualquier notificación judicial o extrajudicial que se haga en la última dirección de su domicilio señalada, así como cualquier notificación personal que se le efectúe en caso que no fuere localizado en la última dirección señalada.
- L)** Otras que **EL ACREDITADOR** considere respetando lo dispuesto en las leyes que rigen la materia.
- M)** Las establecidas en el artículo 20 de la Ley No. 936, Ley de Garantías Mobiliarias que apliquen en el presente contrato.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL ACREDOR:

- a)** A recibir el pago del crédito en el tiempo y modo establecido en el contrato
- b)** Verificar el estado de las garantías de forma anual o bien las veces que lo deseen y sean necesarias
- c)** Brindar a **EL DEUDOR** y/o **FIADOR**, proporcionándoles las facilidades para que pueda formular el mismo, y contar con un servicio de atención al usuario
- d)** Informar a **EL DEUDOR** que en caso de no ser atendidos en su reclamo en los plazos establecidos en la presente Norma o de recibir respuesta negativa por parte de la IFIM, puede recurrir ante el **Presidente Ejecutivo de la CONAMI**.
- e)** a emitir en un plazo de siete (7) días hábiles contados a partir de la fecha de la recepción del correspondiente reclamo, la respuesta fundamentada al mismo.
- f)** A no realizar cobros por la recepción y atención de reclamos, incluso si estos fueran improcedentes.
- g)** A no exigir a las personas reclamantes la presentación de documentos e información que se encuentre en nuestro poder o que no guarde relación directa con la materia reclamada.
- h)** A no aplicar métodos o usar medios de cobro extrajudicial, que den la apariencia de tratarse de cobros por la vía judicial, que atenten contra el honor e imagen de **EL DEUDOR** y/o **FIADOR SOLIDARIO** o resulten intimidatorios.
- i)** Gestiones de cobro en horario de siete de la mañana a seis de la tarde de lunes a viernes y los días sábado de siete de la mañana a dos de la tarde.
En todo caso, las gestiones de cobranza deberán desarrollarse respetando la tranquilidad familiar o laboral, honorabilidad e integridad moral de **EL DEUDOR**.
- j)** Proteger los datos personales de **EL DEUDOR** y los **FIADORES**.
- k)** Entregar a **EL DEUDOR** copia del contrato en el momento de la firma.

SAU 2024

En Microfinanciera **SoyAhora, S.A.** trabajamos para mejorar los procesos que brinden mejores experiencias a los clientes y/o usuarios, es muy importante para nosotros que usted manifieste sus insatisfacciones y sugerencias.

Recuerde que puede acudir a presentar su reclamo, queja o consulta en la sucursal de la institución, con el/la oficial de atención al usuario, quien es la persona encargada de registrar su trámite y quien le entregará el soporte de su visita, además de especificar la fecha de entrega de la respuesta, con su prorroga si se diera el caso; el medio de respuesta al caso y el procedimiento posterior, plazos y la instancia del ente regulador (**CONAMI**) a la cual acudir si no está de acuerdo con la resolución emitida.

Medios para presentar reclamos, quejas y/o consultas:

- ❖ Presencial en la sucursal con el Oficial de Atención al Usuario.
- ❖ Llamadas telefónicas al número convencional: 2248-6525.
- ❖ Números celulares: 7872-7465 (Tigo)
- ❖ Página web: soyahora.com.ni
- ❖ Correo electrónico del Oficial de atención al Usuario: atencion.usuario@soyahora.com.ni

Visítenos: Barrio Larreynaga, Del Puente El Edén, 1 cuadra al oeste/abajo y media cuadra al norte/lago. Managua.