Herramientas de Gestión de Riesgo Administrativo y Financiero del Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito Honduras

3

Catálogo de Productos Financieros y Política de Mercadeo

Florencia Rossini
frossini@fitproper.com

Honduras, Mayo de 2007

Fit & Proper Consulting

Proyecto de Fortalecimiento Institucional de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Honduras BID / FACACH ATN/ME-8545-HO

FACACH
Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Honduras, Ltda.

Catálogo de productos: Objetivo

OBJETIVOS de Catálogos de productos

- Punto de partida para la preparación de folletos y otros elementos publicitarios
- Capacitación del personal de atención al público
- Información para el resto del personal, en particular áreas de apoyo a los sectores comerciales

Fit & Proper

Catálogo de productos: Ventajas

Tener un catálogo de todos los productos de la cooperativa aporta las siguientes ventajas

- Tener una comunicación homogénea de los empleados comerciales a los clientes, cualquiera sea el empleado que atienda en ese momento.
- Contar con un mecanismo de evaluación de las características de los productos propios entre sí, y comparados con la competencia.
- Eliminar la improvisación en la preparación de folletos y otros medios que reciben los clientes. Servir de base para definir la estrategia comercial.

Productos Financieros

A continuación se expone un ejemplo de ficha de producto para cada uno de esos grupos.

FACACH
Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Honduras, Ltda.

Listado de Productos Financieros

Préstamos

- **Préstamos Personales**
  - Con deducción de planilla
  - Asalariados
  - Con garantía Prendaria Efectiva
  - A través de comercios
- **Préstamos de corto plazo a autónomos**
  - A Comerciantes
  - A Productores y Ganaderos
  - Para Bancos Comunales
  - Descuento de valores
- **Préstamos de largo plazo**
  - Hipotecario
  - Prendarios para vehículos, equipo o maquinaria
  - Microcréditos
- **Préstamos especiales**
  - Automático
  - Emergente
  - Créditos sindicados

Productos de ahorro

- **Afiliación**
  - Aportaciones
- **Depósitos Retirables**
  - Ahorro Retirable
  - Ahorro de Menores
- **Depósitos a plazo fijo**
  - Ahorro a plazo fijo
  - Ahorro para fines específicos

Servicios

- **Remesas**
- **Transferencias entre Cooperativas**
- **Transferencias entre filiales**
- **Recaudaciones para entes privados y públicos**

Fit & Proper

FACACH
Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Honduras, Ltda.

Préstamo a comerciantes

Descripción	Préstamo de uso variable o fijo, con pagos periódicos
Moneda	Lempiras
Destinatarios	Comerciantes afiliados
Destino de los fondos	Financiación de capital de trabajo
Plazo	de 6 a 18 meses
Forma de Amortización	Mensual
Sistema de amortización	saldos insolutos, cuota nivelada o variable
Monto máximo de asistencia	Un mes de ventas
Garantías	Depósitos líquidos. Avales, prendas e hipotecas

Seguros	de vida y sobre propiedades que garanticen el préstamo
Documentación requerida al afiliado	Original y fotocopia de cédula de identidad. Declaración jurada de bienes, ingresos y egresos
Tasas y comisiones (Referencia)	18% a 25%. La tasa debe ser mayor si se elige amortización variable. Sugerencia: Estos préstamos se otorgan en base al conocimiento. El comerciante no averigua en otros lados: no es necesario ser competitivo, salvo si hay publicidad. Inmovilización de ahorro (referencia): 2 % del monto.
Otros costos	Timbres del Ihdecoop. Si hay garantía hipotecaria: avalúo, escrituración, etc.
Formas de difusión del producto	Visita comercial a locales cercanos o sitos en calles comerciales. Por el aspecto del local se podrá decidir si entrar o no a ofrecer el producto.

Fit & Proper

FACACH
Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Honduras, Ltda.

Ahorro a plazo fijo

Descripción	Depósito a interés con fecha cierta de vencimiento
Moneda	Lempiras o Dólares
Destinatarios	Todos los afiliados
Condiciones para acceder al producto	Ser afiliado
Documentación requerida al afiliado	Cédula de identidad
Plazo	A término pactado, no inferior a 30 días
Forma de capitalización de intereses	Al vencimiento, o anual si durase más de 12 meses
Tasas	Lempiras (referencia): 6% a 10%. Dólares (referencia): 2,5% 4,5%. Sugerencia: Mantener niveles de mercado, y subirlos cuando se publicite el producto
Otros costos	Libretas en caso de extravío. En caso de cancelación de la inversión antes del vencimiento estipulado, no se liquidarán intereses no capitalizados
Formas de difusión del producto	Campañas de corta duración (TV, radio, diarios) cuando se necesiten fondos, o en épocas de excedentes (comerciantes luego de Navidad, empleados al cobrar el aguinaldo, productores luego de la cosecha).

Fit & Proper

FACACH
Federación de Cooperativas de Ahorro y Crédito de Honduras, Ltda.

Recaudaciones para entes privados y públicos

Descripción	Servicio de recaudaciones por cuenta de entes privados y públicos (ej.: compañías de seguros)
Destinatarios	Población en general
Condiciones para acceder al producto	El ente debe tener buena reputación, y prestar un servicio masivo de cobranza frecuente
Documentación requerida	Ente: Documentación que pruebe la capacidad del firmante del convenio en relación a su representación del ente; original y fotocopia de la cédula de identidad del firmante Persona: factura o boleta de pago
Comisión	Porcentaje sobre el total recaudado o importe por boleta de pago, a cargo del ente
Instrumentación	Contrato con el ente para el cual se efectúa la recaudación
Otros costos	Timbre por el contrato
Formas de difusión del producto	El ente debe exhibir en sus boletas de pago las entidades con las que tiene acuerdo, indicando en lo posible la dirección de las sucursales.

Fit & Proper

Política de mercadeo

Estrategia de productos

- **Ejemplo:** La gente joven es más proclive a tomar préstamos. Por lo tanto, cualquier publicidad es más atractiva si está hecha con su estilo de comunicación, en los medios que ellos ven y escuchan.

Hay 3 tipos de producto

- **De atracción:** Son los que sirven para generar nuevos afiliados.
- **Centrales:** Son los que resultan esenciales en la prestación del servicio.
- **De tráfico:** Generan presencia de potenciales afiliados en la cooperativa.

- Se proponen conceptos para manejar campañas de productos, y para manejar el ciclo de vida de los productos, de manera de no perder afiliados cuando, por ejemplo, terminan de pagar la última cuota de un préstamo.

Política de precios

Sugerencias sobre los 3 aspectos de una política de precios

1
- **Tasas**: los 7 parámetros a tener en cuenta

2
- Requerimientos de inmovilización de ahorro adicional

3
- Otros costos

Canales de venta y atención

para qué va la gente a los locales

- Obtener información sobre los servicios
- Solicitar determinado producto o servicio (venta)
- Depositar, retirar, pagar (caja)
- Hacer trámites y consultas (postventa)

Funciones de los canales

- Locales propios
- Atención telefónica
- Internet
- Comercios
- Fuerza de ventas propia
- Indirectos: mutuales, empresas para el personal

	Información	Venta	Caja	Postventa
Locales propios	☐	☐	☐	☐
Atención telefónica	☐	●		●
Internet	☐			●
Comercios	●	☐		
Fuerza de venta	●	☐		
Indirectos	●	☐		

☐ Principal ● Secundario

Retención de afiliados

Técnicas para la retención de clientes/afiliados en entidades financieras

- Programas generales
- Acciones puntuales de implementación rápida

Las mismas deben acompañarse de un programa de calidad de servicio que asegure que las expectativas de los afiliados sean siempre satisfechas.

Herramientas de Gestión de Riesgo Administrativo y Financiero del Sector Cooperativo de Ahorro y Crédito Honduras

Florencia Rossini
frossini@fitproper.com

Proyecto de Fortalecimiento Institucional de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Honduras BID / FACACH ATN/ME-8545-HO