



Asunción, 09 de febrero de 2024

**Economista**

**Blás Bienvenido Cristaldo Moniz, Presidente del  
INSTITUTO NACIONAL DE COOPERATIVISMO – INCOOP  
Av. Dr. Fernando de la Mora 988, Asunción**

**Presente:**

De nuestra distinguida consideración

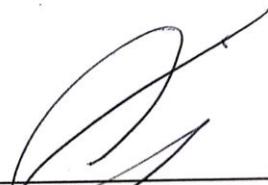
Nos dirigimos a Usted y demás Miembros, los representantes del Consejo de Administración de la **COOPERATIVA MULTIACTIVA COOPEXSANJO LTDA.**, a objeto de saludarles, y por medio de la presente, remitir de conformidad a la Res. INCOOP N°: 16.492/2017, el **MANUAL DE CRÉDITO** modificado previa revisión general, por resolución del Consejo de Administración dada por Acta N°: 1069 del 07/02/2024.

Solicitamos tomar nota del mismo para su actualización en sus registros.

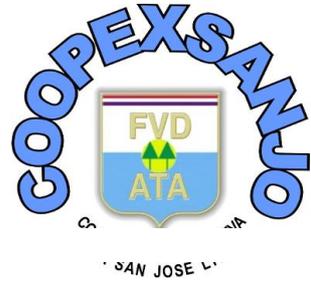
Sin otro particular y agradeciendo la atención dispensada, nos despedimos cordialmente.

  
\_\_\_\_\_  
**Lic. Horacio Campos.**  
**Secretario**



  
\_\_\_\_\_  
**Ing. Guillermo Fanego.**  
**Presidente**

FOLIO N°: 01



# MANUAL DE CRÉDITOS

**COOPERATIVA MULTIACTIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO, CONSUMO Y SERVICIOS  
“EXA SAN JOSÉ” LTDA.**

REVISIÓN GRAL.: FEBRERO 2024



## INDICE

- A. INTRODUCCIÓN
- B. GLOSARIO DE TÉRMINOS

## CAPÍTULO I: POLÍTICAS DE CRÉDITO

- 1 OBJETIVOS GENERALES
- 2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS
- 3 MARCO LEGAL
- 4 ALCANCE
- 5 APROBACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN
- 6 REGLAMENTO DE CRÉDITO
- 7 DETERMINACIÓN DE LOS SUJETOS DE CRÉDITO
- 8 DESTINOS DE CRÉDITO DE MAYOR RIESGO
- 9 TIPOS DE CRÉDITO Y CARACTERÍSTICAS GENERALES
- 10 PLAZO MÁXIMO DE LOS CRÉDITOS
- 11 ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y PROCESOS PARA LA CONCESIÓN, APROBACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS
  - 11.1 Condiciones básicas para la concesión de créditos de la Coop. Exa San José Ltda.
  - 11.2 De la Calificación del Prestatario
  - 11.3 Consideraciones Organización Administrativa
  - 11.4 Procesos para la concesión, aprobación y administración de la cartera
- 12 TRATAMIENTO DE MODIFICACIONES Y ACUERDOS ESPECIALES DE PAGO
- 13 CONSTITUCIÓN Y FUNCIONES DEL COMITÉ DE CRÉDITO
- 14 LÍMITES Y CONCENTRACIÓN DE CRÉDITOS
- 15 TRATAMIENTO DE CONFLICTO DE INTERESES EN LA ACTIVIDAD CREDITICIA





- 16 TRATAMIENTO DE TASAS DE INTERÉS Y DEMÁS COSTOS DE CRÉDITO
- 17 TRATAMIENTO DE GARANTÍAS Y SU ADMINISTRACIÓN
  - 17.1 Aspectos a considerar en el tratamiento de garantías y su administración
  - 17.2 Consideraciones sobre el tipo de garantías
- 18 TRATAMIENTO DE DOCUMENTACIÓN DE CRÉDITOS
- 19 ESQUEMA DE RECUPERACIÓN
- 20 POLÍTICAS DE SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA
- 21 POLÍTICA DE DESAFECTACIÓN DE ACTIVOS O LIQUIDACIÓN DE CRÉDITOS INCOBRABLES.
- 22 POLÍTICA DE SOCIOS PRESTATARIOS QUE DEJAN DE PERTENECER A LA COOPERATIVA.
- 23 APLICACIÓN DEL FONDO DE PROTECCIÓN AL PRÉSTAMO
- 24 MORA Y PENALIDADES
- 25 CONSTITUCIÓN DE PREVISIONES
- 26 REGIMEN DE DESEMBOLSOS

## CAPÍTULO II: PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS

- 1 OBJETIVO
- 2 PROMOCIÓN DEL CRÉDITO
- 3 PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS NORMALES
- 4 PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA DESEMBOLSO DE CRÉDITOS CON GARANTÍA DE AHORROS
- 5 PROCEDIMIENTO PARA CRÉDITOS HIPOTECARIOS
- 6 PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO VIVIENDA
7. PROCESO DE CONCESIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO
  - 7.1 Proceso para Solicitud de Tarjeta Adicional
  - 7.2 Procedimiento para No Renovación de Tarjeta de Crédito
  - 7.3 Procedimiento para Renovación de Tarjeta de Crédito
  - 7.4 Procedimiento para Regrabación de Tarjeta de Crédito
  - 7.5 Procedimiento para Bloqueo y Desbloqueo de Tarjeta de Crédito
  - 7.6 Procedimiento de Reversión de Movimiento de Tarjeta de Crédito
  - 7.7 Procedimiento de Anulación de Cuenta de Tarjeta de Crédito





**7.8 Procedimiento para Anulación de Cuenta y Saldo por Fallecimiento**

**8 PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN**

**CAPÍTULO III: REGLAMENTO DE CRÉDITO POR PRODUCTO**

**1 OBJETIVO**

**2 CRÉDITOS NORMALES**

**2.1 Sujeto de Crédito**

**2.1.1 Características del Sujeto de Crédito**

**2.1.2 Restricciones del Sujeto de Crédito**

**2.1.3 Características Especiales de los Créditos**

**2.1.4 Moneda**

**2.1.5 Montos**

**2.1.6 Créditos Nuevos y Renovaciones**

**2.1.7 Plazos de Créditos**

**2.1.8 Tasas de Interés**

**2.1.9 Tipos de Amortización**

**2.1.10 Periodo de Gracia**

**2.1.11 Relación Aporte Crédito**

**2.1.12 Garantías**

**3 TARJETAS DE CRÉDITO**

**3.1 Fines**

**3.2 Objetivos**

**3.3 De las Definiciones**

**3.4 De las obligaciones del usuario**

**3.5 Del extracto mensual**

**3.6 De la concesión del servicio**

**3.7 Sujeto de Línea de Crédito**

**3.7.1 Características del Sujeto de Línea de Crédito**

**3.7.2 Restricciones del Sujeto de Línea de Crédito**

**3.7.3 Destino de Línea de Tarjeta de Crédito**

**3.7.4 Moneda**

**3.7.5 Montos de Línea de Tarjeta de Crédito**

**3.7.6 Renovaciones de Línea de Tarjeta de Crédito**

**3.7.7 Plazos de Línea de Tarjetas de Créditos**

**3.7.8 Tasas de Interés**

**3.7.9 Tipos de Amortización**

**3.7.10 Costo del Servicio**

**3.7.11 Periodo de Gracia**

**3.7.12 Relación Aporte - Crédito**

**3.7.13 Garantías**

**3.8 De los Vencimientos y Moratorias**

**3.8.1 Mora**

**3.8.2 Inhabilitación**

**3.8.3 Refinanciación**

**3.8.4 Ajuste de Pago Mínimo**

**3.8.5 Del seguro de Vida y Seguro contra fraude**

**3.8.6 Vencimientos**





#### 4 VIVIENDA

##### 4.1 Sujeto de Crédito

##### 4.1.1 Características del Sujeto de Crédito

##### 4.1.2 Restricciones del Sujeto de Crédito

##### 4.1.3 Destino del Crédito

##### 4.1.4 Características especiales de los créditos

##### 4.1.5 Moneda

##### 4.1.6 Montos

##### 4.1.7 Plazos de Crédito

##### 4.1.8 Tasas de Interés

##### 4.1.9 Tipos de Amortización

##### 4.1.10 Periodo de Gracias

##### 4.1.11 Relación Aporte Crédito

##### 4.1.12 Garantías

#### 5 VIGENCIA LEGAL

#### 6 DISPOSICIONES GENERALES

##### A. INTRODUCCIÓN

Para dar cumplimiento al Marco de Regulación del INCOOP para Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito, la Cooperativa Exa San José Ltda., ha establecido el presente Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios, con el objetivo de contar con una guía metodológica a modo de delinear las políticas y procedimientos para mitigar el riesgo que conlleva la gestión crediticia.

##### EL PRESENTE MANUAL CONTIENE LAS SIGUIENTES INFORMACIONES

- a) Reglamento de Créditos.
- b) Determinación de los sujetos de crédito.
- c) Tipos de crédito que ofrece y sus características generales.
- d) Organización administrativa y procesos para la concesión, aprobación y administración de la cartera de créditos.
- e) Tratamiento de modificaciones y acuerdos especiales de pago.
- f) Constitución y funciones del Comité de Créditos.
- g) Límites y concentración de créditos.
- h) Tratamiento de conflicto de intereses en la actividad crediticia.
- i) Tratamiento de tasas de interés y demás costos de crédito.
- j) Tratamiento de las garantías y su administración.
- k) Tratamiento de la documentación de créditos.
- l) Esquema de recuperación.
- m) Políticas de seguimiento y recuperación de cartera.
- n) Constitución de provisiones.
- o) Régimen de desembolsos.

EL MANUAL DE CRÉDITO SE ENCUENTRA DIVIDIDO EN TRES CAPÍTULOS:

##### Capítulo I Políticas de Crédito

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 6



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

Son políticas generales de crédito, que afectan al desenvolvimiento global de la Cooperativa y que están vinculadas estrechamente con las establecidas por el ente de control.

### Capítulo II Procedimientos Crediticios

Son los pasos técnicos necesarios para el otorgamiento de un crédito, estrechamente relacionados con las políticas crediticias y vinculadas con la metodología.

### Capítulo III Reglamento de Crédito por Producto

Son la gama de productos crediticios que ofrece la Cooperativa Exa. San José Ltda., a sus socios; estableciendo premisas básicas y específicas del origen y objetivo de cada producto.

#### B. GLOSARIO DE TÉRMINOS

**MANUAL DE CRÉDITO:** Es el documento que engloba las políticas, procedimientos y demás reglamentos que la Cooperativa considera en su gestión crediticia.

**POLÍTICAS DE CRÉDITO:** Son reglas de crédito +que norman la actuación de la Institución y que permiten lograr los objetivos crediticios propuestos.

**PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS:** Es un conjunto de actividades estrechamente relacionadas, con un objetivo particular que es el entregar un servicio financiero de manera ordenada y ágil.

**COMITÉ DE CRÉDITO:** El Comité de Crédito es un órgano colegiado que tiene como objetivo dirigir el proceso de toma de decisiones crediticias, velando por la calidad de la cartera de créditos.

**CRÉDITO:** Es un producto financiero, mediante el cual la Cooperativa otorga capital a sus socios para satisfacer sus necesidades. Toda operación de crédito estará instrumentada mediante documentos establecidos por la institución.

**SOCIO:** Son todas las personas físicas o jurídicas que se asocian libremente a la Cooperativa, para lo cual asumen ciertas obligaciones con la entidad.

**SUJETO DE CRÉDITO:** Son las personas físicas o jurídicas asociadas a la Cooperativa que cumplen con los requisitos y condiciones para acceder a un crédito.

**MERCADO OBJETIVO:** Todos los socios que realizan diversas actividades, que les permitan generar ingreso para satisfacer sus necesidades, mejorar su calidad de vida y la de su familia.

**CRÉDITO DE VIVIENDA:** Son los créditos destinados a socios cuyo objetivo es la adquisición, construcción, remodelación y mejoramiento de vivienda propia.

**MORA:** Es el indicador que mide el incumplimiento del socio en el pago de sus obligaciones crediticias, respecto al compromiso pactado.

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 7



**TASA DE INTERÉS:** Es el costo del dinero que asume un socio por acceder a los servicios financieros de la Cooperativa. Representa el balance entre el riesgo y la posible ganancia, el cual es traducido en oportunidad para la entidad cooperativa.

**TARJETAS DE CRÉDITO:** es una línea de crédito otorgada al socio por medio de una tarjeta electrónica destinada a pagos y también como medio de financiación.

## CAPÍTULO I: POLÍTICAS DE CRÉDITO

### 1. OBJETIVOS GENERALES

- a) De manera a mitigar el riesgo crediticio y operacional, la Cooperativa Exa San José Ltda., ha delineado políticas claras para su gestión crediticia, que son lineamientos centrales para la correcta administración de la cartera de crédito de la entidad.
- b) Regular el servicio de crédito estableciendo pautas por las cuales se registrarán los socios, funcionarios y directivos de la Cooperativa Exa San José Ltda.
- c) Establecer políticas que marquen las pautas necesarias para la consecución de los objetivos a los cuales se debe llegar en virtud de una administración efectiva.
- d) Establecer lineamientos metodológicos estandarizados, con el objetivo de realizar una administración crediticia eficiente.

### 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Aplicar criterios homogéneos, con el objetivo de estandarizar las políticas y los procedimientos aplicados por la Institución, amparados en las normas emitidas por el INCOOP.
- b) Establecer políticas claras con el objetivo de mitigar el riesgo crediticio, estableciendo procedimientos coherentes que minimicen el riesgo operativo.
- c) Establecer parámetros límites, tanto mínimos como máximos estandarizados en políticas de crédito, buscando alcanzar los objetivos institucionales.
- d) Incentivar el pago puntual de los créditos reduciendo el nivel de morosidad a niveles óptimos de rendimiento.
- e) Proveer recursos a los socios para invertir en planes de producción para mejorar el ingreso económico de los mismos, concediendo préstamos que promuevan o fortalezcan la actividad económica de los socios.
- f) Facilitar a los asociados los medios para la adquisición de los bienes de consumo y de servicios que permitan mejorar sus condiciones de vida. Proveer los recursos que satisfagan las necesidades personales, familiares, educativas y profesionales del socio.
- g) Posibilitar a los socios recursos para casos de emergencia.





- h) Prestar servicios financieros diversificados a los socios cuidando el uso apropiado de los fondos para no facilitar su uso para fines especulativos de cualquier índole.
- i) Proporcionar a los socios asesoramiento oportuno para obtener mejores resultados de sus operaciones financieras.
- j) Proteger el capital operativo, liquidez y rentabilidad de la Cooperativa.
- k) Regular y establecer las normas y condiciones generales que regirán la concesión de los créditos, su clase, requisitos, relación aporte/crédito, capitalizaciones, régimen de análisis de riesgo, plazos, tasa de interés y garantías; calificación, cancelación, consolidación, refinanciación, ampliación de plazo, mora y penalizaciones.

### 3. MARCO LEGAL

Todas las disposiciones establecidas en el Manual de Crédito para Cooperativas de Ahorro y Crédito, que incluye: Políticas, Procedimientos y Reglamentos de Productos Crediticios, se han elaborado considerando la siguiente legislación vigente:

- Ley 438/94, que regula la constitución, organización, y funcionamiento de las Cooperativas.
- Decreto reglamentario 14.052/96, por el cual se reglamenta la Ley 438 de Cooperativas.
- Ley 5501/15 que modifica parcialmente la Ley 438/94 de Cooperativas.
- Ley 2.157/03, que regula el funcionamiento del INSTITUTO NACIONAL DE COOPERATIVISMO.
- Resolución del Instituto Nacional de Cooperativismo INCOOP, para el Marco Regulatorio para Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito.
- Ley 5476, Que establece normas de transparencia y defensa al usuario en la utilización de tarjetas de crédito y débito.
- Resolución N°:14451/16, por la que se reglamenta la Ley 5476/15 que establece normas de transparencia y defensa al usuario en la utilización de tarjetas de crédito y débito.
- Ley N° 1.015/97, que previene y reprime los actos ilícitos destinados a la legitimación de dinero o bienes” y resoluciones que rigen la actividad de las Cooperativas
- Ley N°:6366 de Defensa del Consumidor y otras que la modifican

### 4. ALCANCE

Las disposiciones enunciadas en este Manual de Créditos, son aplicables a todos los socios/as de la Cooperativa Exa San José Ltda., en lo que hace a la gestión de créditos en sus diferentes modalidades y productos. Estas disposiciones deben ser aplicadas por los empleados y directivos de la entidad como vía para el otorgamiento de créditos.

### 5. APROBACIÓN, DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El presente manual servirá de guía para la correcta gestión crediticia de la Cooperativa Exa San José Ltda, la misma contiene la base para la correcta concesión de los créditos.

Será de exclusiva potestad del Consejo de Administración, la aprobación del presente Manual de Crédito, el cual entrará en vigencia al día siguiente de su presentación al INCOOP.

COOPEXSANJO LTDA.	Datos Última Revisión Acta 1069 del 07/02/2024	N° DE FOLIO 9
-------------------	---	---------------





El documento podrá ser revisado y actualizado en forma anual o cuando la situación lo amerite, de acuerdo al crecimiento de la entidad y la exigencia del mercado financiero, para lo cual se llevará a cabo un constante monitoreo a fin de estar siempre actualizado para la toma de decisiones.

La Divulgación del Manual de créditos es responsabilidad de la Gerencia General, quién colocará a disposición de los usuarios en la página web de la Cooperativa y comunicará a los colaboradores, vía correo interno de por medio la disponibilidad del documento vigente, con acceso directo para su consulta, en una carpeta compartida de la ISO.

## 6. REGLAMENTO DE CRÉDITO

Es un conjunto ordenado de políticas y normas crediticias que rigen la manera como se lleva a cabo la gestión crediticia de la Cooperativa Exa San José Ltda. Como el Reglamento de Crédito, forma parte del presente Manual, el mismo será aprobado por el Consejo de Administración.

## 7. DETERMINACIÓN DE LOS SUJETOS DE CRÉDITO

Son sujetos de crédito, las personas físicas y jurídicas socias de la Cooperativa, así como otras Cooperativas reconocidas legalmente, en los términos establecidos por la Ley 438/94, las reglamentaciones pertinentes y estas disposiciones.

## 8. DESTINOS DE CRÉDITO DE MAYOR RIESGO

De acuerdo a lo establecido en el Marco Regulatorio del INCOOP son los siguientes:

a) LA COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA., NO PODRÁ OTORGAR CRÉDITOS QUE PRESENTEN LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS:

- 1) Créditos con garantía de bienes en litigio, o cuya situación jurídica sea dudosa.
- 2) Crédito a un socio que no quiera suministrar información financiera y/o referencias adecuadas, conforme al Reglamento de Crédito y al producto del que se trate.
- 3) Crédito a socios proveedores, cuando la Cooperativa esté obligada a comprar los productos o servicios que le provean y/o que el proveedor dependa de la venta de sus productos o servicios a la Cooperativa que le otorga el crédito, para poder pagarlo.

b) LOS CRÉDITOS QUE PRESENTEN ALGUNA DE LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS, DEBEN SER CONSIDERADOS DE MAYOR RIESGO Y, CONSECUENTEMENTE, ANALIZADOS CON MAYOR DETENIMIENTO O RECHAZADOS, A MENOS QUE SE APRUEBEN POR MOTIVOS CLARAMENTE JUSTIFICADOS:

- 1) Créditos a socios con los cuales la experiencia anterior de esta Cooperativa, o cualquier otra Cooperativa o Entidad Financiera, no fue satisfactoria.
- 2) Créditos para negocios que no demuestren ingresos ciertos.
- 3) Créditos para la fabricación o el procesamiento de productos químicos, o cualquier otro tipo de producto, de alta peligrosidad para la salud y el ambiente.
- 4) Créditos garantizados con activos cuyo mercado está restringido o limitado.
- 5) Créditos que dependen fundamentalmente de un garante o avalista para su reembolso.





- 6) Créditos para fines especulativos en el mercado de productos básicos o de valores.
- 7) Créditos para financiar la construcción de viviendas, edificios u oficinas, que no presenten un adecuado plan de financiamiento.
- 8) Créditos especializados, que no puedan ser supervisados adecuadamente por la Cooperativa.
- 9) Créditos para financiar intereses sobre deudas existentes.
- 10) Créditos cuyo destino sea la financiación de campañas electorales.
- 11) Cuando exista riesgo de gravámenes anteriores o posteriores que se impongan sobre la propiedad hipotecada.
- 12) Créditos para socios que mantengan litigios con otras instituciones financieras o empresas comerciales e industriales.

## 9. TIPOS DE CRÉDITO Y CARACTERÍSTICAS GENERALES

De acuerdo a lo que establece el Marco Regulatorio, los tipos de crédito de la Cooperativa Exa San José Ltda., se clasifican de la siguiente manera:

- 1) **Créditos Normales:** Son aquellos destinados a gastos de consumo, capital de trabajo o inversión, cualquiera sea la garantía de los mismos. A continuación, se detallan los créditos que componen este segmento:

### Según la Garantía

1. A Sola Firma
2. Con Codeudoría solidaria
3. Con Garantía de Ahorro
4. Prendarios
5. Hipotecarios
6. Con débito automático de salario
7. Descuento de Documento

### Según el destino:

1. **Consumo:** su objeto es financiar la compra de bienes de consumo o pagar servicios. En este grupo se encuentran todas aquellas operaciones de crédito destinadas a satisfacer necesidades personales.
2. **Salud:** su objeto es financiar gastos relacionados a la salud.
3. **Vivienda:** su objeto es financiar la compra, ampliación, reparación o construcción de viviendas por parte del socio, así como la compra de terrenos para tal efecto.
4. **Empresariales:** su objeto es financiar actividades de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades. (Préstamos profesionales, negocios comerciales, capital operativo, compra de insumos, inversiones).
7. **Educación:** su objeto es financiar la compra de bienes o pagar servicios relacionados a la educación.





- 8. Agropecuario:** su objeto es financiar aquellas actividades productivas relacionadas a la agricultura y/o ganadería.
- 9. Industrial:** su objeto es financiar aquellas actividades productivas relativas al sector industrial.
- 10. Otros:** se refiere a los diversos créditos no especificados con anterioridad.
- 11. Ampliación:** Tiene como destino una reformulación o extensión del plazo originalmente pactado de la operación.
- 12. Consolidación:** Destinado a la fusión dos o más operaciones al día en una sola operación, estableciéndose un nuevo plan de pagos.
- 13. Refinanciación:** son aquellos destinados a créditos vencidos que vuelven a ser objeto de un nuevo crédito introduciendo cambios en las condiciones iniciales de financiamiento ya otorgado.
- 14. Tarjetas de créditos:** Destinado como medio de pago para realizar compras sin contar con el efectivo, contrayendo automáticamente una deuda con la entidad emisora de la misma.

**Según la denominación del producto, se clasifican los créditos en:**

- a. **Crédito Personal:** son aquellos que por su naturaleza son habitualmente necesarios desde el punto de vista personal o familiar.
- b. **Crédito Educativo:** destinado a cubrir necesidades educativas del socio y su familia en sus ciclos: primario, secundario, terciario o universitario y post-graduación. Se otorgará hasta el monto previsto por resolución del Consejo de Administración, el cual se encuentra detallado en el **Anexo**, adjunto a este manual.
- c. **Crédito de Emergencia:** son los destinados a la solución de problemas urgentes e impostergables y que pongan en peligro la seguridad personal o familiar del socio.
- d. **Crédito Cash Collateral:** destinado a satisfacer las necesidades de crédito de los socios. Serán beneficiados por este tipo de crédito todos los socios que cuenten con Cajas de ahorro.
- e. **Descuento de documentos:** tiene por objeto satisfacer las necesidades financieras de los socios, a través del descuento de documentos (cheques, títulos o pagarés de terceras personas (físicas o jurídicas), con plazo máximo de hasta 180 días. Es responsabilidad del Oficial de Cuenta, Analista de riesgos y Gerente Comercial contar para el estudio caso por caso de las referencias financieras de los documentos propuestos a descontar. En todos los casos, siempre que sea factible la obtención de la información se debe dejar por escrito constancia de la realización de las mismas
- f. **Crédito a la Excelencia:** está destinado a los socios con calificación excelente y muy bueno, con tasas preferenciales.
- g. **Crédito Vacacional:** tienen por finalidad financiar viajes de turismo y vacacional, tanto dentro del país como en el exterior.
- h. **Crédito Emprendedor:** su finalidad es apoyar a los socios propietarios de las micro, pequeñas, y medianas empresas; siempre y cuando se dediquen a la actividad comercial y/o productiva. El plan de pago a ser establecido estará adecuado al tipo de





## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

actividad del socio, así como al plazo de retorno de la inversión y a la posibilidad de financiamiento de la Cooperativa.

- i. **Crédito Promocional:** el Consejo de Administración podrá lanzar créditos por ocasiones especiales, promocionales de carácter temporal, siempre enmarcados dentro de la normativa cooperativa.
- j. **Crédito para compra de deudas:** destinado a satisfacer las necesidades de los socios para la cancelación de deudas externas, pagando en cuotas mensuales e iguales, el importe total de sus deudas de préstamo o tarjetas de crédito.
- k. **Crédito Corporativo:** La finalidad de este tipo de crédito es apoyar financieramente proyectos de ampliación, inversión para las pequeñas y medianas empresas que cuenten con más de 5 años en la actividad operativa, con sobrada solvencia y alta calificación en el sector financiero incluida la Coopexsanjo.
- l. **Créditos a Cooperativas:** Son los créditos destinados a apoyar financieramente a otras cooperativas legalmente constituidas, para capital operativo, inversiones u otros. Las condiciones serán fijadas en cada caso por el Consejo de Administración.
- m. **Tarjetas de Crédito:** se constituye en una línea de crédito destinada a satisfacer las necesidades de los socios, de contar con un medio electrónico de pago y además como medio de financiación hasta el límite del monto concedido.
- n. **Vivienda:** destinados a satisfacer la necesidad de vivienda propia de los socios y sus familias. Podrá otorgarse para la construcción, ampliación, mejora o compra de viviendas.

La Cooperativa solicitará garantías reales o personales cuando lo considere necesario para cualquiera de los tipos de créditos.

En los tres (3) tipos de créditos, la entidad deberá identificar los que son concedidos a los miembros de sus estamentos electivos y comités auxiliares, así como a sus gerentes, empleados y respectivos cónyuges.

**Según el plazo de otorgamiento, las entidades clasificarán sus créditos en:**

- 1) **Corto Plazo:** Créditos de hasta doce (12) meses de plazo.
- 2) **Largo Plazo:** Créditos a plazos mayores a doce (12) meses.

### 10. PLAZO MÁXIMO DE LOS CRÉDITOS

Los plazos para el otorgamiento de los créditos se encuentran establecidos en el **Anexo**, adjunto a este documento.

### 11. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y PROCESOS PARA LA CONCESIÓN, APROBACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS.

**11.1 Condiciones básicas para la concesión de créditos de la Coop. Exa San José Ltda.** La Cooperativa cumple con lo establecido en el Marco Regulatorio del INCOOP estableciendo las siguientes condiciones para la concesión de los créditos:

- a) Ser socio de la Cooperativa y estar a día con todas sus obligaciones económicas. Este artículo rige además para el cónyuge, codeudor y cónyuge del codeudor. De hallarse pendientes el cobro en concepto de aporte y solidaridad, podrán ser descontados del

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 13



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

- importe del crédito. En caso de que el codeudor y cónyuge si lo hubiere no sean socios, deberán estar al día con todas sus obligaciones en el sistema.
- b) Contar con una solicitud de crédito firmada por el socio en carácter de declaración jurada con datos fehacientes sin enmiendas ni tachaduras.
  - c) Copia de documento de identidad actualizada o en su defecto la contraseña de la renovación proporcionada por la Policía Nacional, en caso de que se haya extraviado o vencido el documento, además de los documentos necesarios y suficientes para comprobar los ingresos que declara y la información que la entidad le requiera adicionalmente.
  - d) En caso de no ser paraguayo, el socio deberá presentar su admisión permanente.
  - e) Contar con ingreso estable, suficiente para hacer frente a la obligación asumida con el crédito solicitado.
  - f) Es obligación del socio facilitar al menos 2 (dos) referencias personales con línea telefónica. Igual requisito rige para los codeudores.
  - g) El solicitante y el codeudor que declaren ser separados de la sociedad conyugal, deberán presentar certificado original (o copia autenticada) de disolución conyugal o constancia certificada emanada del juez competente y en caso de socios con separación de bienes deberán presentar copia de la documentación respaldatoria.
  - h) A excepción de aquellos que estén legalmente divorciados, o bajo el régimen de separación de bienes, en todos los otros casos, e independientemente del monto del préstamo, se exigirá la firma del cónyuge en los documentos, y se deberá incluir en el análisis la situación del mismo con la Cooperativa y con terceros a modo de confirmar que no cuenten con demandas, operaciones morosas, inhibiciones entre otros, que pudieran poner en riesgo la concesión del préstamo.
  - i) No estar afectado por prohibiciones o sanciones derivadas de la ley, el estatuto, el Manual, resoluciones dictadas por la Asamblea General de socios o el Consejo de Administración.
  - j) Determinar la capacidad de pago del solicitante, entendiéndose como tal la capacidad de generar suficientes ingresos que le permitan la devolución del préstamo en el plazo acordado y contar con los datos vigentes y garantías en función de lo dispuesto en el Manual de Crédito, su historial y su perfil de cumplimiento.
  - k) Someter la solicitud y demás documentaciones a un análisis exhaustivo a fin de confirmar el nivel de riesgo en la concesión del crédito y determinar la probabilidad de la recuperación del mismo. Este análisis debe concluir con el dictamen final del Analista de Riesgos.
  - l) Que los ingresos declarados por el solicitante, cónyuge o codeudor, estén generados dentro del país. Los ingresos provenientes del extranjero deberán respaldarse: si no por ingresos del cónyuge generados en el país, por una garantía real o personal que cuente con ingresos fijos y permanentes generados por actividad desarrollada dentro de los límites del territorio nacional.
  - m) El socio con primera solicitud de crédito no deberá registrar antecedentes de operaciones morosas o demandas con otras entidades. Para los posteriores créditos, a más de las referencias externas; se tendrá en cuenta la calificación del promedio de atraso del socio de acuerdo con el sistema de categorización.
  - n) La determinación del monto del préstamo al que pueda acceder el asociado y la cuota a ser abonada estará en directa relación con su capacidad de pago, solvencia, el nivel de cumplimiento y/o referencias de pagos, sumada a la garantía en los casos exigidos.
  - o) El importe de la cuota mensual del préstamo solicitado no deberá exceder el 50% del importe neto resultante de los ingresos menos los egresos comprobados, salvo excepción aprobada por el Consejo de Administración. Este aspecto deberá ser observado estrictamente sobre todo por los analistas al momento de procesar las solicitudes, quienes quedan obligados a informar en sus dictámenes sobre cualquier

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 14



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

- información o noticia que pudiera tornar dificultoso el recupero del crédito solicitado por el socio. Cuando el sistema de amortización del crédito no es mensual, se aplicará igual proporción entre la cuota y el nivel de ingresos por periodo.
- p) El monto de los préstamos estará en relación con el nivel de ingresos, capacidad de pago, saldo de sus aportes y/o ahorro, además del antecedente, la finalidad del crédito y la solicitud presentada por el socio.
  - q) Para los socios y/o garantes que viven en alquiler deberán proveer datos referenciales de domicilio de familiares.
  - r) No estar registrado con operaciones morosas o procesos judiciales, penales en instituciones que provean informaciones confidenciales. Si existiere una referencia desactualizada, el socio deberá presentar el o los documentos (recibo, finiquito), que pueda probar la regularización de la cuenta o juicio pendiente o finiquitados.
  - s) En caso de créditos aprobados por excepción, debe contar con la constancia de la la recomendación escrita realizada por el Cte de Créditos, o la Gerencia General, y ser aprobados por el Consejo de Administración
  - t) Contar con un reporte, sistema o cualquier método que demuestre el análisis realizado y las conclusiones acerca de su aprobación o no. Debe incluirse el reporte emitido por la Central de Riesgos Cooperativos implementada por el INCOOP y de otros entes o empresas especializadas que proporcionen información de riesgos de crédito, que se hayan contratado.
  - u) En caso de socios microempresarios que no posean documentos legales para justificar sus ingresos, y de aquellos que no posean suficiente antecedente de historial crediticio con la entidad, se deberá realizar una verificación in situ de su negocio, a objeto de emitir informe sobre la actividad laboral declarada y cuando lo amerite también de su domicilio, que tendrá una validez de hasta 6 (seis) meses. La verificación del lugar de trabajo para los independientes, será aplicada por el área comercial, a fin de corroborar la información dada por el socio, proveer mayor información útil para la recomendación del crédito y para el análisis de riesgo; siendo de observación obligatoria a partir de un monto mínimo determinado, por el Consejo de Administración.
  - v) En el momento de la presentación de las solicitudes de crédito, el socio autoriza a la Cooperativa a obtener informaciones sobre el cumplimiento de sus obligaciones y brindar informaciones o calificaciones que entidades estatales o privadas deban publicar o dar a conocer en cumplimiento de disposiciones legales específicas, conforme establecen la Ley N° 1682/01, Ley 6534/20 y sus actualizaciones y resoluciones vigentes en la materia.
  - w) Los socios deberán cumplir con los requisitos exigidos por la autoridad competente en cuanto a la prevención de lavado de dinero o activos, de acuerdo a lo establecido en las disposiciones legales (Ley 1015 y sus resoluciones reglamentarias para cooperativas de ahorro y crédito).
  - x) Realizar el desembolso recién una vez aprobado, autorizado, conforme al Manual de Créditos y debidamente firmado(s) el (los) título(s) ejecutivo(s). En los casos de créditos con garantía hipotecaria o prendaria, tampoco se podrá proceder al desembolso hasta que la escritura esté debidamente formalizada ante escribanía pública, y con sello de mesa de entrada de los Registros Públicos, salvo excepciones surgidas por resolución del Consejo de Administración, y aplicándose los procedimientos que garanticen la libre disponibilidad del bien dado en garantía, hasta concluir con el registro pertinente.
  - y) No podrán concederse créditos cuyo destino sea la usura u otra actividad que por Ley se considere ilegal.
  - z) Obtener del prestatario, la aceptación y firma de un contrato por el préstamo, en cuyo texto, entre otras cláusulas pertinentes, deberá acordarse la condición por la cual la Cooperativa queda facultada a inspeccionar y verificar el destino, los planes de

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



N° DE FOLIO 15



inversión en cuestión, así como a comprobar el uso final de tales recursos. **El contrato además debe contemplar la facultad que tiene el Consejo de Administración de vender el pagaré respectivo.**

## 11.2 DE LA CALIFICACIÓN DEL PRESTATARIO

1. **Antecedente- Método de cálculo:** A los efectos de determinar el antecedente de un socio, el análisis deberá basarse en el cumplimiento con los **doce últimos pagos**, y por un plazo no menor de **doce meses**. Cuando con los últimos créditos no se completan el plazo requerido para la calificación, se sumarán a la base los anteriores créditos, hasta completar el periodo de doce meses y doce pagos. En los casos de que el solicitante no reúna el número de pagos y periodo mínimo requerido, la calificación se hará conforme al plazo y número de pagos realizados. En estos casos la calificación no podrá ser superior a la categoría de "bueno".
2. **Calificación:** Para los fines de este Reglamento, quedan definidos los antecedentes de los socios, de la siguiente manera:
  - A. **Antecedente Excelente:** Sin atrasos durante el periodo de tiempo estipulado en el inciso anterior.
  - B. **Antecedente Muy Bueno:** Promedio máximo de atrasos 10 días. Así también mantendrán esta categoría quienes en tiempo y forma por una cuestión excepcional debidamente justificada soliciten cambio de vencimiento para el cumplimiento de sus obligaciones.
  - C. **Antecedente Bueno:** Promedio máximo de atrasos 30 días
  - D. **Antecedente Regular:** Promedio de atrasos superior a 30 días a 90 días
  - E. **Antecedente Malo:** Los créditos que superen el promedio de atraso de 90 días de mora y/o fueran derivados a Asesoría Jurídica, o en su defecto hayan cumplido el plazo establecido por este reglamento para su remisión a instancia prejudicial.
  - F. **Antecedente Judicial:** Los créditos que hayan pasado a instancia judicial.

## 11.3 CONSIDERACIONES ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA.

El Consejo de Administración como máximo órgano administrativo de la Cooperativa con el objeto de agilizar la concesión delega y define la autoridad de aprobación en los siguientes niveles:

- Consejo de Administración
- Directivos autorizados ( Pdte., Strio., Tesorero del Consejo de Administración Pdte. Cté. De Crédito, Consejero Supervisor del Área Comercial
- Comité de Crédito
- Gerencia

Las condiciones para la aplicación de los niveles de aprobación se encuentran establecidas en el **Anexo del presente Manual**, Niveles de aprobación para la concesión de créditos.





## PROCESOS PARA LA CONCESIÓN, APROBACIÓN DE CRÉDITOS Y ADMINISTRACIÓN DE CARTERA.

La Cooperativa establece las actividades crediticias dependiendo de sus disponibilidades financieras, para satisfacer la mayor cantidad posible de demandas de créditos, facilitando el acceso al mercado financiero a los más variados sectores comerciales y productivos.

### EL PROCESO UTILIZADO POR LA ENTIDAD PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITO ES EL SIGUIENTE:

- a) **Promoción/Información:** está en proporcionar al socio toda la explicación necesaria para solicitar el crédito, como los documentos requeridos, monto a solicitar, los distintos tipos de crédito a los que puede acceder, y las características y requisitos de los mismos, dependiendo de su actividad económica y las condiciones más ventajosas.
- b) **Carga de solicitud:** consiste en el registro preciso e íntegro de la solicitud por sistema, por parte del Oficial de Cuenta, basado en los datos y documentación respaldatoria presentada por el socio, para adjuntarlas posteriormente a su solicitud.

### ESTA ETAPA INCLUYE LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES:

- Recabar los datos personales y familiares del socio.
  - Recabar información laboral de todos los firmantes (solicitante, codeudor, cónyuges).
  - Recolección de datos de ingreso y egresos económicos del socio.
  - Recopilar información patrimonial del solicitante y codeudor (activo, pasivo).
  - Analizar su capacidad de pago, y comportamiento crediticio.
  - Recabar los datos de referencias comerciales y personales.
- c) **Revisión por parte de la Sub-Gcia. de Operaciones y Control Interno**, quien tiene a su cargo, verificar la correlación de datos entre lo asentado en la solicitud y la documentación adjunta a la misma; así como el procedimiento de formalización de la solicitud de crédito. De encontrarse alguna irregularidad, si la misma fuera relevante para el análisis o la aprobación pedirá al oficial regularizar la misma, con copia a la gerencia comercial
  - d) **Análisis, recomendación o rechazo de crédito:** toda solicitud de crédito para su tratamiento deberá contar con el informe del Analista de Riesgos, su dictamen correspondiente y debidamente firmado como responsable. El mismo deberá emitir una opinión objetiva sobre la viabilidad de la solicitud presentada y el riesgo en la recuperabilidad del crédito. El Analista de Riesgos deberá evaluar los siguientes:

- ✓ Adecuación de la solicitud a los requisitos formales y reglamentarios establecidos por este Manual para el tipo de crédito solicitado.
- ✓ Verificación de los documentos presentados
- ✓ Análisis de la condición societaria del solicitante, cónyuge y garantes si los hubiere.
- ✓ Situación patrimonial y financiera
- ✓ Capacidad de pago
- ✓ Garantías ofrecidas
- ✓ Antecedentes comerciales y judiciales proveídos por Centrales de Riesgos contratadas por la Cooperativa, y Central de Riesgos INCOOP.
- ✓ Análisis y calificación de riesgo en la concesión del crédito





## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

EL DICTAMEN FINAL DEL ANALISTA DEBE SER:

**Objetivo:** El dictamen deberá centrarse en toda información útil para evaluar la real capacidad de pago y la probabilidad de recupero, sin que incida la necesidad del socio, ni el interés de la concesión del crédito por parte de la Cooperativa. Bajo este criterio se buscará asegurar un trato igualitario para todos los socios, sin privilegios y sin discriminación alguna.

**Claro y explícito:** nunca un dictamen podrá ser ambiguo o poco claro que dé lugar a varias interpretaciones.

**Concluyente:** con recomendación de conceder, rechazar o condicionar. En ningún caso el Analista de Riesgos podrá eludir en su dictamen la recomendación de: conceder, rechazar o condicionar dejando a criterio o consideración de los niveles de aprobación la concesión de un crédito. Siempre que recomendase condicionar la concesión, deberá dictaminar con claridad el alcance de esta, para su nuevo tratamiento.

**Estrictamente Técnico y Profesional:** El Analista de Riesgos está obligado a ceñir su evaluación o dictamen a criterios técnicos comprobables, sin omitir información alguna o falsear datos.

**Responsable:** El Analista de Riesgos, será responsable de su dictamen ante los órganos de aprobación y la Cooperativa. El dictamen del analista si bien recomienda la medida a ser aplicada en relación a la solicitud de crédito presentada, no obliga a los que tienen la responsabilidad de otorgar los créditos. No obstante estos deberán tomar en consideración el informe del analista y siempre que la resolución no esté ajustada a lo recomendado, aquella deberá estar suficientemente justificada por los responsables de la aprobación a objeto de evitar abusos o calificada negligencia en la gestión crediticia.

- e) **Recomendación del Ejecutivo:** el análisis realizado por el Analista de Crédito, con su respectiva recomendación se elevará al Gerente Comercial quien previa recomendación derivará dependiendo del monto a los canales de aprobación correspondientes, de acuerdo al Nivel de Aprobación conforme al tipo de crédito y monto. Las carpetas que ingresan al Comité de Crédito; además contarán con la recomendación de la Gerencia General.
- f) **Aprobación:** El Comité de Crédito y demás autoridades responsables de la aprobación de los créditos podrán realizar todas las averiguaciones y consultas adicionales que razonablemente estimen convenientes a fin de asegurar una buena concesión del crédito, en salvaguarda de los intereses societarios.
- g) Las instancias resolutivas se reservan el derecho de rechazar las solicitudes que no cumplan con los requisitos exigidos en el presente Manual.
- h) La aprobación, liquidación, y desembolso de los créditos, no podrán efectuarse hasta que haya sido documentada la aprobación, previo dictamen del Analista de Riesgos.
- i) Los créditos serán resueltos en base al **Anexo** , Niveles de aprobación del presente Manual, debiendo quedar constancia del nivel administrativo que autorizó el crédito.

COOPEXSANJO LTDA.	Datos Última Revisión Acta 1069 del 07/02/2024		N° DE FOLIO 18
-------------------	---	--	----------------



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

- j) **Devolución:** En caso de rechazo o condicionamiento se devolverá al Dpto. De Créditos, la solicitud, para que el responsable explique al solicitante, las razones que tiene la Cooperativa para denegar, limitar, o mantener en suspenso su pedido.
- k) **Comunicación:** En estos casos, el Oficial de cuenta deberá comunicar al solicitante, los motivos del rechazo y/o reorientar al mismo a fin de corregir las deficiencias señaladas, con miras a dejar la solicitud en condiciones de ser estudiadas nuevamente en los casos de suspensión o restricción.
- l) Las solicitudes que reúnan los requisitos exigidos por este Reglamento, serán consideradas y resueltas por el nivel de aprobación.
- m) El socio podrá solicitar la reconsideración del crédito nota mediante, apelando a toda resolución que considere injusta, ante el Consejo de Administración, debiendo este último resolver de manera definitiva.
- n) La intervención de las instancias resolutorias, podrá hacerse de forma directa, teniendo a la vista el legajo del crédito o por correo electrónico, debiendo en este último caso dejar constancia escrita de estos documentos en la carpeta del socio.
- o) Los créditos desembolsados en el mes, deberán ser informados por la Gerencia Comercial, a la Gerencia General y por medio de ésta elevados para conocimiento del Consejo de Administración mensualmente, en la primera semana del siguiente mes
- p) Todo crédito concedido bajo circunstancias excepcionales por el Consejo de Administración fuera de lo establecido por este manual, deben estar fundados en informaciones objetivas cuyo origen esté plenamente identificado. Además debe especificar claramente el nombre y la firma correspondiente del responsable del análisis y las recomendaciones de las situaciones planteadas. En base a estos recaudos el Consejo de Administración tomará la decisión de aceptar o rechazar el préstamo.
- q) **Causas de Suspensión o rechazo:** El Comité de Crédito y demás órganos o niveles de aprobación podrán suspender, limitar o denegar la concesión de un préstamo, en los siguientes casos:
1. Si llegase a comprobar falsedad en las informaciones suministradas por el socio.
  2. Por estar incompleta la información o por no ajustarse al Manual.
  3. Cuando el antecedente del solicitante, y/o la capacidad de pago no amerita la concesión del monto solicitado o no garantiza la recuperación del préstamo.
  4. Cuando las garantías ofrecidas no ofrecen la suficiente confiabilidad para la recuperación de la deuda en caso de que el crédito precise mayores garantías.
  5. Otros motivos no mencionados en puntos anteriores.
- r) **Desembolso del crédito:** Luego de la aprobación de la solicitud serán remitidos para su autorización a la Gerencia Comercial, para iniciar el proceso de desembolso.

Previo al desembolso el Gerente Comercial, realiza el control de la documentación, así como del cumplimiento de las condiciones establecidas para el otorgamiento de manera a regularizarlos, y su posterior liquidación. Posteriormente deriva al Área de Tesorería para el desembolso del mismo, teniendo en cuenta las condiciones en la que fuera aprobada.

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 19



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

El desembolso de préstamos destinados a la realización de obras, construcciones, actividades productivas y/o inversión, instalaciones, o adquisiciones de bienes y servicios, podrá hacerse por etapas, en forma fraccionada a opción del solicitante, a objeto de adecuar la disponibilidad del dinero conforme lo sea requerido por el socio.

Los préstamos se formalizarán en contratos, pagarés suministrados por la Cooperativa y suscriptos por los beneficiarios y codeudores si los hubiere. En el caso de descuento de documentos, podrá omitirse la firma de pagarés supliéndose con el endoso de aquel.

Las resoluciones de aprobación de las solicitudes de crédito, serán válidas por el término de 30 (treinta días) para el desembolso de los mismos, salvo que la demora sea causada por la Cooperativa. Cumplido el plazo la solicitud deberá ser sometida nuevamente al análisis y proceso de aprobación correspondientes.

La Cooperativa se reserva el derecho de verificar los datos proporcionados por el solicitante y sus codeudores y de controlar la utilización de los fondos del crédito en los casos y oportunidades que estime conveniente. Podrá efectuar verificaciones in-situ y exigir los documentos que sean pertinentes.

### 12. TRATAMIENTO DE MODIFICACIONES Y ACUERDOS ESPECIALES DE PAGO.

Se podrán realizar modificaciones de las condiciones de un crédito, mediante cambio de vencimiento, esperas, reestructuración, ampliación, consolidación o refinanciación, que se realizará siguiendo lo establecido en el presente **Manual**, atendiendo en todo momento las siguientes condiciones:

**a) Cambio de Vencimiento:** Los asociados quienes en el transcurso del cumplimiento de sus obligaciones, encuentren que la fecha de vencimiento de sus cuotas, no se ajusta a la del cobro de sus ingresos, ocasionándole eventuales retrasos en el cumplimiento de sus compromisos con la Cooperativa, podrán solicitar cambio de vencimiento, a fin de evitar la mora que afecte sus antecedentes para acceder a futuros créditos. En estos casos corresponderá un recálculo de interés por la diferencia de plazo al nuevo vencimiento, que se agregará a la siguiente cuota.

- La petición de cambio de vencimiento, para el pago de las cuotas de préstamos será presentada a la Cooperativa, antes del vencimiento de la cuota, y por un plazo no mayor de 30 días;. Las solicitudes de cambio de vencimiento serán aprobadas o rechazadas por la Gerencia Comercial, conjuntamente con la Gerencia General, en atención a los motivos que justifiquen el pedido.
- Las solicitudes de cambio de vencimiento, no podrán otorgarse por más de 3 ocasiones por una misma operación, salvo casos plenamente justificados, a consideración del Consejo.
- Los casos no ajustados a las condiciones que preceden, serán resueltos por el Consejo de Administración, debiendo justificar los motivos.

**b) Ampliación de plazo:** Se entenderá por ampliación de plazo, el convenio por el cual se reformulan los términos del plan de pagos originalmente fijado para una obligación, por otros que le permitan al prestatario cumplir con su compromiso en un periodo mayor que el acordado originalmente. La operación en cuestión debe estar al día.

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 20



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

1. La instrumentación de las ampliaciones de plazo, se hará mediante una solicitud escrita del interesado. La Cooperativa no autorizará más de dos (2) modificaciones en las condiciones originales de crédito hasta su total extinción.
  2. Las operaciones en cuestión deben estar al día, abonar los intereses devengados a la fecha de la ampliación, y pago previo de por lo menos el 10% del saldo del capital para el caso de créditos concedidos bajo el sistema americano. En estos casos se aplicará misma exigencia que rige para las refinanciaciones, para la 2da ampliación de plazo.
  3. La tasa de interés será la misma que la original a condición de que el nuevo plazo no supere los 3 (tres) meses; mayor a este se adicionará un punto a la tasa original.
  4. Se podrá adicionar 12 meses al plazo restante como máximo.
  5. Las garantías estarán adecuadas al tipo de crédito y al antecedente del socio.
  6. La Instancia de aprobación queda establecida según anexo.
  7. Para nuevos créditos, deberá descontarse del aporte la relación dada por el monto de la ampliación y los aportes, de conformidad a lo establecido en el Anexo.
- c) **Consolidación:** Se entenderá como consolidación de préstamos, cuando dos o más operaciones al día, se fusionan en una obligación por el monto total adeudado, estableciéndose un nuevo plan de pagos.
1. Se sumarán todos los saldos vigentes que tuviese el socio, o más socios (en los casos de transferencia de deuda), estableciéndose un nuevo plan de pago. Para dicha operación se debe confeccionar un nuevo documento, transformándose todos los créditos en uno solo; previa cancelación del total de intereses devengados a la fecha de la consolidación.
  2. El procedimiento con relación a plazos y otros será el mismo que rige la escala de monto/plazo.
  3. El interés será establecido aplicando la tasa promedia ponderada que corresponde al monto consolidado..
  4. La capitalización forzosa de aportes no se aplicará a la consolidación, al no existir ampliación de capital o desembolso.
  5. Las solicitudes de consolidación de deudas serán resueltas por los niveles establecidos en el **Anexo**, adjunto a este documento.
  6. Las garantías podrán darse conforme a la capacidad de pago y el antecedente del socio, manteniéndose en este caso la garantía superior.
  7. Para nuevos créditos, deberá descontarse del aporte la relación dada por el monto de la consolidación y los aportes.
- d) **Reestructuración de Cuotas:** Consiste en la concesión al deudor de una opción para reestructurar el pago de sus cuotas, sin alterar el plazo original del préstamo concedido. Este procedimiento consistirá en el traslado de la(s) cuota(s) vencida(s) a ser definida con el socio, quedando así sumado el importe adeudado a la fecha, más los intereses a devengar (a la misma tasa de la operación) al nuevo vencimiento, calculado sobre el importe de capital trasladado; los que serán sumados a la última cuota, o a otra cuota a vencer preestablecida dentro del plazo de la operación.

El socio para acceder a la reestructuración de cuotas, deberá abonar en concepto de gastos administrativos el importe equivalente a los intereses moratorios y punitivos de las cuotas reestructuradas.

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 21



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

**Restricción:** Para acceder a este acuerdo de reestructuración de cuotas, la mora no deberá superar la cantidad de 3 (tres) cuotas vencidas. Pasado este límite el socio podrá acogerse a la opción de refinanciación. Tampoco podrá aplicarse para los créditos con amortización del sistema americano.

Los pedidos de reestructuración podrán aplicarse hasta dos veces por operación, a condición de la amortización del primer pedido se haya cumplido.

El sistema de aprobación de solicitudes de reestructuración de cuotas serán establecidas según anexo.:

- **Gcia. Adm. Financiera, juntamente con la Gcia. Gral.; con dictamen del Dpto. de Recuperación,** hasta un máximo de 90 días de mora, y un monto máximo de G 10.000.000 de deuda vencida.
- **Consejo de Administración,** para montos superiores a los niveles que preceden.

Para el análisis de este tipo de operación, y otros donde no exista desembolso, la voluntad y el comportamiento de pago demostrada por parte del socio, junto a los fines de propiciar un recupero de la deuda por parte de la Cooperativa, prevalecerán sobre otros criterios.

- e) **Refinanciación:** Al igual que los casos de consolidación de deuda, la refinanciación, no implica desembolso alguno y a diferencia de una consolidación, la refinanciación es un tratamiento especial, que se otorga ante una situación de morosidad y la evidente incapacidad del socio de cumplir normalmente con el compromiso contraído con la Cooperativa por problemas económicos, por lo que se le concede un nuevo plan de pago, debiendo ajustarse a la capacidad de pago del deudor, y con recomendación del dpto. de Recuperación.

La solicitud de refinanciación será resuelta de conformidad a lo establecido por el Anexo del presente manual.

### e1 CONDICIONES ESPECIALES

a. **PARA REFINANCIAR CRÉDITO CON SISTEMA DE PAGO FRANCÉS O ALEMÁN** El socio deberá amortizar parcialmente la deuda vencida, a modo de demostrar el compromiso de pago.

b. **PARA REFINANCIAR CRÉDITO CON VENCIMIENTO ÚNICO (SISTEMA AMERICANO)**

- A partir de la 1RA. Ref., con pago de intereses vencidos más el 10% del capital
- Para la 2da refinanciación con pago de intereses vencidos más el 20% del capital
- Para la 3ra. Refinanciación con pago de intereses vencidos más el 30% del capital
- Para los casos de refinanciación de deuda, no se aplicará la capitalización forzosa de aportes, ni la relación aporte préstamos.
- En cuanto a la fijación de la tasa de interés, ésta será establecida en el Anexo, que establece la escala de montos, plazos e intereses,.
- Cuando la causa de la mora provenga de, enfermedad crónica o prolongada,

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 22



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

incapacidad física y mental comprobada, o serio perjuicio económico sufrido por el socio de público conocimiento (incendio de vivienda, accidente grave, robo) el Consejo de Administración a propuesta de la Gerencia podrá resolver la aplicación de tasas de interés especiales que permitan adecuar las cuotas a la capacidad de pago del deudor. (Las causales detalladas no son taxativas sino enunciativas, pudiendo presentarse otros casos que puedan ser calificados por el Consejo de “serio perjuicio económico” para el socio).

- Para acogerse a los beneficios de una tasa especial, los interesados deberán presentar pruebas documentadas de los hechos.

### e.2 EN TODOS LOS CASOS DE REFINANCIACIÓN, LA COOPERATIVA DEBERÁ CUMPLIR CON LOS SIGUIENTES RECAUDOS:

1. Una solicitud de refinanciación, escrita y firmada por los deudores.
2. La realización de un nuevo análisis referencial sobre la capacidad de pago futura.
3. La actualización de todos los datos relevantes de deudores y codeudores, si lo hubiere.
4. La constitución de garantías adicionales a favor de la Cooperativa acreedora, en los casos en que esto se considere necesario.
5. La Cooperativa deberá mantener adecuados mecanismos de seguimiento, que permitan la identificación de la operación de préstamo original.

### e.3 DE LA FORMALIZACIÓN DE LA SOLICITUD DE REFINANCIACIÓN:

**Solicitud y dictamen:** El pedido de refinanciación será recepcionado, a solicitud escrita del deudor, persona vinculada a la obligación o un tercero interesado en la obligación, debidamente fundado, acompañado del dictamen del 'Dpto. de Recuperación, quienes previamente deberán realizar un análisis de factibilidad de la recuperación de la deuda, vía refinanciación, previa entrevista con el socio.

**Otros gastos:** Todos los gastos administrativos y otros que ocasionare la operación quedarán a cargo del socio solicitante.

**Garantías:** En los casos de refinanciación de deudas, la garantía original deberá ser mantenida o mejorada, a satisfacción de la Cooperativa.

Si la ausencia de garantías fuese el impedimento para concretar una refinanciación de deudas, dependiendo del monto del crédito, y la voluntad de pago demostrada por el socio, el Consejo de Administración podrá aplicar procedimientos excepcionales a fin de permitir la recuperación del crédito, siempre y cuando no desmejore la situación de cobertura bajo la cual fue autorizado el crédito original.

#### **Restricciones:**

El deudor de un crédito refinanciado no podrá acceder a nuevos créditos, durante la vigencia de la refinanciación, excepto que el nuevo crédito cuente con garantía real. Igual impedimento también se aplicará para el cónyuge socio.

**Excepciones:** El impedimento del inciso anterior no será aplicable a los codeudores, cuando estos transfieran la deuda a su cuenta, aún bajo el régimen de refinanciación,

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 23



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

siempre y cuando demuestren contar con amplia capacidad de pago para afrontar una nueva deuda.

**Cónyuge:** Podrá aplicarse un régimen de excepción a las restricciones establecidas en el inciso anterior, por la que se impide al cónyuge acceder a nuevos créditos, siempre que reúnan los siguientes requisitos:

- ✓ Que registre puntualidad en los pagos de los últimos 12 meses, con el crédito refinanciado.
- ✓ Que haya sido amortizada la deuda refinanciada en un 50%.
- ✓ Que cuente con ingresos propios y que se demuestre fehacientemente la capacidad de pago.

De reunir todos los requisitos señalados precedentemente, podrá aplicarse el régimen de excepción por el que se libera al cónyuge para acceder a nuevos créditos.

Para el caso de excepciones a esta normativa, el socio deberá formalizar su pedido ante el Consejo de Administración, por medio de nota.

f) **Dación de pago:** Se aplicará esta figura, ante la imposibilidad de pago efectivo por parte del deudor; quien a modo de evitar la acción judicial para el cobro de lo adeudado, ofrece la entrega en dación de un bien mueble o inmueble, para la cancelación parcial o total de la operación de préstamo.

**Requisitos:**

- Presentar nota de Dación, que deberá ser aprobada por el Consejo de Administración.
- Recibo de pago de impuesto inmobiliario o patente al día, para el caso de otros bienes.
- Título original.
- Certificado de Cumplimiento Tributario al día
- Tasación actualizada solicitada por la COOPEXSANJO.
- Pago de un cargo administrativo a ser resuelto por el Consejo de Administración, basado en el costo financiero de la Cooperativa a la fecha de la dación.

### 13. CONSTITUCIÓN Y FUNCIONES DEL COMITÉ DE CRÉDITOS

SON FUNCIONES DEL COMITÉ DE CRÉDITO, SIN PERJUICIO DE LAS DISPOSICIONES LEGALES Y ESTATUTARIAS:

- a) Cumplir y hacer cumplir los requisitos reglamentarios y legales, en el proceso de aprobación de créditos.
- b) Resolver el otorgamiento de los créditos, en función del Reglamento de Crédito y los procedimientos establecidos.
- c) Respetar y mantener el carácter confidencial de la información.
- d) Mantener la objetividad en su análisis, a modo de precautelar la normal recuperación del crédito a conceder.
- e) Atender los reclamos y las observaciones que los socios presenten, en materia de créditos.
- f) Revisar periódicamente la morosidad de la cartera de créditos.

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 24



- g) Recomendar al Consejo de Administración y a la Gerencia, para el mejoramiento del reglamento, el manual de créditos, los procedimientos y las políticas de crédito.
- h) Cumplir el calendario de reuniones establecido.
- i) Asentar en acta todo lo actuado.

#### 14. LÍMITES Y CONCENTRACIÓN DE CRÉDITOS.

El monto máximo a prestar a cada socio no podrá sobrepasar al límite fijado por la normativa de regulación, que establece un porcentual del total del Patrimonio Efectivo de la institución. Eventualmente y en casos excepcionales, el Consejo de Administración podrá autorizar que se sobrepase el porcentaje señalado, siempre que el prestatario tenga las garantías suficientes para acceder al crédito, conforme a las excepciones señaladas por el ente regulador. De todo lo actuado deberá quedar constancia en el expediente de crédito y en el acta del Consejo de Administración donde conste la consideración y aprobación.

#### 15. TRATAMIENTO DE CONFLICTO DE INTERESES EN LA ACTIVIDAD CREDITICIA.

En términos generales, los directivos y funcionarios, sean superiores o subalternos, así como los profesionales contratados a cualquier efecto, o personas físicas o jurídicas que sean proveedoras de bienes o servicios de cualquier naturaleza, no podrán acceder a condiciones de crédito diferentes o más ventajosas que las establecidas para los demás socios de la Cooperativa, de conformidad con el artículo 74 del Decreto N° 14.052/96.

En los casos de créditos a los miembros de estamentos electivos y comités auxiliares, gerentes, empleados y personal contratado bajo cualquier denominación, deben cumplirse las siguientes condiciones:

- a) Miembros de estamentos electivos, del Comité de Créditos, Gerente General y Gerentes de líneas bajo cualquier denominación, deberán ser aprobados por el Consejo de Administración.
- b) Demás Comités Auxiliares, empleados y personal contratado bajo cualquier denominación, deberán ser aprobados según instancias a ser establecidas en el respectivo reglamento.
- c) Que el solicitante no participe en el análisis, la discusión y/o la aprobación del crédito.
- d) Que el crédito se efectúe en los mismos términos, en relación con garantías y determinando la real capacidad de pago exigidas para cualquier otro solicitante.
- e) Que no involucre un riesgo mayor que el normal, u otros términos y características desfavorables.
- f) A los efectos de calcular la capacidad de pago, las dietas podrán considerarse como parte del ingreso, solo por el plazo que dure el periodo de mandato de los miembros.

En los casos en los que un directivo, gerente, empleado o personal contratado bajo cualquier denominación tenga intereses económicos en el negocio del socio que solicita un crédito, no deberá participar en el análisis y/o la aprobación del mismo.

COOPEXSANJO LTDA.	Datos Última Revisión Acta 1069 del 07/02/2024	N° DE FOLIO 25
-------------------	---	----------------



De conformidad con el artículo 67 de la Ley 438/94, la inobservancia de estas disposiciones será responsabilidad directa del Consejo de Administración, y solidaria de la Junta de Vigilancia. Los reglamentos internos elaborados por las diferentes entidades, deben responder a los lineamientos de estas normas, no pudiendo contener disposiciones en contrario.

## 16. TRATAMIENTO DE TASAS DE INTERES Y DEMÁS COSTOS DE CRÉDITO.

LAS TASAS DE INTERÉS Y COSTOS ADICIONALES, SE REGIRÁN POR LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

- a) El Consejo de Administración fijará las tasas de interés (compensatorio, moratorio y punitivo) y las comisiones o costos relacionados con las operaciones crediticias. Sin embargo, deberá hacerlo contando con los informes y las recomendaciones técnicas de la Gerencia.  
El Consejo de Administración podrá fijar un rango de tasas, poniendo un límite máximo y mínimo, con base de los cuales el Gerente podrá fijar las tasas que serán de aplicación a todos los socios, sin distinción de ninguna naturaleza ni por ningún motivo.
- b) La fijación de las tasas de interés deberá basarse, cuanto menos, en el costo del dinero, la cobertura de costos y gastos, la generación de provisiones y los excedentes necesarios para acrecentar las reservas. Asimismo, se deberá tomar en consideración el comportamiento del mercado financiero nacional en el que opera la entidad.
- c) Las tasas de interés siempre serán las vigentes a la fecha de la solicitud, aprobación o formalización de la operación, según la política de la Cooperativa Exa San José Ltda.
- d) Queda prohibido el anatocismo (cargo de intereses sobre intereses), en cualquier modalidad bajo cualquier concepto.
- e) Los intereses compensatorios comenzarán a devengarse, a partir de la fecha de desembolso de los fondos por parte de la Cooperativa, y se cargarán exclusivamente sobre el capital prestado, el cual debe constar en el título ejecutivo respectivo.
- f) Los gastos que demanden la formalización, el registro de documentos, la constitución de garantías, las tasaciones, etc., podrán ser incluidos en la deuda total del prestatario, siempre y cuando la entidad también los haya considerado como parte del crédito para su análisis de la capacidad de pago, y demás condiciones que se tengan para la aprobación, incluidos los requerimientos de ahorros y aportes, si los reglamentos lo estipulan.
- g) En cuanto a los gastos administrativos, el Consejo de Administración establecerá un porcentaje aplicable a cada crédito en concepto de gasto administrativo. La tabla de porcentajes forma parte del **Anexo**, adjunto a este Manual.
- h) En cuanto al Fondo de Protección al Préstamo, el Consejo de Administración establecerá un porcentaje aplicable a cada préstamo considerando el riesgo crediticio, el cual se encuentra estipulado en el **Anexo**, adjunto a este documento.
- i) El interés compensatorio se convierte, a partir de la mora, en interés moratorio, y se cobrará a una tasa no superior a la pactada originalmente para la tasa compensatoria. Será calculado sobre el saldo de la deuda vencida y, en ningún caso podrán capitalizarse intereses sobre los derechos moratorios y/o punitivos.
- j) La Cooperativa podrá percibir un interés punitivo adicional, calculado sobre el saldo de la deuda vencida, cuya tasa no podrá exceder del treinta por ciento (30%) de la tasa a percibirse en concepto de interés moratorio, el cual será calculado sobre el saldo de la deuda vencida (capital + intereses vencidos).





- k) En todo momento, la Cooperativa debe informar a sus socios sobre la tasa nominal y efectiva anual que cobra en las operaciones de crédito, y también sobre las tasas de interés moratorio, punitivo y todos los costos y cargos adicionales relacionados.
- l) Ningún socio podrá beneficiarse con la quita de intereses moratorios y/o punitivos, salvo en casos de refinanciamientos, cancelaciones y aquellos créditos en mora que superan 365 días de mora y realice pagos parciales. Estas excepciones, solamente se harán con la aprobación expresa del Consejo de Administración, por razones debidamente justificadas.
- m) Los intereses de crédito deberán contabilizarse sobre la base del método de lo devengado. La suspensión del devengamiento de intereses, se aplicará desde los sesenta y un (61) días de mora.
- n) Los intereses compensatorios no cobrados provenientes de operaciones de crédito luego de 60 días de ser exigibles, serán considerados en riesgo por lo que se deberá aplicar la previsión correspondiente conforme a la escala de previsiones vinculada al capital en riesgo a efectos de su adecuada exposición y valuación.
- o) Los pagos que hagan los prestatarios, se aplicarán, en primer lugar a los gastos de gestión de cobro extrajudicial, si los hubiere, intereses punitivos, moratorios, compensatorios, en ese orden, y el remanente para amortizar al principal. En los casos de cobranza judicial, se estará sujeto a las disposiciones legales vigentes.
- p) En los legajos de créditos concedidos, deberá constar inequívocamente el sistema y la tabla de amortización, identificando claramente los pagos de capital, intereses y otros cargos.

## 17. TRATAMIENTO DE GARANTÍAS Y SU ADMINISTRACIÓN.

La Cooperativa Exa San José Ltda., establece en este Manual, las condiciones, características, procedimientos de avalúos o tasaciones y, en general, todo aspecto necesario para el estudio, la aceptación y la administración de las garantías, sobre las siguientes bases:

- a) Las garantías, en términos generales, deben ser siempre accesorias, es decir no constituyen fuente de pago principal, sino de última instancia. Asimismo, deben ser aceptables y suficientes para la Cooperativa, estar correctamente instrumentadas o constituidas, y, estar integrado por activos radicados y ejecutables dentro del territorio nacional.
- b) Las tasaciones deben ser realizadas por un perito tasador legalmente habilitado, y actualizadas en atención a la ampliación del riesgo de crédito asumido.
- c) Los porcentajes máximos de las garantías recibidas, a tomarse como respaldo de operaciones de crédito, serán aquellos señalados con valores computables de las garantías que podrán deducirse de la previsión requerida, más lo indicado en este manual en cuanto al % adicional requerido para cada tipo de garantía, a fin de cubrir además del principal, los accesorios de la deuda
- d) No se permiten codeudorías cruzadas o mutuas en forma simultánea.
- e) De producirse un atraso en la operación crediticia del socio o el solicitante y/o cónyuge deudor cuenten con cajas de ahorro a la vista que cubra el saldo en mora, la Cooperativa podrá disponer de la misma a fin de regularizar la deuda pendiente.
- f) La Administración se reserva el derecho de aceptar, rechazar o solicitar mayor garantía, según el caso, a satisfacción y criterios del mismo, en especial para los créditos de socios que hayan sido abonados con mora.

### 17.1 ASPECTOS A CONSIDERAR EN EL TRATAMIENTO DE GARANTÍAS Y SU ADMINISTRACIÓN.

COOPEXSANJO LTDA.	Datos Última Revisión Acta 1069 del 07/02/2024		Nº DE FOLIO 27
-------------------	---	--	----------------



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

Las garantías, cuando sean requeridas, para respaldar las operaciones de crédito deberán tener de preferencia, las siguientes características:

- Ser de fácil realización.
- Constituirse en primer rango, es decir con preferencia sobre otros acreedores.
- Que el valor de realización de la garantía sea suficiente para cubrir el riesgo crediticio, con un porcentaje suficiente de margen a nuestro favor sobre la deuda, y que este valor esté permanentemente actualizado.
- Se dejará constancia de otorgamiento de potestad a la Cooperativa de verificar la situación de las garantías muebles e inmuebles durante la vigencia del crédito, además de la prohibición de enajenación sin autorización previa de la institución.
- El deudor está obligado a mantener al día los impuestos, tributos, pólizas y demás obligaciones que afecten a los bienes muebles e inmuebles dados en garantía: igualmente debe mantenerlos en buen estado de uso y conservación.
- El deudor no podrá gravarlos en segundo rango, venderlos o traspasarlos sin previa autorización de la Cooperativa.
- En caso de fallecimiento del codeudor, el deudor se encuentra en la obligación de cubrir la garantía del crédito que le fuera concedido, con la firma de un nuevo codeudor a falta de una garantía real.
- Los asociados que ofician de codeudores y sus cónyuges, no podrán beneficiarse de préstamos, si los deudores principales se hallen en mora con dichos préstamos, fuera del periodo de gracia. Tratándose de un crédito de Emergencia, el que se esté solicitando, se aplicará una tolerancia de hasta 30 días de mora para el crédito garantizado.
- De preferencia, los créditos solicitados por trabajadores informales, deberán contar si no con una garantía real, con garantía personal dada por un trabajador dependiente o asalariado; igual condición se aplicará a los mismos socios con antecedente regular. A falta de garante asalariado se aceptará la de trabajador independiente con suficiente solvencia comprobada.

### 17.2. CONSIDERACIONES SOBRE EL TIPO DE GARANTÍAS

**Sola Firma:** Son los créditos concedidos sin otra garantía que no sea la firma y antecedentes del socio solicitante.

**Garantías con codeudoría solidaria:** son aquellas en las cuales se requiere que el préstamo obligue no solo al deudor beneficiario del préstamo, sino a otras personas que firmen el pagaré respectivo como codeudor, deberá contar con adecuados antecedentes crediticios y solvencia patrimonial.

- La Cooperativa se reserva el derecho de exigir en los casos que crea conveniente, doble garantía para la concesión de un crédito.
- Podrán oficiar de codeudores personas socias y no socias de la Cooperativa, pero de reconocida solvencia moral y económica, con probada estabilidad laboral, con residencia en territorio nacional. Las personas jurídicas también podrán actuar de codeudores, siempre que cumplan los requisitos legales y reglamentarios.
- Las garantías tomadas por la Cooperativa son del carácter solidario, por lo que estos asumen íntegramente la responsabilidad del deudor, pudiendo ser exigida la totalidad del pago de la deuda, sin necesidad de un orden de prelación entre deudores y codeudores.

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 28



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

- El número de préstamos que una persona asalariada puede garantizar, estará relacionado con el nivel de ingreso,
- Si el Garante y/o cónyuge socios de la Cooperativa ofician como codeudores solidarios y cuenten con cajas de ahorro, en cualquiera de sus modalidades y se encuentre en mora la operación, la Cooperativa podrá disponer de los fondos, de manera a cubrir el saldo vencido de la deuda a partir de 90 (noventa) días de mora, para lo cual la entidad deberá contar con una autorización firmada en el momento en que se formaliza la operación.  
Pasar al área jurídica.

### B1. NO PODRÁN OFICIAR DE CODEUDORES

1. Los que declaren un ingreso inferior al mínimo legal vigente.
2. Los que se encuentren en mora con sus compromisos de aporte, préstamos, solidaridad u otros con la Cooperativa, salvo que estén dentro del periodo de gracia.
3. Trabajadores informales.
4. Aquellas personas que habiendo ya garantizado anteriormente otro préstamo, se encuentre éste en mora (entiéndase post-gracia). Igual restricción afectará al cónyuge.
5. Los deudores o codeudores de créditos refinanciados, o en periodo de espera.
6. Los miembros y cónyuges de los distintos órganos directivos, Gerentes y demás funcionarios de la Cooperativa, mientras estén en el ejercicio de sus funciones. Tampoco sus respectivos cónyuges, salvo caso de estar bajo el régimen de separación de bienes.
7. Personas que se encuentren en relación de dependencia económica con el deudor solicitante, debiendo entenderse esto, como aquella persona propuesta como codeudor que perciba su remuneración del solicitante.
8. **Los jubilados:** Entiéndase como tal:

#### 8.1 Funcionarios municipales

#### 8.2 Régimen de jubilación y pensión de los empleados bancarios:

- Los empleados administrativos, de servicios y asesores jurídicos y técnicos, de los bancos oficiales y privados, de las y sucursales de bancos extranjeros legalmente establecidos en la República, del Fondo Ganadero y de la Caja.
- Los jubilados y pensionados en el régimen de jubilaciones y pensiones de empleados de las entidades afiliadas a la Caja.
- Los funcionarios que llegaren a ocupar cargos de administradores, representantes, apoderados, presidente o miembros del Consejo o Directorio de las instituciones señaladas en el inciso a) de este artículo

#### 8.3 Jubilación y pensión de los inscriptos en I.P.S.:

- Personas o empresas privadas, a los entes descentralizados del Estado y a las entidades mixtas inscriptos en el Instituto de Previsión Social

#### 8.4 Pensiones de veteranos y herederos de la Guerra del Chaco:

- Veteranos de la Guerra del Chaco y sus herederos

#### 8.5 Quedan exceptuados del impedimento señalado en este inciso los jubilados por Ley N°2345/03 “Sistema de jubilación y pensión del sector público”, los que si se encuentran habilitados para ser codeudores:

COOPEX SAN JOSE LTDA.	Datos Última Revisión Acta 1069 del 07/02/2024	Nº DE FOLIO 29
-----------------------	---	----------------



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

- Administración Pública.
- Magisterio Nacional.
- Docentes de las Universidades
- Magistrados judiciales
- Empleados Gráficos del Estado
- Fuerzas Armadas
- Policía Nacional

**Garantía Hipotecaria:** son aquellas donde el crédito está garantizado con un bien inmueble, a favor de la Cooperativa y de aceptación en el mercado.

- El monto del crédito, no debe superar el 80% del valor de la hipoteca, a fin de cubrir a más del capital, los intereses a ser devengados por la operación. A tal efecto el inmueble deberá ser tasado previamente por perito matriculado.
- El valor de tasación del inmueble ofrecido en garantía podrá ser actualizado cada 3 años o según necesidad planteada para cada caso.
- Los bienes ofrecidos en garantía hipotecaria, deberán contar con seguro contra incendio, debiendo ser renovados de forma anual hasta la cancelación de la operación. A tal efecto el deudor deberá firmar carta compromiso de renovación con la Aseguradora, a favor de la COOPEXSANJO (ver con área jurídica)
- No se aceptarán garantías de bienes que se encuentren afectados por:
  - ✓ Partes indivisas de condominio.
  - ✓ Bienes cuya propiedad esté en litigio.
  - ✓ Propiedades embargadas, hipotecadas o con pacto de retroventa.
  - ✓ Garantía de segundo rango.

En todos los casos de concesión de créditos con garantía hipotecaria, las operaciones deberán otorgarse como línea de créditos, de forma tal que la hipoteca sea abierta para una eventual novación o reestructuración del crédito original, como también para garantizar futuros créditos bajo la misma línea.

**Garantía Prendaria:** es la que se otorga sobre bienes muebles, otorgándole a la Cooperativa, la facultad de perseguir la cosa empeñada, retenerla en ciertos casos, y pagarse preferentemente con el producto de su realización, si el deudor no cumple la obligación garantizada.

- La prenda podrá darse en carácter de posesión, o sin desplazamiento como el caso de los automóviles, en cuyo caso será obligatoria la inscripción de la prenda en los registros, y el pago de un seguro contra todo riesgo, sobre el bien prendado, con endoso a favor de la Cooperativa, con firma de carta compromiso de renovación anual (pasar área jurídica)
- Los bienes muebles objeto de garantías de créditos serán valuados por un perito seleccionado por la Cooperativa, quien a la vez deberá rendir un informe por escrito en que se incluyan los criterios técnicos generales empleados en su valuación.
- Los bienes muebles serán tomados en garantía de un préstamo como máximo a un 50% de su valor de tasación.
- Los créditos con garantía prendaria serán concedidos a un plazo máximo de 2 años.

**Garantías con caución de ahorro:** son aquellas en que se aceptan como garantía del préstamo, el ahorro que el socio tenga depositado en la Cooperativa,

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 30



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

u otra entidad financiera, hasta cubrir el monto del capital prestado, más los intereses a devengar.

- El socio podrá ofrecer en garantía de sus créditos, los fondos depositados en ahorros, que se encuentren en libre disponibilidad., para ello deberá firmar un certificado de caución de ahorros a favor de la Cooperativa, en garantía de un préstamo en particular. Además, en su caso, deberán entregar el CDA debidamente endosado, bajo prenda.
- Si se tratare de una cuenta de ahorros conjunta, se requerirá para la caución del mismo la firma de todos los titulares de la cuenta en señal de conformidad y aceptación. Así también para el caso de cuentas indistintas, será exigible la autorización de todos los ordenatarios.
- En el caso de créditos con garantía de ahorros, estos deberán cubrir en 120% el capital del préstamo.
- El socio ahorrista podrá disponer del fondo de su ahorro ofrecido en garantía, en la medida que vaya amortizando el saldo de su préstamo.

**Garantía de descuento directo de sueldo:** en los casos de autorización de descuento directo de sueldos ofrecidos en garantía de préstamos por los socios, para su aceptación por la Cooperativa, este documento deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- El deudor deberá firmar una autorización escrita para la empresa empleadora, por la que autoriza suficientemente a transferir a la Cooperativa, el importe de la cuota a ser abonada.
- Firmar una autorización de débito automático de sus haberes, para pago del crédito (cuota o pago mínimo de tarjeta), en las condiciones pactadas.
- El deudor deberá contar con antecedente excelente y muy bueno con anteriores créditos.
- El autorizante deberá contar con estabilidad laboral mínima en la empresa de 1 año.
- La Cooperativa se reserva el derecho de aceptar o rechazar esta garantía de descuento directo de sueldo, o requerir otra adicional, dependiendo del riesgo de la operación.
- Para el caso de socios que se encuentren en relación de dependencia de la Cooperativa, se aplicarán los mismos requerimientos señalados en los puntos que anteceden.

### 18. TRATAMIENTO DE DOCUMENTACIÓN DE CRÉDITOS.

La Cooperativa Exa San José Ltda., cuenta con un legajo único de sus socios, que integraran los expedientes de crédito con documentos originales, copias autenticadas o con la firma y sello de verificación del original del Oficial de cuenta:

1. Solicitud de crédito, que tendrá carácter de declaración jurada.
2. Fotocopia de cédula de identidad actualizada de todos los firmantes: solicitante, garantes y cónyuges. Pasaporte para los extranjeros.
3. Copia de título para los terratenientes.
4. Cédula verde para los propietarios de vehículos de transporte.
5. Ubicación del domicilio del deudor y codeudor extraído por herramienta digital de ubicación vía internet

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 31



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

6. Copia de factura de servicio público correspondiente al domicilio real de cada firmante, o el certificado de residencia u otro documento equivalente.
7. Constancia de inscripción en Hacienda por Tipo de Actividad, para los contribuyentes.
8. Certificado de Cumplimiento Tributario o Constancia de no ser Contribuyente para los casos exigidos por la Ley tributaria.
9. Constancia documentada de ingreso actualizado del solicitante, cónyuge y codeudor, documentado de acuerdo al tipo de ocupación establecida en el Anexo.

### 9.1. Asalariados:

- ✓ Para las personas asalariadas se exigirá la presentación de certificados de trabajo, (los que tendrán un plazo de validez de 6 (seis) meses debidamente firmados por los representantes de la empresa empleadora, u otro documento que acredite su condición de asalariado. Estos certificados y el sueldo neto percibido serán confirmados por el Oficial de Crédito con el empleador, vía telefónica. En su defecto deberá presentar liquidación de sueldo del último mes.

### 9.2. Jubilados:

- ✓ En el caso de los jubilados o pensionados, se requerirá por única vez resolución oficial, u otro documento que acredite tal condición.

### 9.3. Profesionales:

- ✓ Los profesionales independientes deberán presentar con cada crédito, la DDJJ Normalizada del IVA profesional de los últimos 6 meses. Si hubiere una variación significativa dentro del periodo, el Oficial de Cta., ampliará el pedido de esta documentación hasta los últimos 12 meses; con el fin de corroborar de forma más aproximada el promedio de las ventas. Para todos los casos, Las DDJJ normalizadas del IVA, deberán remitirse en formato digital pdf no editable.

### 9.4. Comerciantes:

- ✓ Los que se encuentren en la categoría de comerciantes, deberán adjuntar a la solicitud, certificado de pago de patente comercial del año en curso, y declaración del IVA de los últimos 6 meses . Se aplicará mismo procedimiento señalado para los profesionales cuando el valor de las ventas no sea estable.

### 9.5. Trabajadores informales:

- ✓ Se incluyen en este rubro todos los trabajadores que se encuentren en la etapa inicial del negocio y que no cuenten con patente y factura legal, y por lo tanto no reúnan las condiciones para demostrar sus ingresos.
- ✓ Los trabajadores informales deberán presentar declaración jurada del promedio de ingresos y egresos mensuales, en formularios habilitados por la Cooperativa y otra documentación que respalde o demuestre su actividad, como facturas de compra de mercaderías o servicios, contratos, extractos bancarios y otros.

- 9.6. Personas Jurídicas: Las personas jurídicas socias de la Cooperativa, que soliciten créditos deberán presentar a más de las documentaciones que le son requeridas al momento del ingreso, los siguientes documentos:

COOPEX SAN JOSE LTDA.	Datos Última Revisión Acta 1069 del 07/02/2024	COOPEX SAN JOSE LTDA.	Nº DE FOLIO 32
-----------------------	---	-----------------------	----------------



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

1. Memoria y Balance de la última Asamblea. Con la firma de las autoridades. Copia Autenticada (si corresponde)
2. Dictamen de la Junta de Vigilancia. Con la firma de las autoridades. Copia Autenticada (para cooperativas)
3. Dictamen de la Auditoría Externa. Con la firma de las autoridades. Copia Autenticada (si corresponde)
4. Acta de la última Asamblea Ordinaria. En hora rubricada y numerada. Copia autenticada
5. Acta Constitutiva del Consejo o Directorio. En hoja rubricada y numerada, con la firma de las autoridades. Copia autenticada
6. Balance y Cuadro de Resultados Analítico del último mes cerrado. Con las firmas de las autoridades. Original o copia autenticada
7. Balance y Cuadro de Resultados Analítico, de los dos últimos ejercicios cerrados. En hoja rubricada y numerada, con las firmas de las autoridades. Copia autenticada
8. Indicadores Financieros, emitidos por Alerta Temprana, del último mes cerrado. Con las firmas de las autoridades. (para Cooperativas).
9. Indicadores Financieros, emitidos por Alerta Temprana, de los dos últimos ejercicios cerrados. Con las firmas de las autoridades. (para Cooperativas).
10. Informes complementarios, del último mes cerrado. Con las firmas de las autoridades. (para Cooperativas).
11. Informes complementarios, de los dos últimos ejercicios cerrados. Con las firmas de las autoridades. (para Cooperativas).
12. Estatuto Social, autenticado (si corresponde)
13. Formulario 500 (Renta), de los dos últimos años
14. Formulario 120 (IVA) de los últimos 12 meses
15. Flujo de Caja. Con las firmas de las autoridades. (debe incluir el préstamo solicitado)
16. Nota dirigida al Consejo firmada por los representantes, solicitando el préstamo
17. Resumen de Endeudamiento externo, del último mes cerrado. Con las firmas de las autoridades. Detalle de deudas.
18. Fotocopia de C.I. de los Firmantes, autenticado
19. Certificado de Cumplimiento Tributario, autenticado
20. Constancia de Ruc
21. RUC, autenticado
22. Acta del Consejo de Administración o Directorio, donde se aprueba el préstamo solicitado. En hoja rubricada y numerada, con la firma de las autoridades. Copia autenticada
23. Boleta de Servicio Público
24. Detalle de inmuebles y rodados (mencionar si existe hipoteca o prenda) (si corresponde).
25. Copia de todas las pólizas de seguros
26. Constancia de beneficiario final y estructura

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 33



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

27. Flujo de Caja y Proyecto de Inversión que compruebe la capacidad de pago para el compromiso a asumir.
28. Informe de antecedentes comerciales proveídos por empresa especializada en el servicio
29. Copia autenticada de Poderes especiales en el caso que existieren.

**9.7. Productores o microempresarios:** Los productores o microempresarios que soliciten créditos deberán presentar copia autenticada del título de propiedad del inmueble afectado por la actividad productiva o de inversión. En el caso de que no sea propietario deberá presentar copia del arrendamiento, por un plazo no inferior al plazo de la inversión, o resolución municipal de cesión de derechos. Para el sector agro-ganadero se podrá presentar comprobante de pago de impuesto IMAGRO, y/o certificado de boleta de marcas y señales, y/o certificado de vacunación de SENACSA.

Cualquier otro documento que demuestre la actividad económica, comercial y/o ingreso del solicitante.

10. **Rentabilidad presunta:** Para quienes tengan actividad independiente, la medición del margen de rentabilidad, será tomada de acuerdo al rubro, conforme a la tabla del Anexo.
11. **Certificado de Cumplimiento Tributario** o constancia de no ser contribuyente: Todo solicitante, cuya solicitud de crédito supere los **veinte salarios mínimos** deberá presentar su certificado de cumplimiento tributario o la constancia de no ser contribuyente o certificado de controversia conforme a la Resolución vigente de la Sub Secretaría de Tributación (SET). Para los que no tengan el CCT, podrán demostrar el cumplimiento de la obligación con la presentación del Estado de Cuenta, a fin de procesar la solicitud; a condición de regularizar el documento para el desembolso.
12. Reporte o documento que demuestre el análisis realizado, así como las conclusiones de su aprobación o rechazo.
13. Reporte emitido por la Central de Riesgos Cooperativos implementada por el INCOOP y/o de otros entes especializados habilitados que proporcionen información de riesgo de crédito, con los cuales se tenga convenio.
14. **Actualización de datos:** Todo asociado que cambie de domicilio, o lugar de trabajo deberá notificar por escrito a la Cooperativa, comunicando todos los datos que puedan ser de interés y el croquis o mapa de ubicación correspondiente.
15. **Presentación:** La solicitud será presentada al oficial de crédito, junto con la declaración patrimonial y financiera acompañada de todos los documentos exigidos: Todas las informaciones y datos proporcionados por el socio deberán ser verídicos y sujetos a verificación por parte de la Cooperativa.
16. El Oficial de Crédito, al momento de ser consultado por el socio, y luego de reunir los datos para el análisis, deberá asesorarlo sobre el tipo de crédito ajustado a su necesidad y capacidad.
17. El Sistema de amortización del crédito podrá ser el método "francés", como el alemán o americano a pedido del socio, y siempre que lo justifique especialmente para este último, en directa relación a la periodicidad de los ingresos, o retorno de la inversión

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 34



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

- ✓ **Documentación de las garantías:** Certificado de condiciones de dominio, tasa municipal al día.
- ✓ Recibo de pago de impuesto inmobiliario al día.
- ✓ Para los créditos con garantías prendaria e hipotecaria junto con la escritura de formalización de la garantía deberá presentarse Informe de Tasación del bien mueble o inmueble.
- ✓ Póliza de seguro de la garantía a favor de la Cooperativa.
- ✓ Copia de la escritura de constitución en caso de persona jurídica.

**18. Firma de solicitud y pagarés:** la firma de la solicitud y demás formularios que acompañan deberá estamparse en presencia del Oficial de Crédito o funcionario responsable, por parte del solicitante, codeudores y cónyuges. Para la suscripción del contrato y pagaré se hará en presencia del personal autorizado del Departamento de Tesorería, o Jefatura de Sucursal. Para el caso de créditos prendarios o hipotecarios la firma se hará por escribanía pública.

**19.** Al recibir la solicitud, inmediatamente procederá a verificar si la misma se encuadra dentro de las exigencias de este Manual, y si la capacidad de pago y garantías ofrecidas califican para su concesión. En caso contrario deberá informar al socio, si existiere algún impedimento, a fin de completar los requisitos. Posteriormente con el informe del comercial y el VºBº de la Sub Gcia. de OCI, se remite la carpeta al Analista de Riesgos, a los efectos del dictamen correspondiente.

**20.** La Cooperativa podrá utilizar los métodos con los que disponga, para digitalizar los expedientes.

### 19. ESQUEMA DE RECUPERACIÓN.

La Cooperativa Exa San José Ltda., tiene por finalidad mantener niveles bajos de morosidad, de tal manera que su rentabilidad no se vea afectada al igual que sus niveles de liquidez; enmarcado dentro de los límites establecidos por el Marco Regulatorio y las tasas establecidas por el sector.

A CONTINUACIÓN, SE EXPONE EL ESQUEMA DE RECUPERACIÓN DE LA ENTIDAD:

- a. La Cooperativa Exa San José Ltda., realizará todas las acciones administrativas, extrajudiciales y judiciales pertinentes, para lograr la recuperación de los créditos otorgados. Para el efecto, podrá establecer sistemas de cobranza por cualquier medio lícito, con los límites y las condiciones que las disposiciones legales establezcan.
- b. Se podrán establecer contratos con personas idóneas, abogados y empresas para mejorar la gestión de cobranza en cualquier instancia. Estos contratos no podrán realizarse con miembros del Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia, el Órgano Electoral o del Comité de Créditos, el Gerente, sus respectivos cónyuges, o con empresas o despachos donde tengan intereses económicos o sean dueños.
- c. Tales contratos deberán contener una cláusula que obligue a los encargados de la cobranza (Oficiales de Cuenta, Tarjetas y Recuperación), a rendir cuenta diaria de su gestión,.
- d. Las excepciones referentes a la administración de cobranzas, solamente se harán con la aprobación expresa del Consejo de Administración y por razones justificadas.
- e. La Cooperativa deberá mantener informado a los codeudores en caso de que la operación garantizada por estos caiga en mora.
- f. **DE LA APLICACIÓN DE LOS FONDOS CAUCIONADOS Y OTRAS GARANTÍAS:** Los fondos ofrecidos en garantía de los créditos, podrán ser aplicados para la amortización o

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 35



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

cancelación de deudas, por resolución del Consejo de Administración, a petición del Dpto. De Recuperación, reuniéndose las siguientes condiciones:

- ✓ Al registrarse una mora en el cumplimiento del pago de 60 días, sin que exista nota presentada por el deudor y con aprobación del Consejo, que justifique el atraso.
- ✓ La necesidad de ejecución de las garantías será confirmada mediante un informe del Dpto. De Recuperación, como resultado de una entrevista mantenida con el socio, o a raíz de pérdida de comunicación con el mismo por cambio de domicilio, o falta de respuesta del mismo a los requerimientos de la Cooperativa. Este informe servirá de base para la resolución del Consejo de Administración.
- ✓ En todos los casos, la resolución del Consejo de Administración para su aplicación deberá ser previamente comunicada al titular de la garantía, por la que se le otorgará un plazo de 10 (diez) días para la regularización de la deuda y evitar así la pérdida de la misma. Vencido el plazo, se procederá a liquidar la deuda conforme al procedimiento que rige el artículo de este Manual. En los casos de domicilio desconocido, se tomará como válido el último domicilio declarado por el socio.
- ✓ Los gastos que demanden este proceso de notificación serán cargados al socio y descontados de sus haberes a ser liquidados.
- ✓ De existir un remanente de deuda como resultado de la ejecución de la garantía, quedará pendiente de cobro.
- ✓ Cuando el valor de la garantía supere el monto de la deuda, la Cooperativa se limitará en aplicar exclusivamente el monto necesario para la cancelación de la misma, debiendo transferir el saldo restante a favor del socio, en la cuenta de ahorros a la vista habilitada por el mismo, o en su defecto una cuenta transitoria; debiéndose comunicar al socio afectado.

### 20. POLÍTICAS DE SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA.

La Cooperativa Exa San José Ltda., establece sus políticas de seguimiento y de recuperación tomando como base, la situación del socio; de manera a dar solución al mismo.

**a. Lugar y forma de pago:** El asociado está obligado a amortizar sus préstamos en la forma establecida en el contrato pagaré, abonando puntualmente en el local de la Cooperativa, a través de bocas de cobranzas, o por medio de la plataforma on line; al vencimiento de cada una de las cuotas. La amortización prevista del capital deberá adecuarse a la periodicidad de ingresos del deudor y a los plazos de recuperación de la inversión, pudiendo ser diario, quincenal, mensual, trimestral, semestral o anual. Excepcionalmente, los intereses podrán abonarse anticipadamente al vencimiento del capital del préstamo.

**b. Amortización según plan de pago:** El procedimiento para el cobro dependerá del sistema de amortización acordado por el socio y la Cooperativa. Si este fuera el Sistema Alemán el cálculo de los intereses se harán a partir del último pago hasta la

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 36



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

fecha, pudiendo ser superior o inferior al monto preestablecido por el plan de pagos en casos de demora o anticipación en el pago. Si fuera el Sistema Francés los intereses compensatorios cobrados serán iguales al plan de pago y la cuota fija preestablecida, salvo casos de atrasos en los pagos, donde se aplicarán los intereses moratorios y punitivos respectivos.

**c. Pagos Adelantados con quita y corrimiento de la fecha de vencimiento:** Cuando se realizan pagos anticipados desde dos cuotas juntas, el sistema de cobro será el siguiente:

- ✓ Abonar el capital que corresponde al plan de pago de las cuotas adelantadas, y el interés correspondiente a la cuota con vencimiento más próximo, siempre que esta cuota no se encuentre vencida, excluyéndose el pago de los intereses compensatorios insertos en las cuotas abonadas antes de sus respectivos vencimientos.
- ✓ En los casos de quita de intereses por pago adelantado, a partir de la segunda cuota, se produce de forma automática un cambio en el calendario de pagos original, adelantándose el próximo vencimiento al siguiente mes o periodo de pago y en caso de atraso en el nuevo vencimiento deberá abonar los intereses moratorios y punitivos.
- ✓ Pagos adelantados sin quita de intereses y sin corrimiento de fecha de vencimiento:  
En los casos de pago adelantado a partir de dos cuotas, si el socio opta por mantener la fecha de vencimiento de su plan original, no se aplicarán las quitas de intereses por pago anticipado establecido en el punto precedente.

**d. Cancelación anticipada o demorada:** De producirse una cancelación anticipada o demorada, se aplicarán los descuentos de intereses compensatorios no devengados a la fecha, o en su defecto se adicionarán los intereses moratorios y punitivos por la diferencia en el tiempo de la cancelación.

**e. Días de Gracia:** La Cooperativa otorgará 4(cuatro) días de gracia a los vencimientos de cada cuota. Durante ese periodo no se cobrará multa al asociado.

**f. Periodo de mora:** El periodo de mora se inicia al siguiente día del vencimiento de cada cuota. La concesión de días de gracia, post vencimiento se dará a solo efecto del pago sin multas, por lo que estos días se incluyen dentro del periodo de mora del crédito.

**g. Comisión por reclamo:** El gasto incurrido por la Cooperativa, para los reclamos por deuda vencida será transferido al socio. La Comisión por reclamo será fijada por resolución del Consejo de Administración, que consta en el Anexo. En los casos de créditos que hayan pasado a instancia judicial se requerirá la revisión y autorización del Departamento de Asuntos Jurídicos, a fin de confirmar la cancelación de honorarios y gastos judiciales, para la devolución del contrato pagaré, que se hará efectiva toda vez que se cuente con resolución de finiquito del juicio.

**h. Orden de aplicación para el cobro:** Los pagos que hagan los prestatarios, se aplicarán en primer lugar a los gastos de gestión de cobro extrajudicial si los hubiere, intereses punitivos, moratorios, compensatorios en ese orden y el remanente para

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 37



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

amortizar el principal. En los casos de cobranza judicial, se estará sujeto a las disposiciones legales vigentes.

- i. **Débito Automático:** En los casos de que el socio tuviese cuenta de ahorro de libre disponibilidad, se podrán efectuar transferencias sistemáticas de fondos o “débito automático” de la cuenta de ahorros a préstamos, a solicitud del socio, previa firma de la solicitud respectiva.
- j. Este procedimiento será exigible para los créditos concedidos a los funcionarios de la Cooperativa que se encuentren en relación de dependencia.
- k. **Notificaciones y reclamos:** Las comunicaciones por reclamos o su omisión por cualquier causa, en ningún caso justificarán la mora. En todos los casos de incumplimiento de lo establecido en el contrato pagaré, la Cooperativa tendrá el derecho de dar por caído todos los plazos y accionar judicialmente, sin necesidad de interpelación alguna.
- l. **Gestión de prevención de la morosidad:** la gestión preventiva de la morosidad, estará a cargo de los Oficiales, quienes serán responsables de realizar mensajes recordatorios a los deudores, cuando se aproxime el día del vencimiento de sus cuotas. Esta gestión preventiva corresponderá al Oficial de Cuenta responsable de la cartera. Este sistema, junto al plan de incentivos será reglamentado por el Consejo de Administración.
- m. **Gestión de recuperación por plazos de mora:** La gestión de recuperación deberá hacerse a través de mensajería, llamadas telefónicas, notificaciones, entrevistas personales. La gestión de reclamo será organizada conforme al procedimiento establecido en el **Anexo**, adjunto a este Manual.
- n. **Instancia de negociación prejudicial:** Independientemente al cumplimiento de las gestiones previstas por cada plazo de mora, queda a cargo del responsable del Dpto. de Recuperación de la entidad, la negociación directa con los afectados (deudor, codeudores y cónyuges), para viabilizar la recuperación normal o gradual del crédito, mediante entrevistas en el domicilio o lugar de trabajo a fin de lograr acuerdos de pago, o refinanciación, que permitan la recuperación efectiva del crédito y eviten la acción judicial.
- o. **Acción Judicial:** El Consejo de Administración, basado en el Informe del Dpto. De Recuperación y Dictamen del área jurídica, resolverá el procedimiento a ser aplicado en atención al monto de la deuda y a las posibilidades ciertas de recuperación. El responsable del Dpto., deberá dictaminar sobre la necesidad de aplicar el cobro compulsivo y recomendar la acción a tomar por el Consejo de Administración, que podrá ser:
- ✓ Cancelación deuda con aportes, con la renuncia del socio o exclusión.
  - ✓ Acción judicial para cobro compulsivo de la deuda
  - ✓ Inhibición y Liquidación por incobrable.
- p. Los niveles superiores, Consejo de Administración, Comité Jurídico, Gerencia General, Gerencia Administrativa y el Departamento de Asuntos Jurídicos podrán solicitar informes sobre la gestión de los profesionales contratados (Estudios Jurídicos) respecto a la situación de determinados socios.

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 38



- q. Responsabilidad por procesos:** La responsabilidad por el cumplimiento de los plazos procesales en tiempo y forma recae en el profesional Abogado a cuyo cargo fue encomendada la gestión de cobro judicial. Asimismo el Auditor Judicial, que tiene a su cargo la labor de supervisar el curso de acción de los juicios tendrá la responsabilidad de dar seguimiento a los mismos, a fin de urgir la prosecución de los procesos hasta lograr la recuperación efectiva, debiendo informar a la Cooperativa sobre la situación particular de cada juicio y especialmente de existir riesgos de prescripción de deudas o caducidad de los juicios iniciados por inacción de la parte actora. El Abogado representante, el Departamento de Asuntos Jurídicos, el Departamento de Recuperación y Oficiales de Cuentas, deberán intercambiar información que pueda ser útil para la recuperación de la deuda.
- r. Quita de intereses:** Para créditos en gestión judicial, de llegar a un acuerdo para la cancelación total de la deuda, previo dictamen del Abogado representante, y recomendación del Dpto. Jurídico; también para los créditos con mora superior a 365 días; el Consejo de Administración, podrá estudiar y resolver quita de intereses punitivos y moratorios, en atención a la voluntad de pago y la política de recuperación aplicada por la Cooperativa.

## 21. POLÍTICA DE DESAFECTACIÓN DE ACTIVOS O LIQUIDACIÓN DE CRÉDITOS INCOBRABLES.

### a. Fundamentación:

- ✓ La liquidación de un crédito por incobrabilidad, se impone ante la necesidad de un sinceramiento en los valores del activo de la cooperativa, por efecto de la mora e insolvencia de los deudores. Se aplicará en última instancia, y consistirá en el reconocimiento y contabilización de la deuda liquidada como pérdida. La liquidación contable de la deuda en concepto de pérdida no implica la renuncia por parte de la Cooperativa al cobro posterior de la misma, la que deberá quedar registrada contablemente como cuenta de orden, a la espera de su cobro futuro.

### Para la desafectación de los activos, deberán reunirse uno de los siguientes requisitos

1. Inhibición Gral. de vender y gravar bienes inscriptos en el Registro Público respectivo, sobre el deudor de la Cooperativa.
2. Haber sido declarado en quiebra, o convocatoria de acreedores
3. Mora superior a dos (2) años. Para los créditos pagaderos en cuotas, la mora se computará a partir del vencimiento de la primera cuota.
4. Mora por un periodo mayor de un año de aquellos préstamos con saldo igual o inferior a cuatro (4) salarios mínimos mensuales.

### b. Condicionamientos:

En todos los casos antes de la liquidación de un crédito por incobrabilidad deberán cumplirse los siguientes requisitos y condicionamientos :

1. Agotar los mecanismos y plazos de negociación prejudicial y/o judicial, que deberán estar debidamente documentados. No será necesario comprobar acciones judiciales en créditos cuyo saldo de capital sea menor a cuatro (4) salarios mínimos mensuales, o con mora superior a dos años.





## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

2. No se podrán desafectar créditos de socios, sin proceder a la exclusión, conforme lo estipule el estatuto social.
3. Comprobar de que ninguno de los firmantes o personas vinculadas a la deuda cuenten con ingresos, haberes o bienes patrimoniales que puedan ser objeto de embargo judicial suficientes para cubrir el saldo de la deuda reclamada.
4. Dictamen de incobrabilidad del responsable del Dpto. Jurídico..
5. Dictamen de incobrabilidad por parte del Asesor Jurídico, por insolvencia comprobada, para los créditos judicializados.
6. Resolución del Consejo de Administración de exclusión del socio de la cooperativa, por pérdida de la calidad de socio de conformidad a los Estatutos Sociales y lo establecido por la Ley de Cooperativas.
7. Los créditos desafectados del Activo, deben ser contabilizados en las respectivas Cuentas de Orden y deberán seguir su proceso de cobranza hasta lograr la recuperación. Una vez recuperados, se registrarán como ingresos extraordinarios.
8. La Cooperativa debe enviar al INCOOP el reporte de créditos depurados y su estado de cobranza en forma general, en oportunidad de remitir sus informaciones.
9. El Consejo de Administración deberá informar a la Asamblea General Ordinaria sobre los créditos depurados por incobrables, mediante nota a los estados contables.
10. Deberá llevarse un inventario permanente de los créditos considerados incobrables, que formará parte del Inventario General de fin de ejercicio.
11. No se podrán desafectar créditos, que cuenten con garantías reales. Tampoco se podrán depurar créditos de directivos, miembros de comités, de los Gerentes y empleados. Esta prohibición alcanza hasta aquellos que hayan tenido calidad de tales en los dos (2) años anteriores.

**c. Formas de Aplicación:** El procedimiento para la aplicación de la liquidación dependerá del monto del crédito según se detalla:

✓ **Liquidación directa:** Por montos inferiores a 4 Salarios Mínimos mensuales bastará que se dé cumplimiento a las condiciones (1), (2), (3), (5), y (6), del punto b) que precede, a fin de liquidar la deuda por incobrable. Previamente deberán liquidarse los saldos de haberes del socio en la cooperativa, contra el saldo deudor, de conformidad con lo establecido por el Art. 33° de la Ley de Cooperativas y registrar el saldo deudor restante como operación morosa en en la Centrales de Riesgo con las que la Cooperativa tiene contrato de usufructo.

✓ **Liquidación previa inhibición:** Por montos iguales o superiores a cuatro (4) salarios mínimos mensuales, deberán cumplirse los seis puntos de condiciones ya citadas, para luego proceder a la inhibición general del deudor y/o codeudor antes de liquidar la deuda por incobrable.

**d. Excepciones:** Cuando se evidencien casos de invalidez permanente del deudor, se procederá a la liquidación parcial o total de la deuda a través del Fondo de Protección al Préstamo, o del Fondo de Solidaridad, según lo que corresponda a criterio del Consejo de Administración. Para el efecto el Dpto. de Recuperación deberá reunir la documentación médica que confirme el estado de salud del socio.

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 40



## 22. POLÍTICA DE SOCIOS PRESTATARIOS QUE DEJAN DE PERTENECER A LA COOPERATIVA.

De conformidad con los Estatutos Sociales, a los socios que se retiran de la Cooperativa, se les formulará una liquidación en la que constarán por un lado todos sus haberes provenientes de aportaciones de capital, saldos de ahorro, intereses y excedentes del ejercicio fenecido, aún no acreditados, entre otros; y por otra parte las obligaciones directas a su cargo, tales como saldos de préstamos, tarjetas, deuda por solidaridad vencida, parte proporcional de pérdida de la Cooperativa por el presente ejercicio, entre otros. Si el resultado de esta liquidación es favorable al socio que se retira, todas sus obligaciones quedarán saldadas contra sus haberes, debiéndosele entregar el remanente, y en caso contrario deberá abonar la diferencia, conforme lo establecen claramente los artículos ya mencionados de los Estatutos Sociales. De existir impedimento por parte del socio para la cancelación del saldo deudor, sin que pueda darse la acción judicial; éste una vez liquidado, quedará asentado en la Cuenta de Orden. En estos casos al momento de reingreso solicitado por el socio excluido, su admisión quedará condicionada a la cancelación de la deuda liquidada por incobrable.

## 23. APLICACIÓN DEL FONDO DE PROTECCIÓN AL PRÉSTAMO.

Este fondo fue creado para cubrir la deuda del socio, de forma total o parcial, cuya aplicación se encuentra detallada en un Reglamento especial.

**Objetivos y alcance:** Con el objetivo de cubrir los riesgos por fallecimiento, incapacidad permanente del deudor, y otros riesgos determinados por el reglamento, se utilizará un Fondo especial de Protección al Préstamo, con recursos provenientes de tasas a ser aplicadas sobre el capital de los créditos, conforme a una escala dispuesta por el Consejo de Administración, el cual se encuentra estipulada en el **Anexo** .

El mencionado Fondo estará regido por una reglamentación especial aprobada por el Consejo de Administración.

En todos estos casos, el deudor deberá adjuntar a su solicitud de reconocimiento; pruebas documentadas que deberán ser confirmadas por la Cooperativa.

## 24. MORA Y PENALIDADES

1. La falta de pago de cualquiera de dichas cuotas de capital y accesorios producirá la mora por el solo vencimiento del plazo respectivo, sin necesidad del reclamo o notificación judicial o extrajudicial, y hará decaer de pleno derecho los plazos de las cuotas no vencidas, en cuyo caso el acreedor podrá exigir el pago total del saldo adeudado, como obligación vencida por la vía del juicio ejecutivo, más los intereses moratorios y punitivos y todos los gastos que estos ocasionaren.
2. La Cooperativa podrá adoptar la providencia punitiva mediante resolución del Consejo de Administración, de dar por caído el plazo del crédito y volver exigible el saldo total de las obligaciones, cuando compruebe evidente deshonestidad o mala fe del socio prestatario y pueda comprobar la actitud dolosa.
3. Este mismo procedimiento podrá adoptar cuando considere que los intereses de la Cooperativa se hallen en peligro de deteriorarse por negligencia o desatención del

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 41



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

asociado. Entre los motivos que impulsen a la Cooperativa a tomar esta extrema determinación, pueden citarse:

- ✓ Incumplimiento por parte del socio, de una o más condiciones pactadas en el contrato pagaré.
  - ✓ Indiferencia total del socio para el cumplimiento con el pago de sus cuotas.
4. Los créditos que registren una mora superior a 90 días, serán registrados en la base de datos de la Central de Riesgos contratada, con los datos del deudor, codeudores, y cónyuges firmantes.
  5. Los préstamos que han pasado a Gestión de Cobro Prejudicial, esto quiere decir que han cumplido el plazo para el mismo, se les aplicará una suspensión para nuevos créditos, por un periodo de **90** días como mínimo, a partir de la fecha de cancelación del crédito en cuestión, estableciéndose límites de monto hasta 5 (cinco) Salarios Mínimos.
  6. Los préstamos que han pasado a instancia judicial para su cobro compulsivo, una vez cancelado el crédito, se aplicará una sanción al socio por el Consejo de Administración, evaluando las circunstancias que llevaron al asociado a esa situación. La sanción podrá ser:
    - ✓ Suspensión de nuevos créditos por 18 (diez y ocho) meses, a partir de la fecha de cancelación del crédito en cuestión, con límite de hasta un monto no mayor de 5 SM, salvo que presenten garantía real o parecer del Consejo de Administración.
    - ✓ Otra sanción que a criterio del Consejo de Administración resulte más conveniente.
  7. Las sanciones señaladas en los incisos precedentes, serán extensibles para los socios reingresantes, que registren en su estado anterior de cuenta los antecedentes de mora especificados.
  8. **Falsedad en las declaraciones o Adulteración de documentos:** Si se comprobare evidente deshonestidad o falsedad en las declaraciones personales expuestas en la solicitud, o cualquier otro documento necesario para el crédito solicitado, así mismo cualquier falsificación de firma, o adulteración de documento, ocasionará la inmediata suspensión del crédito solicitado, así como de futuros créditos por un periodo a ser determinado por el Consejo de Administración, atendiendo a la naturaleza y gravedad de la falta, de conformidad con lo establecido por los Estatutos Sociales de la Cooperativa.
  9. La mora en sus obligaciones, será causante de inhabilitación del socio para su nombramiento en cargos directivos sean electivos o no electivos en la Cooperativa, mientras dure la mora.
  10. Los socios usuarios de tarjetas de crédito y que cuenten con más de 30 días de atraso en el pago de sus préstamos serán sujetos de bloqueo preventivo de sus tarjetas hasta la regularización de su situación en la mora de su/s préstamo/s.
  11. Será considerada falta grave falsear datos en la declaración de ingresos y/o bienes,

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 42



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

presentar documentos de contenido falso para la obtención de cualquier tipo de crédito, en cuyo caso el Comité de Créditos, Junta de Vigilancia, o la Gerencia Gral. deberá elevar un informe escrito-pormenorizado al Consejo de Administración quien deberá aplicar la sanción que pudiera corresponder según lo establecido en la Ley y/o el Estatuto Social.

### 25. CONSTITUCIÓN DE PREVISIONES.

De conformidad al Marco Regulatorio del INCOOP, para la clasificación de la totalidad de su cartera de créditos, la Cooperativa Exa San José Ltda., aplica provisiones mínimas requeridas según el siguiente cuadro:

CATEGORIA	DIAS DE MORA	% PREVISIONES REQUERIDAS
A) Mora cero	0	0%
B) Normal	1 al 30	0%
C) Aceptable	31 a 60	0%
D) Potencial	61 a 90	5%
E) Significativo	91 a 150	30%
F) Real	151 a 240	50%
G) Alto Riesgo	241 a 360	80%
H) Irrecuperable	Más de 360	100%

#### LAS PREVISIONES CONSTITUIDAS SE ESTABLECEN DE LA SIGUIENTE MANERA:

- 1) Se suman todos los créditos en cada una de las categorías, además de los intereses devengados de dichas operaciones morosas hasta el momento de la suspensión del devengamiento. Se restan las deducciones permitidas de los créditos, para establecer el saldo de crédito expuesto.
- 2) Si el socio tiene más de un crédito en mora, las deducciones permitidas se aplicarán en primer lugar al crédito en la categoría de mora mayor y, el saldo que quede, al siguiente con mora menor y así sucesivamente.
- 3) Se aplica el porcentaje de provisiones requeridas al saldo del crédito expuesto, para obtener las provisiones constituidas en cada categoría.
- 4) Se suma el total de las provisiones constituidas en todas las categorías, para obtener la previsión total requerida.
- 5) Se realizan los asientos contables correspondientes, con cargo al gasto.

#### NORMAS PARA CLASIFICACIÓN DE CARTERA Y PREVISIONES EN CASOS ESPECIALES.

- a) La Cooperativa podrá clasificar un crédito de una categoría de mayor riesgo, si considera que las condiciones del crédito o afectación grave de las garantías haga muy difícil su recuperación.
- b) Los créditos judicializados de los socios excluidos o renunciantes con saldo deudor, deben provisionarse al 100%.
- c) El INCOOP podrá exigir una previsión genérica adicional del 0,5% al 1% aplicada a la totalidad de la cartera morosa (a partir de un día de atraso), cuando por informes de la auditoría interna, la auditoría externa o de supervisiones realizadas a la Cooperativa, se verifique significativos incumplimientos o transgresiones a los circuitos de gestión de riesgo (políticas, procedimientos, sistemas y controles). Para

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 43



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

el efecto, el INCOOP otorgará a la Cooperativa un plazo de 60 (sesenta) días para que regularice la situación, sin imponer la previsión genérica. Al cumplirse el plazo, si la situación no fue resuelta en su totalidad, se aplicara la previsión genérica del 0.5% y se otorgara a la cooperativa un plazo adicional de 30 (treinta) días.

De no regularizarse la situación en ese plazo adicional, se aplicara la previsión genérica del 1%.

La previsión genérica se desafectará una vez que la entidad haya regularizado, en cualquier tiempo en su totalidad, la situación que la motivó.

- d) Cuando el índice de morosidad de la Cooperativa sea superior en al menos cuatro puntos porcentuales al índice de morosidad referencial calculado por el INCOOP, deberá constituirse previsiones del 1% para las categorías de mora aceptable.
- e) A partir de la tercera refinanciación de un préstamo, se mantendrán las previsiones constituidas correspondientes a la categoría que tuvieron antes, por al menos seis (6) meses de pago consecutivo y en vencimiento, luego de lo cual, se clasificarán en la categoría que les corresponda.
- f) En caso de que un prestatario tenga varios créditos con diferente morosidad, se tomara cada crédito por separado.
- g) La aplicación de las previsiones de cartera del deudor, no se extenderá o afectara la calificación de los créditos de los garantes o avalistas que estén vinculados a la respectiva operación crédito.

### 26. REGIMEN DE DESEMBOLSOS

El proceso de desembolso consiste en el depósito en la caja de ahorro del solicitante o en cheque a pedido del socio.

**EL PERSONAL ENCARGADO DE SUCURSAL O DE TESORERÍA DE LA CASA MATRIZ SON LOS ENCARGADOS DEL PROCESO Y DE VERIFICAR LO SIGUIENTE:**

- Coincidencia de firmas con copias de cédulas.
- Coincidencia en números y letras en el pagaré.
- Firmas en Liquidación de préstamo.
- Formalización de garantías.
- Firma de contrato de préstamo.

Una vez verificada la información se procederá al desembolso de la operación, la misma que debe tener todo el detalle de descuentos si lo hubiere y ser aceptada con la firma del deudor y otros firmantes si los hubiere, previo a la ACREDITACION EN LA CAJA DE AHORRO o entrega de cheque.

El proceso de desembolso concluye con la adecuada custodia de la documentación del crédito.

## CAPÍTULO II: PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS

### 1. OBJETIVO

En este capítulo se describen los pasos básicos que se sigue en la Cooperativa Exa San José Ltda., para el otorgamiento de un crédito, desde el inicio de la relación comercial con el socio hasta el cierre del círculo crediticio.

### 2. PROMOCIÓN DE CRÉDITO

COOPEXSANJO LTDA.	Datos Última Revisión Acta 1069 del 07/02/2024	COOPEXSANJO FVD ATA COOPERATIVA MULTISECTORIAL EXA SAN JOSÉ LTDA.	Nº DE FOLIO 44
-------------------	---	---	----------------



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

**Responsable Principal:** Oficial de cuenta de Casa Central, Sucursal y demás colaboradores.

**Procedimiento:** Atender las inquietudes de las personas interesadas que llaman o se acercan a solicitar información.

**Acciones de Promoción:** Conocer todas las estrategias de promoción. Las vías comunes de acceso a socios son las siguientes:

**1. Promoción directa:** es aquella que realiza la Cooperativa a través de las publicaciones de Marketing, del Oficial de cuenta en Casa Central y Sucursales, cuando el solicitante potencial se acerca a la Cooperativa a realizar averiguaciones sobre cómo acceder a los diferentes productos que ofrece la Cooperativa; por medio de telemarketing, y /o visitas puntuales a socios potenciales También a través de :

**1.1. Trípticos,** que se incluyen en los extractos de Tarjetas de Crédito, cuando las promociones son exclusivamente de tarjetas.

**2. Comunity Manager:** es la que constantemente está actualizando la información de promociones o avisos importantes en redes sociales, y también enviando a los correos de los socios.

**3. Telemarketing:** listando cada uno de los Oficiales de Cuenta su cartera de créditos y comunicando a los socios sobre las promociones de crédito a través de llamadas y mensajes de texto.

**4. Correos electrónicos:** a través de mails en donde se envían las promociones y beneficios con que cuenta la Cooperativa.

**5.** Afiches ubicados en el tablero de avisos de la Cooperativa o en instituciones afines.

### 3. PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS NORMALES

**Responsable Principal:** Oficial de cuenta de Casa Central, Sucursales y demás colaboradores.

**Procedimiento:** Atender las necesidades crediticias que tengan los socios cuyos ingresos sean fijos y variables.

**1.** EL PROCEDIMIENTO PODRÍA DARSE DE DOS MANERAS:

Quando el socio se acerca hasta la Cooperativa o a alguna de las sucursales, para solicitar información sobre requisitos y documentaciones, necesarios para el crédito, el Oficial de Cuenta, verifica el estado actual de cuenta del socio, e informa al socio sobre los requisitos y documentos que debe presentar junto a la solicitud.

Por medio telefónico, consulta todos los requisitos necesarios y se acerca a la Cooperativa con los documentos y se procede al registro de la solicitud por sistema, con la ayuda del Oficial de cuenta.

OFICIAL DE CUENTA

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 45



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

2. Solicita el número de socio o documento de identidad. Pregunta al Socio el motivo o finalidad del crédito, el monto a solicitar, el plazo deseado; y de acuerdo a los datos, le sugiere el tipo de crédito que se adecua a su necesidad crediticia.
3. Verifica en el sistema, si el aporte integrado del socio cubre dicho monto, que sus obligaciones se encuentren al día y cumpla todos los requisitos y condiciones establecidos en este Manual de Créditos. Actualiza los datos de los socios, conforme información y documentación arrojada por el socio.
4. En caso de no cumplir con algunos requisitos (antecedentes en Informconf u otros) y a insistencia del socio, se sigue el proceso de solicitud y se le informa que de ser aprobado el crédito, deberá regularizar antes de la formalización y desembolso del mismo.
5. Carga la solicitud en el sistema, verifica, imprime y hace entrega al socio para la firma.
6. Firmada la solicitud, adjunta a la misma los documentos exigidos, conforme al Tipo de Préstamo, monto solicitado y condiciones. En el contrato de préstamo el solicitante declara que los fondos de la operación serán aplicados a fines lícitos.
7. Verifica que la Solicitud de Crédito no presente enmiendas, tachaduras o errores, que se encuentren firmados por los interesados, cónyuges y/o garantes debiendo corroborar la coincidencia de datos y firmas, conforme a sus respectivos documentos de identidad. A pedido del socio, la firma de la solicitud podrá posponerse para el momento de desembolso del crédito.
8. Imprime el Estado de cuenta del socio, Informconf y adjunta los documentos a la Solicitud de Crédito. Solicita referencias comerciales, personales, laborales y realiza una evaluación del pedido de crédito; aplicando los factores establecidos por la Cooperativa.
9. En caso de tratarse de un socio microempresario, o con actividad independiente, que por primera vez solicite una operación, o la última de haya dado en un plazo no menor de 1 año; se debe realizar una visita In Situ, especialmente por montos que superan el límite fijado por el Consejo, según Anexo. La visita de inspección tendrá por finalidad recabar datos, anotar los detalles observados, registrar la ubicación por goggle maps, para su posterior impresión y archivo junto a la solicitud del crédito. El informe de inspección deberá incluir los sigs. Datos:
  - Datos del socio, Nombre, Cuenta N°, Dirección precisa, referencias de ubicación de la zona.
  - Fecha y hora de la visita
  - Datos del entrevistado, datos del inmueble si es propiedad del socio o alquilado (adjuntar copia de título, o contrato de alquiler)
  - Rodados y maquinarias (adjuntar cédula verde)
  - Stock de mercaderías si hubiere (tipo de mercaderías)
  - Cantidad de empleados del local
  - Patente comercial
  - Corroborar números de teléfonos

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 46



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

- Confirmar referencias personales
- Principales clientes y proveedores, verificación de facturación (últimos 3 meses)
- Referencias de vecinos del barrio o colindantes
- Adjuntar fotografía del oficial en el local con el socio. Si hubiere negativa por parte de este último, se deja constancia.

10. Evalúa la viabilidad del crédito y elabora un informe, con sus recomendaciones para la aprobación o rechazo del mismo y deriva a la Sub Gcia. De Operación y Control Interno, para su revisión.

### SUB GERENTE DE OPERACIONES Y CONTROL INTERNO

Verifica:

11. El correcto llenado de la solicitud, al igual que la documentación respaldatoria, si se encuentra conforme a los requerimientos del Manual de Créditos
12. La correspondencia entre lo declarado en la solicitud con los documentos que respaldan; Activos e ingresos declarados
13. Si detecta alguna omisión o irregularidad relevante para el análisis, devuelve la carpeta al Oficial de Cta.; si la falencia no fuera indispensable para el análisis, deja la observación que deberá ser regularizada antes de la liquidación del crédito, a ser considerada igualmente por el Analista.
14. Remite la carpeta al Dpto. de Riesgos para su análisis y posterior dictamen.

### ANALISTA DE RIESGOS

15. Recibe de la Sub Gcia. OCI Oficial de cuenta la Carpeta de Crédito del socio para su análisis y evaluación.
16. Verifica el Pre-análisis y considera la evaluación realizada por el Oficial de cuenta,
17. Analiza la solicitud, conformea los requisitos formales establecidos por el Manual de Créditos para el tipo de crédito solicitado.
  - ✓ Verifica los documentos presentados.
  - ✓ Analiza la condición societaria del solicitante, cónyuge y garantes.
  - ✓ Situación patrimonial y financiera de los firmantes
  - ✓ Capacidad de pago.
  - ✓ Garantías ofrecidas.
  - ✓ Antecedentes comerciales, judiciales y/o penales (Central de Riesgos INCOOP, y otras plataformas habilitadas).
  - ✓ Análisis y calificación del riesgo en la concesión del crédito.
18. Establece en ella la recomendación de la viabilidad o no de lo solicitado; derivando la carpeta a la Gerencia Comercial
19. Gerencia Comercial

Evalúa la solicitud junto a la documentación presentada, con el dictamen del Dpto. de Riesgo, a fin de emitir su parecer y derivar a la Gcia. Gral., para su revisión y

COOPEX SAN JOSE LTDA. 	Datos Última Revisión Acta 1069 del 07/02/2024		Nº DE FOLIO 47
---	---	---	----------------



recomendación para su posterior tratamiento por el estamento de aprobación según anexo del presente manual.

#### NIVELES DE APROBACIÓN

20. Las solicitudes que reúnan los requisitos exigidos por este Manual, serán consideradas y resueltas por cada nivel de aprobación, con la obligación de remitir informes mensuales al Consejo de Administración sobre los préstamos desembolsados en el mes.
21. En caso de créditos aprobados por excepción, debe contar con la constancia de la aprobación por el Consejo de Administración, con recomendación dada por Analista de Riesgos y la Gerencia.
22. Quedan definidos cuatro Niveles de aprobación de créditos según se detallan:
  - A. **Nivel 1:** el Gerente Comercial, conjuntamente con el Gerente General
  - B. **Nivel 2:** El Gerente Comercial, conjuntamente con la Gcía. General, y Directivos Autorizados para dicho nivel (Ver Anexo).
  - C. **Nivel 3:** El Comité de Créditos.
  - D. **Nivel 4:** El Consejo de Administración. Este es el último nivel de aprobación, por lo tanto aquí se deciden, las solicitudes presentadas por socios de acuerdo a los capitales según su rango de importe solicitado y aquellos casos o excepciones no contempladas en el reglamento de créditos.

Los límites de concesión por cada nivel serán establecidos por resolución del Consejo, y agregados a este Manual como Anexo, así como en el Reglamento de Créditos.

23. Reciben la carpeta de crédito, analizan, evalúan y registran en la solicitud y/o Actas la aprobación o rechazo, que luego es enviada nuevamente al Oficial de cuenta.
24. En caso de rechazo, se registra en la solicitud y/o Actas y luego se deriva al Oficial de cuenta a fin de informar al socio el motivo para su posterior archivo o reconsideración. En caso de rechazo, el socio podrá presentar un pedido de reconsideración justificando el motivo del mismo, al nivel resolutorio o en instancia superior
25. Las resoluciones serán documentadas al dorso de la solicitud, o por correos impresos, para las operaciones bajo línea, y las de nivel II; y en situaciones especiales que dificulten las sesiones presenciales para los de mayor nivel.

#### GERENCIA COMERCIAL / JEFE DE RECUPERACIÓN

26. Recepciona las carpetas aprobadas, verifica que las resoluciones no tengan diferencias con lo asentado en actas y confirma la formalización documentada de las garantías.
27. Confirma la disponibilidad de fondos en consulta con la Gerencia Administrativa Financiera.





## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

Comunica por e-mail al Oficial de cuenta la aprobación de los créditos, para dar inicio al proceso de desembolso, reteniendo las carpetas en la Matriz hasta la liquidación.

### OFICIAL DE CUENTA (COMERCIAL/RECUPERACIÓN)

28. Comunica al solicitante del crédito, la resolución tomada y confirma con el mismo la fecha de pago, y las condiciones de desembolso (en caja de ahorro o en cheque).
29. En caso de haber documentaciones pendientes recuerda al socio para que presente al momento de retirar su crédito.
30. Concluido el proceso de confirmación con el socio, remite vía e-mail a la Gerencia Comercial/Jefe de Recuperación, con copia a la Sub gerencia de OCI para la liquidación correspondiente. . .

### SUB GERENCIA OCI

31. Verifica el cumplimiento de las condiciones impuestas por la resolución, procediendo al registro por sistema, dejando asentado en caso de existir alguna observación o condicionamiento.

### GERENCIA COMERCIAL O JEFE DE RECUPERACIÓN

32. Procede a liquidar e imprimir los siguientes documentos:
  - ✓ Contrato de Préstamo
  - ✓ Pagaré
  - ✓ Liquidación (en 3 copias)
33. Hace entrega al Dpto. de Tesorería, todos los documentos relacionados a la operación de desembolso aprobados (solicitud, contrato, pagaré, liquidación, otros).

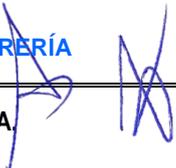
### JEFATURA DE TESORERÍA

34. Para el desembolso en cheque vía Banco, el Jefe de Tesorería, luego de comprobar que la hoja de liquidación cuente con la firma de la Gerencia Comercial, imprime la orden de pago junto con el cheque y adjunta a la hoja de liquidación; para luego firmar por la orden de pago, en señal de control aplicado y confirmación de la emisión del cheque. Para los casos de créditos con desembolso no efectivos, la firma de verificación por la liquidación será aplicada por la Jefatura de Recuperación .
35. Remite el legajo de crédito (contrato, pagaré y liquidaciones) junto con la orden de pago y el cheque a la Gerencia Administrativa Financiera para su verificación y posterior Vº Bº.

### GERENCIA ADMINISTRATIVO FINANCIERA

36. Verifica la correlatividad de datos entre, contrato, pagaré, liquidación (3 copias), orden de pago y cheque emitido. De no existir errores, y luego de corroborar que la hoja de liquidación ya cuente con la firma de la Gerencia Comercial, procede a la firma y sello correspondiente por la orden de pago, en señal de conformidad. Envía los documentos con la firma de autorización al Departamento de Tesorería.

### JEFATURA DE TESORERÍA

COOPEXSANJO LTDA. 	Datos Última Revisión Acta 1069 del 07/02/2024		Nº DE FOLIO 49
---	---	---	----------------



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

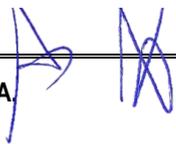
37. Gestiona la firma de cheque, de conformidad a los autorizados según el Estatuto Social.,
38. Los firmantes de cheques, una vez confirmada la correlatividad e integridad de la documentación y que el cheque no presente borrones o enmiendas, proceden a firmar el cheque junto a la orden de pago, a modo de confirmar la operación de desembolso.
39. Una vez firmados los cheques, el Jefe de Tesorería, comunica correo mediante al Gerente Comercial; la disponibilidad del cheque para el desembolso. Este a su vez comunica al Oficial de Cta., para aviso al socio, comunicándole que podrá pasar por Tesorería para la firma y retiro de la operación. En casos en que el socio solicite retirar el cheque por Sucursal, esto deberá ser comunicado por el Oficial de Cta. Al Dpto. de Tesorería, para el envío correspondiente de los documentos y valores; los que serán remitidos bajo acuse de recibo.

### SOCIO (Y DEMÁS FIRMANTES CÓNYUGE, CODEUDORES SI HUBIERE)

40. Se presentan a la Cooperativa a retirar su crédito (en cheque), firma del contrato liquidación y pagaré En caso de que sea en Matriz, el desembolso se realiza en el Departamento de Tesorería, si es en cualquiera de las Sucursales, el desembolso lo realiza el Encargado/a de la Sucursal, quien deberá seguir el mismo procedimiento que compete a la Jefatura de Tesorería, previo al desembolso.

### JEFATURA DE TESORERÍA, AUXILIAR DE TESORERÍA / ENCARGADO DE SUCURSAL

41. En el caso de desembolso en cheques en las Sucursales, el Oficial de cuenta envía el pedido de remisión de la documentación a la Sucursal, a la Gerencia Comercial, Sub gerencia de OCI y Jefatura de Tesorería.
42. La Jefatura de Tesorería en coordinación con el Encargado de Sucursal remitirá la documentación de la operación junto con el cheque con el resguardo requerido, debiendo requerir firma de acuse de recepción.
43. Una vez verificado por sistema que el desembolso no se encuentre condicionado, requiere a los firmantes sus respectivas cédulas de identidad originales, o pasaporte para los extranjeros, a fin de identificarlos y documentaciones pendientes si fuere el caso. De registrarse algún condicionamiento, se solicita al socio pasar por el área comercial a fin de regularizar el condicionamiento; para luego proseguir con el proceso de desembolso.
44. Una vez corroborada la identidad, solicita la firma de los intervinientes en la operación en los siguientes documentos:
- ✓ Contrato
  - ✓ Pagaré (se excluyen las operaciones de descuento de cheque)
  - ✓ Hoja de Liquidación (3 copias), solo firma el titular. Una queda archivada en la carpeta del socio, la segunda para Contabilidad y la tercera para el socio.
45. Firmados estos documentos, procede a certificar con su firma y sello la autenticidad de cada una de las firmas, la hoja de liquidación, contrato, pagaré y hace entrega del cheque y una copia de la liquidación al socio.

COOPEXSANJO LTDA. 	Datos Última Revisión Acta 1069 del 07/02/2024		N° DE FOLIO 50
---	---	---	----------------



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

46. En caso de las Sucursales, el encargado de la misma remitirá al día hábil siguiente; en sobre cerrado a la Jefatura de Tesorería, toda la documentación relacionada a la operación y esta a su vez dará cumplimiento al procedimiento pre-establecido para archivo .
47. Concluido el proceso de desembolso, el Jefe de Tesorería procede a dar destino a los documentos respaldatorios de la operación de la siguiente forma:
- ✓ Pagaré queda en Tesorería, archivado en la bóveda de valores.
  - ✓ Una copia de liquidación, el contrato de préstamo a la Sub gerencia de OCI, para archivo y formalización en la carpeta del socio
  - ✓ Copia de liquidación firmada y orden de pago para archivo de Contabilidad.

### JEFATURA DE TESORERÍA / ENCARGADO DE Sucursal

48. Para el desembolso en cuenta de ahorro: Concluido el proceso de suscripción del contrato y pagaré, la Jefatura de Tesorería o el Auxiliar de Tesorería procede a la acreditación del monto neto de la operación en la cuenta de ahorro habilitada previamente por el socio y hace entrega al mismo una copia de la liquidación.
49. En caso de las Sucursales, una vez firmados los documentos; el Encargado de Sucursal remitirá una confirmación por correo a la Jefatura de Tesorería, con copia a la Sub gerencia de OCI, Gerencia Comercial, y Gerente Gral solicitando la acreditación del préstamo, facilitando para el efecto los datos del N° de Cuenta de Ahorro, debiendo adjuntar el escaneado de la hoja de liquidación y pagaré firmados.
50. La Jefatura de Tesorería, una vez recepcionada la solicitud de la Sucursal; previo V°B° de Gcia. Gral., procederá a la acreditación del préstamo, dejando en situación de pendiente la recepción y archivo del pagaré.
51. En la Sucursal, el encargado de la misma remitirá al día hábil siguiente; en sobre cerrado a la Jefatura de Tesorería, toda la documentación relacionada a la operación y esta a su vez dará cumplimiento al procedimiento pre-establecido más arriba, para archivo de toda la documentación.

### JEFATURA DE TESORERÍA

52. Formalización de documentos, Desembolso no efectivo: Recibe la documentación respaldatoria, verifica que tenga la firma de autorización, de la GAF o GC en la hoja de liquidación,.

Da cumplimiento al procedimiento descrito más arriba para los casos de Desembolso, hasta el archivo final, derivando la documentación a la GCIA-OCI.

## 4. PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA DESEMBOLSO DE CRÉDITOS CON GARANTÍA DE AHORROS:

### JEFATURA DE TESORERÍA/AUXILIAR DE TESORERÍA

A más del procedimiento ya indicado para los demás créditos se agrega lo sig.:

COOPEXSANJO LTDA.		Datos Última Revisión Acta 1069 del 07/02/2024		N° DE FOLIO 51
-------------------	---	---	---	----------------



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

53. Confirma la presencia para la firma de todos los titulares de la cuenta de ahorros ofrecida en garantía, cotejando los datos del(los) titular(es) de la cuenta con los respectivos documentos de identidad de los firmantes.
54. Solicita al(los) titular(es) proceda(n) a la **firma de la Carta de Garantía**, para posteriormente certificar la autenticidad de las firmas.
55. Cuando el ahorro dado en garantía sea el de un plazo fijo, solicita al socio la entrega del C.D.A. en garantía del préstamo.
56. Verifica la coincidencia del número del Certificado de Ahorros con los datos vinculados con la operación de crédito, por medio de la Carta de Garantía.
57. Solicita el **endoso del cartón** con la **firma al dorso de cada uno de los titulares de la cuenta**, exigiendo que las firmas sean coincidentes con las de la cedula de identidad.
58. El responsable de Tesorería habiendo corroborado las firmas con los registros obrantes en el sistema, y al confirmar la autenticidad de las mismas con el documento de identidad **estampa el sello de PRENDA** debajo de la(s) firma(s), agregando por debajo del sello **la fecha** de la caución.
59. Concluidas las firmas y el proceso de desembolso, **procede a guardar el C.D.A. en la Caja de Seguridad**, en una carpeta especial ordenada por número de socio.

### 5. PROCEDIMIENTO PARA CRÉDITOS HIPOTECARIOS:

#### RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS

Paso1. INICIO: Se inicia el proceso con el planteamiento del socio, a quien el Oficial de cuenta brindará información del listado de escribanos y tasadores habilitados por la Coopexsanjo; acordando con el mismo la forma de pago de los honorarios, que podrá ser en efectivo o a descontar de la operación

Paso2. Habiendo el socio seleccionado al profesional, y aprobado el presupuesto, debe presentar a la Cooperativa los siguientes documentos:

- a) Original o Copia autenticada de título de Propiedad.
- b) Plano Georeferenciado de la propiedad, para inmuebles con Padrón, o que se encuentren en zona de seguridad fronteriza.
- c) Comprobante de pago de Imp. Inmobiliario al día.
- d) Comprobante de pago por el servicio de tasación.

#### PROCESO DE TASACIÓN:

Paso3. El Gerente confirma al profesional tasador, la orden de trabajo, requerida para el crédito hipotecario, facilitando copia de la documentación requerida, dándose lugar al servicio de tasación.

Paso4. Una vez recepcionado por la Cooperativa el informe del tasador, el comercial contacta con el socio a fin de acordar el monto del crédito (capital) que no debe superar el 80% del valor de tasación (valor de mercado), y a su vez le informa las documentaciones requeridas para su presentación:

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 52



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

A más de los requisitos generales establecidos en el presente manual, se exigirán los sigs.:

- a) Título de Propiedad a ser hipotecada (original)
- b) Copia de recibo de pago de impuesto inmobiliario, correspondiente al periodo.
- c) Tasación actual.

Paso5. A los documentos detallados más arriba se adjunta la solicitud del crédito debidamente firmadas por el titular, cónyuge y codeudores si hubieren, a fin de analizarlos y emitir la recomendación como Oficial de Cuenta, siguiendo con los demás procesos.

Paso6. Para el caso de solicitudes presentadas por persona jurídica, se requerirá la revisión de los documentos por Asesoría Jurídica quien deberá emitir el V°B° correspondiente.

Paso7. Ya con el V°B° de Asesoría Jurídica, se procede al análisis de Riesgos y finalmente con el dictamen de este último, pasa al nivel resolutivo: Comité de Crédito y Consejo, quienes definirán la aprobación, condicionamiento o rechazo de la solicitud.

Paso8. Una vez aprobado el crédito hipotecario, la Gerencia Comercial, remite a la Encargada del Dpto. de Asuntos Jurídicos la resolución a fin de dar inicio al trámite de formalización de la hipoteca, con la escribanía seleccionada por el socio.

Paso9. La Encarg. Del Dpto. Jurídico, prepara la documentación requerida para la escrituración de la hipoteca, consistente en los sigtes.:

- A. Minuta o Copia de Resolución del Consejo de Administración. El cual debe constar:
  - a. Datos de la línea de crédito otorgada.
  - b. Tipo de Garantía: Hipoteca de 1er Rango, en garantía de Línea de Crédito **Abierta.**
  - c. Vigencia: 20 años
  - d. Datos de los firmantes por el solicitante
  - e. Datos de los firmantes por la Cooperativa:
- B. Copia de título del Inmueble ofrecido en hipoteca
- C. Copia de Cédula de los firmantes
- D. Fotocopia de CCT de los firmantes
- E. Fotocopia de Pago de Impuesto Inmobiliario al día
- F. Condiciones de dominio del inmueble a cargo del Escribano seleccionado.

Paso10. La EAJ remite a la escribanía la documentación y confirma presupuesto por escrito Registra el inicio del trámite hipotecario en la planilla de Inventario de Hipotecas del servidor, agregando la información referida, con la observación en trámite para su seguimiento posterior.

Paso11. Recibe presupuesto de la escribanía y así dar inicio a la escrituración,.

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 53



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

- Paso12. **ESCRITURACIÓN:** El escribano, corrobora la situación de las **condiciones de dominio** del inmueble con Registros Públicos, cuyo informe, junto con los demás certificados de rigor, permitirá dar vía libre a la hipoteca, dándose inicio al proceso de escrituración, salvo que hubieren circunstancias restrictivas que se informen en los mismos.
- Paso13. El Escribano remite el borrador de la escritura al Dpto de AJ, quien procede a la verificación conjuntamente con la Gcia. Comercial o Gerencia Adm. Financiera según sea el caso, y Gerencia General, a objeto de corroborar datos de la línea, datos de firmantes, tipo de hipoteca, entre otros, y una vez concluida la verificación, es compartida con la Asesoría Jurídica, para su revisión y V<sup>o</sup>B<sup>o</sup>.
- Paso14. Una vez aprobada la redacción, y con el V<sup>o</sup>B<sup>o</sup> de Gerencias y de la Asesoría Jurídica, se autoriza a la escribanía la firma de la escritura. El escribano dará aviso al titular del inmueble para la firma.
- Paso15. Firmada la escritura por el deudor, y/o el propietario del inmueble en su caso, la escribanía comunica al Dpto. Jurídico, y coordina con la misma, la firma de los representantes de la Cooperativa.
- Paso16. Luego de la firma de la escritura, la escribanía procede a la inscripción de la misma en los registros públicos, dando seguimiento por ambas partes al expediente hasta su confirmación
- Paso17. Concluido el proceso de inscripción hace entrega al Dpto. Jurídico de Coopexsanjo, de la escritura de hipoteca con el sello de inscripción en la Dirección de Registros Públicos, para viabilizar el desembolso de la operación, salvo excepción aprobada por el Consejo de Administración que autorice un desembolso parcial previo a la inscripción.
- Paso18. Una vez recepcionado el documento, la Encargada del Dpto. Jurídico, remite un mail informando al nivel gerencial sobre la formalización de la garantía a fin de dar inicio al proceso de desembolso del crédito hipotecario y procede a registrar en el Inventario de Escrituras del servidor, en carpeta compartida, y posteriormente entrega con acuse de recepción a Tesorería la escritura de hipoteca con el título original, para la guarda y custodia. Una copia de la escritura se deja en la carpeta del socio, y otra en poder del Dpto. Jurídico, con la firma del acuse del original por Tesorería; devolviendo al área comercial, la carpeta del socio
- Paso19. El responsable de Tesorería, verifica en la planilla de Inventario los datos de la escritura, a modo de corroborar la exactitud de la información guardada, en correlación con el documento. .
- Paso20. El área comercial o recuperación según sea el caso, contacta con el socio para el desembolso, fijando fecha y hora, procediéndose en consecuencia a la liquidación de la operación. Comunica a su vez a la Gerencia Adm. Financiera para la generación de la orden de pago, y emisión del cheque si corresponde.

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 54



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

Paso21. El área comercial o de recupero, hace entrega a Tesorería la documentación relacionada al crédito hipotecario:

- 3 (tres) Liquidaciones (con destino: Socio, Contabilidad, y la carpeta del socio)
- 1 Contrato
- 1 Pagaré
- 1 Formulario de Utilización de línea

Paso22. El responsable de Tesorería confirma en primer lugar la disponibilidad de la garantía (escritura hipotecaria bajo su custodia). Chequea la correlatividad de los datos del contrato, pagaré con los de la liquidación.

Paso23. DESEMBOLSO: Presentado el socio en Tesorería para el desembolso de la operación, el responsable del Dpto., solicita los documentos de identidad de los firmantes, a fin de comprobar los datos con los del documento a suscribir por los mismos.

Paso24. Concluido el proceso de control documental, presenta al socio y demás firmantes que hubiere los documentos para la firma respectiva.

Paso25. Corroborar la autenticidad de las firmas con las de la Cédula de Identidad, firma y sella dejando constancia de la certificación aplicada.

Paso26. Registra el desembolso de la operación por sistema. Entrega el cheque o si el desembolso fue por caja de ahorro, confirma al socio titular la disponibilidad de los fondos en la cuenta respectiva, y hace entrega del plan de pago (liquidación).

Paso27. Concluido el proceso de desembolso, procede al resguardo del pagaré en bóveda.

Paso28. Remite a la Sub-Gcia-OCI una copia de la liquidación y el contrato, para el control y registro del desembolso en la hoja de solicitud; quien firma y sella, para posteriormente devolver la carpeta al archivo.

Paso29. UTILIZACIÓN DE LÍNEA: Si en el futuro fueran otorgados nuevos créditos bajo la misma línea hipotecaria, o cancelada la operación, por novación, reprogramación, o refinanciación, el Oficial de cuenta o de recuperación deberá requerir al socio la firma del **Acta de Desembolso o Formulario de Utilización de Línea hipotecaria**.

Paso30. CANCELACIÓN

Si la cancelación de la operación se diera de forma efectiva, el socio propietario deberá presentar nota para el levantamiento de la hipoteca, debiendo el mismo correr con el costo de la escribanía. La solicitud para su tratamiento deberá ir acompañada de un informe de gerencia por el cual se confirma la cancelación total de la operación.

COOPEXSANJO LTDA.	Datos Última Revisión Acta 1069 del 07/02/2024	Nº DE FOLIO 55
-------------------	---	----------------



Paso31. Para el efecto, bastará la presentación de la resolución de Consejo que autoriza el levantamiento de la hipoteca, y la devolución del título del inmueble, que serán entregados al socio para su tramitación personal ante la escribanía, previa firma del documento, donde se dejará constancia de la devolución del título al socio o propietario.

Paso32. La copia de la resolución será remitida a la Gcia. Administrativa Financiera, a objeto de aplicar la etiqueta de cancelada a la escritura, y retiro de Tesorería, con la consiguiente actualización en la planilla de Inventario. Los documentos de la escritura hipotecaria y la constancia firmada por el titular, retirados de Tesorería, pasarán al archivo, en un bibliorato con la etiqueta de "HIPOTECAS CANCELADAS"

Paso33. SUPERVISIÓN Y CONTROL:

La gestión de supervisión, control del proceso y manejo de documentos será realizada por el responsable de Tesorería, Dpto. Jurídico, conjuntamente con la Gerencia, en especial cuando se den situaciones de excepción para el desembolso anticipado a la debida formalización e inscripción de las hipotecas.

El Dpto. de Asuntos Jurídicos emitirá un informe mensual, sobre la situación en trámite de estos créditos para conocimiento y seguimiento del nivel gerencial.

La responsable de Tesorería conjuntamente con Gerencia Administrativa Financiera y/o Gerencia General, deberán ocuparse de la práctica de inventario de manera semestral o cuando lo vean necesario y su posterior informe al estamento superior sobre los resultados.

Este control se aplicará de manera independiente a los controles aplicados por los organismos de supervisión como ser auditorías, Junta de Vigilancia u otros.

## 6. PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITOS VIVIENDA

**Responsable Principal:** Oficial de cuenta de Casa Central, Sucursales y demás colaboradores.

**Procedimiento:** Atender las necesidades crediticias de vivienda que tengan los socios.

El procedimiento será el mismo detallado para los demás créditos, dependiendo si es a sola firma o con garantías, según lo que corresponda.

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 56



## 7. PROCESO DE CONCESIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO O AMPLIACIÓN DE LÍNEA

**Responsable Principal:** Jefatura y Auxiliar de Tarjetas de Crédito, Enc. De Sucursal y demás colaboradores (Oficiales de Cuenta).

**Procedimiento:** Atender las necesidades que tienen los socios en cuanto a la obtención de Tarjetas de Crédito.

**El Proceso de Concesión es el siguiente:**

1. El socio solicita información para acceder a una Tarjeta de Crédito de la Cooperativa de forma in situ, por e-mail, Whats App o también por vía telefónica.

### JEFATURA DE TARJETAS/AUXILIAR DE TARJETAS/OFICIALES DE CTA.

2. Provee al socio información sobre condiciones y funcionamiento general del servicio de Tarjetas de crédito.

- Titularidad
- Montos de línea de crédito
- Documentación requerida:
  - ✓ Solicitud de TC firmada por el socio.
  - ✓ Contrato de tarjeta
  - ✓ Copia de cédula de identidad.
  - ✓ Factura de servicios básicos actualizado (del año).
  - ✓ Comprobante/s de ingreso/s.
  - ✓ Obligaciones con la Cooperativa al día.

Obs.: Para la habilitación de tarjetas pre-aprobadas bajo promoción, será exigible solamente la solicitud, contrato y documento de identidad.

3. Solicita al socio la documentación requerida y el llenado de la Solicitud de Tarjeta de Crédito. El socio firma la solicitud y contrato, y también el garante de ser requerido.

### AUXILIAR DE TARJETAS DE CRÉDITO/OFICIAL DE CTA.

4. En caso de que la solicitud sea recepcionada en el Dpto. de Tarjetas, el Oficial de cuenta, realiza el trámite correspondiente.

5. Imprime el estado de cuenta del socio, promedio de pago, Informconf y adjunta los documentos a la solicitud.

6. Solicita referencias comerciales, personales, laborales y realiza un pre-análisis de la solicitud

7. Remite a la Jefatura de Tarjetas, para la revisión y parecer del Dpto. antes de remitir al Dpto. de Riesgos.

### ANALISTA

8. Verifica el pre-análisis y considera la evaluación realizada por el Área de Tarjetas. Evalúa la solicitud de Tarjeta de Crédito, elabora el dictamen de acuerdo a la capacidad

COOPEXSANJO LTDA.	Datos Última Revisión Acta 1069 del 07/02/2024	COOPEXSANJO FVD ATA COOPERATIVA MULTISECTORIAL EXA SAN JOSÉ LTDA.	Nº DE FOLIO 57
-------------------	---	---	----------------



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

de pago del socio y luego remite la carpeta a la Gerencia Comercial para su consideración.

### GERENCIA COMERCIAL

9. Recibe la carpeta y analiza la viabilidad de la Tarjeta, emite su parecer para su resolución de acuerdo a su nivel de aprobación asignada; derivando nuevamente en caso de corresponder a los siguientes Niveles de Aprobación.

### NIVEL DE APROBACIÓN DE ACUERDO AL MONTO

10. Recibe la carpeta, analiza, evalúa y registra la aprobación o rechazo en la solicitud, que luego es enviada nuevamente a la Gcia. Comercial quien deriva estos documentos a la Jefatura de Tarjetas de Crédito.

### DPTO. DE TARJETAS DE CRÉDITO

11. Recibe la carpeta del socio y si fue aprobada procesa el Alta de Apertura de Cuenta en el SISTEMA DE LA PROCESADORA independientemente a la marca de la Tarjeta.
12. Para el caso de tarjetas pre-aprobadas, previa a la impresión del plástico se confirma con el socio su aceptación.

### Emisión del plástico:

13. Una vez que se recibe el plástico, se le avisa al socio que su tarjeta está disponible y que puede pasar a retirarlo.
14. En caso de que la aprobación haya sido menor al monto de línea que el socio solicitó, se le informa y si está de acuerdo se le da el alta en LA PROCESADORA y una vez que reciben el plástico se le avisa al socio para que pase a retirarlo. Si no está de acuerdo se deja constancia de que el socio no aceptó y se archiva la carpeta.
15. Si por el dictamen, se determina que el socio por su alto endeudamiento o falta de capacidad de pago, no puede acceder a la línea solicitada, se comunica al mismo y se le presenta otras opciones si hubieren para su elección. Si está de acuerdo se procesa el alta y si no, se deja constancia y se archiva.
16. Recibe de la procesadora los plásticos, pines para el resguardo correspondiente y firma el acuse de recibo al courier. Los plásticos quedarán bajo custodia del Dpto. de Tarjetas bajo llave, quien tendrá a su cargo el resguardo e inventario permanente de los mismos; quedando pendiente la entrega por un plazo no mayor de 90 días. Cumplido el plazo, la responsable del Dpto. procederá a la destrucción de los plásticos y pines con certificación a cargo de la Gcia. Comercial, quien firmarán el acta del procedimiento junto con la Jefatura de Tarjetas.

Los pines recibidos, serán entregados al momento de su recepción a tesorería bajo inventario y acuse de recepción, para su resguardo bajo llave, hasta el momento de la entrega al titular de la tarjeta. Mismo procedimiento señalado para la destrucción

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 58



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

de los plásticos será aplicado con los pines cumplido el plazo límite sin que haya sido efectiva la entrega.

### Entrega de la tarjeta de Crédito:

#### SOCIO

17. Se acerca a la Cooperativa Casa Central o Sucursal para retirar su Tarjeta de Crédito o se le envía por courier.

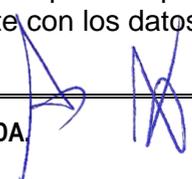
#### ENCARGADO DE TARJETAS/OFICIAL DE CUENTA EN MATRIZ Y SUCURSALES

18. , Verifica en el sistema que el socio se encuentra al día con sus obligaciones societarias.
19. Solicita al mismo la CI, para identificación, con este documento solicita al Dpto. de Tarjetas el plástico, y al Dpto. de Tesorería el PIN de la misma, previa firma de acuse de recepción en respaldo.
20. Acto seguido, realiza copia del documento de identidad, para la verificación de firma y respaldo. Solicita la firma del acuse de recibo al titular, tanto del PIN como del plástico (en caso de regrabación o alta nueva), coteja su firma con la C.I. y hace entrega del sobre al socio. En caso de que sea una renovación se le hace firmar solo el acuse del plástico porque ya no se le imprime un PIN.
21. Cumplido este paso, hace entrega al Dpto de Tarjetas, quienes derivan a la SG-OCI, los comprobantes de la entrega y conformidad de la tarjeta, para la activación por sistema. Tratándose de entrega en sucursales, son remitidos vía correo electrónico, los documentos respaldatorios para la activación correspondiente, y su posterior envío al día siguiente de forma física al Dpto. de Tarjetas.
22. Luego de la activación, la SG-OCI, devuelve los documentos al Dpto. de Tarjetas para el archivo correspondiente.
23. Para los casos de envío de tarjetas de crédito vía courier, la Enc. De CAS recibe el pedido de envío por parte del colaborador, vía mail con copia al Dpto. de Tarjetas y Tesorería. A tal efecto retira el plástico del Dpto. de Tarjetas, y el PIN del Dpto. de Tesorería, para su ensobrado, y entrega al Courier, con acuse correspondiente.
24. Una vez entregado el plástico, el Courier hace entrega de las documentaciones correspondientes al Dpto de Tarjetas, quienes derivaran el acuse a la Sub Gerencia de OCI para su activación.

### 7.1 PROCESO PARA SOLICITUD DE TARJETA ADICIONAL

#### SOCIO/ADICIONAL

1. Se acerca a la Cooperativa para solicitar una Tarjeta Adicional y completa el Formulario correspondiente con los datos requeridos para la concesión.

COOPEXSANJO LTDA.		Datos Última Revisión Acta 1069 del 07/02/2024		Nº DE FOLIO 59
-------------------	---	---	---	----------------



COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

#### ENCARGADO DE TARJETAS/OFICIAL DE CUENTA

2. Solicita la firma del solicitante y del adicional en el Formulario de Tarjeta Adicional y el documento de identidad de ambos, fotocopia ambos documentos para anexar al formulario. En caso de que el adicional sea un menor de edad, se le hace firmar una cláusula anexa, donde el titular se hace responsable y toma compromiso de las acciones del menor de edad en cuanto al uso de la tarjeta.
3. Procesa el alta en el sistema de LA PROCESADORA.

### 7.2 PROCEDIMIENTO PARA LA NO RENOVACIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO

PUEDE DARSE DE 2 (DOS) MANERAS:

#### SOCIO

1. El socio podrá solicitar en casa Matriz o cualquiera de las sucursales la no renovación de su tarjeta, a través de un Formulario de Cancelación de Cuenta, 60 (sesenta) días antes de su vencimiento y hace entrega al encargado de Tarjetas/ Oficial de cuenta

#### ENCARGADO DE TARJETAS

2. Recibe la solicitud y procede a registrar en el sistema de la procesadora en la opción de no renovar.

### 7.3 PROCEDIMIENTO DE RENOVACIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO

#### DEPARTAMENTO DE TARJETAS

1. Recibe 2 meses antes un informe de parte de la procesadora de las tarjetas que van a vencer, y verifica las cuentas no activas seleccionando en el sistema la orden de no renovación,
2. Las tarjetas en estado operativo se renuevan automáticamente,

### 7.4 PROCEDIMIENTO PARA REGRABACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO

La regrabación de tarjeta se realiza por reactivación de cuenta, extravío, sustracción, daño de la banda magnética, deterioro del plástico, por denuncia de compras fraudulentas que se hayan hecho con la tarjeta.

#### SOCIO

1. Solicita en la casa Matriz o Sucursales la regrabación de su Tarjeta de Crédito mediante el Formulario de Regrabación.

#### ENCARGADO DE TARJETAS DE CRÉDITO

2. Recibe la solicitud por parte del socio, anexa el plástico si es que cuenta con él, solicita C.I. para confirmación de firmas y realiza copia del documento para adjuntar al formulario procediendo a realizar el pedido de regrabación por sistema.

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 60



3. Una vez recibido el plástico de la procesadora, avisa al socio para que pase a retirar su tarjeta.

## 7.5 PROCEDIMIENTO DE BLOQUEO Y DESBLOQUEO DE TARJETAS DE CRÉDITO

PUEDE DARSE DE 3 (TRES) MANERAS:

### ENCARGADO DE TARJETAS DE CRÉDITO

1. Realiza los bloqueos y desbloqueos correspondientes en el sistema de LA PROCESADORA.

#### A. BLOQUEO PREVENTIVO:

##### Motivos para Bloqueo:

- a) Por extravío de la tarjeta, u otros motivos que eventualmente haga requerir al Usuario, el mismo solicita vía telefónica a la Procesadora, se proceda al bloqueo preventivo por 24h a pedido del mismo, el cual pasará a la categoría de temporal.

##### Procedimiento para Desbloqueo:

- a) A solicitud escrita del Usuario, quien deberá firmar el formulario Solicitando el desbloqueo a la entidad.

#### B. BLOQUEO TEMPORAL (Inhabilitación por mora) lpm:

##### Motivos para Bloqueo:

- a) Por mora en pago mínimo de la deuda en tarjetas de 31 días a 60 días, se procede al bloqueo temporal, de manera automática por sistema.
- b) Por mora en pago de otros créditos (préstamos) en el rango de mora mayor a 30 días y hasta 60 días, se procede al bloqueo temporal, a pedido de la entidad, para lo cual el Dpto. De Recuperación remite semanalmente el listado al Dto. De Tarjetas para su proceso por sistema.

##### Procedimiento para Desbloqueo:

- a) De forma automática, con el pago de la cuota vencida, saliendo del rango de mora establecido para el bloqueo.
- b) A pedido del Dpto. de Recuperación, previo pago y reducción del rango de mora que condiciona al bloqueo.

#### C. BLOQUEO ADMINISTRATIVO:

##### Motivos para Bloqueo:

- a) Por mora mayor a 60 días en pago mínimo de la deuda en tarjetas, se procede al bloqueo administrativo, a pedido de la entidad de forma automática.
- b) Por mora mayor a 90 días en pago mínimo de la deuda en tarjetas, se procede al bloqueo administrativo, a pedido de la entidad de forma automática.
- c) Por mora registrada en otros créditos, mayor a 60 días, se aplica el bloqueo administrativo a pedido de la entidad.
- d) Por robo y a pedido del Usuario, se procede al bloqueo administrativo, a pedido del Usuario.





## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

### Procedimiento para Desbloqueo:

- A pedido del socio, , previo pago del pago mínimo vencido, saliendo del rango de mora establecido para el bloqueo.
- A pedido del Usuario, previa cancelación de la deuda vencida, presentando solicitud de desbloqueo adjuntando documentos de ingreso actualizados, factura de servicio y copia de C.I, para análisis y aprobación por el nivel resolutivo correspondiente.
- A pedido del Usuario, cuando la mora en otros créditos, queda regularizada.
- A pedido del Usuario, con regrabación del nuevo plástico.

## 7.6 PROCEDIMIENTO DE REVERSIÓN DE MOVIMIENTOS EN TARJETAS DE CRÉDITO

Se realiza por reclamos del socio, por desconocimiento de consumo.

### ENCARGADO DE TARJETAS DE CRÉDITO

1. Completa un Formulario de Desconocimiento que luego envía a la procesadora, quienes realizan las verificaciones, para dar respuesta al reclamo.

### LA PROCESADORA

2. La Procesadora realiza todas las reversiones según correspondan los casos, teniendo en cuenta el procedimiento específico a aplicar, conforme a la reglamentación de controversias de LA PROCESADORA. Este proceso cuenta con un plazo máximo de 45 días.

### SEGURO

3. Se deriva al Seguro en caso de que LA PROCESADORA no reconozca el reclamo del socio.
4. La Aseguradora, realiza el análisis y aprueba o rechaza el pedido de indemnización del socio. En caso de aprobación emite un cheque a nombre del titular por el monto del reclamo remitiendo a la Cooperativa para su entrega al socio.
5. Remite la decisión al Encargado de Tarjetas de la Cooperativa para su comunicación al socio.

## 7.7 PROCEDIMIENTO DE ANULACIÓN DE CUENTA DE TARJETAS DE CRÉDITO

1. Las anulaciones se dan a partir de las cancelaciones de cuenta y puede ser solicitado por el Departamento de Tarjetas de Crédito o el usuario. La cuenta debe estar inactiva y sin deuda por un plazo no menor a 3 (tres) meses para que se pueda anular la tarjeta.
2. Si existiere Saldo a favor del socio, se le acredita en su aporte y solidaridad.

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 62



COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

## 7.8 PROCEDIMIENTO PARA ANULACIÓN DE CUENTA Y SALDO POR FALLECIMIENTO

### HEREDEROS, BENEFICIARIOS Y/O PARIENTES DEL TITULAR FALLECIDO

1. Solicitan la anulación de la cuenta y del saldo (deuda), mediante una solicitud, adjuntando a la misma el Certificado de Defunción, documentos recepcionados por la Encargada del Centro de Atención al Socio, quien remite la solicitud a las instancias de verificación de cuentas, para el VºBº correspondiente, y luego derivar Consejo de administración para la baja como socio. La Encargada de asuntos jurídicos informa al Seguro sobre el fallecimiento para la cobertura en caso de que corresponda de acuerdo con lo establecido en la póliza.

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

2. Resuelve la baja de la cuenta del socio fallecido, en base al informe presentado.

#### SECRETARÍA DEL CONAD

3. Remite al Departamento de tarjetas copia de la resolución de aprobación como constancia para que proceda a la anulación de la cuenta, con copia a la responsable de CAS

### DEPARTAMENTO DE TARJETAS

4. Anula la cuenta en el sistema de LA PROCESADORA y cancela el saldo contra el Fondo de Protección de tarjetas si corresponde, ajustado a las condiciones del Reglamento.
5. Coloca una descripción, que el movimiento realizado es por fallecimiento del socio, generando el asiento correspondiente por sistema, para luego firmar y entregar a Contabilidad con copia al área de atención al socio, para su archivo en la carpeta del exsocio.

### CONTABILIDAD

6. Archiva el asiento.

## 8 PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIÓN.

### Responsable Principal:

Jefe de Recuperación, Oficiales de Recuperación (de 0 días hasta prejudicial.

Abogados representantes, a cargo de la gestión de cobro judicial, bajo seguimiento del Encargado de Asuntos Jurídicos, y auditoría Judicial.

### Procedimiento:

Realizar gestiones de cobro a todos los socios que han incurrido en mora.

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 63



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

**Acciones de Recuperación:** Deben conocer las estrategias de recuperación, según política de la Cooperativa. El proceso común de cobranza es el siguiente:

### OFICIAL DE RECUPERACIÓN – CRÉDITO (PRÉSTAMOS Y TARJETAS)

1. El Jefe de Recuperación asigna por sistema la cartera a ser gestionada por cada Oficial, de manera diaria a partir del 1er día de atraso para realizar la gestión de recuperación..
2. El Auxiliar o Jefatura del Dpto. de Tarjetas, genera el listado de mora, y remite al Dpto. de Recuperación para su gestión
3. Realiza la recuperación con el socio deudor, o personas relacionadas a la operación; mediante llamadas, mensajería, de conformidad al rango de mora y la gestión pre-establecida en el **Anexo** , adjunto a este Manual.
4. Registra los comentarios en el sistema informático de la entidad; agenda los compromisos de pago fijados por el socio y/o garante si hubiere. Gestiona los pagos a la fecha de compromiso pactado con el socio.
5. La Gcia. Administrativa Financiera conjuntamente con el Jefe de Recuperación, tendrán la responsabilidad de aplicar controles semanales y seguimiento diario de la gestión de recupero de cartera por parte de los oficiales de recuperación, incluida la de tarjetas.
6. Agotados los procesos normales de recuperación, si el socio no retorna favorablemente, procede a realizar visitas de recuperación al mismo y/o garante si lo hubiere, en su lugar de trabajo o en su domicilio, llevando cartas de intimación o para acordar un compromiso de pago.
7. Si el socio responde favorablemente, se acuerda el pago correspondiente o se negocia ajuste de pago mínimo, refinanciación y/o consolidación. Caso contrario a partir de los 91 días, de acuerdo al Cuadro de Gestión de Recuperación por Plazos de Mora, se incluye los datos del socio, cónyuge y/o garante si hubiere en la base de datos de la empresa contratada .
8. Habiendo agotado todas las instancias, intentando recuperar el crédito y una vez cumplido los 150 (ciento cincuenta) días de mora, ingresa el caso a situación prejudicial, para dar continuidad a las acciones de recupero.
9. Cumplido La transferencia al área judicial, será solicitada por el Dpto. de Recuperación de podrá ser postergada, existiendo nota del deudor de compromiso de pago, aprobada por el Consejo.
10. Los créditos de vivienda tendrán un trámite diferenciado, conforme queda establecido por el Anexo del presente Manual.

### ASUNTOS JURÍDICOS

11. Recibe la resolución del Consejo para el inicio de acciones judiciales, para gestión de cobro. Inicia el proceso de contacto, envío de colacionados y notas de acuerdo al Cuadro de Gestión de Recuperación de Créditos por Plazos de Mora, especificándole

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 64



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

al socio que la gestión de recuperación de su crédito ya se encuentra en gestión judicial.

12. Si el socio responde favorablemente, se negocia un acuerdo de pago o alguna forma de reestructuración de la deuda. En caso de que el socio plantee acuerdo de pago para evitar el inicio de acciones, elabora la nota de pedido, el correspondiente dictamen y se prepara la solicitud para su presentación. De no recibir respuesta favorable ante la gestión de recupero, la Encargada de Asuntos Jurídicos envía al Comité Jurídico, el listado de socios a ser derivados al Staff de Abogados con que cuenta la Cooperativa, junto con un dictamen sobre la situación de cada socio y las gestiones realizadas.

### ASUNTOS JURÍDICOS

13. Confirmada la asignación del estudio que tendrá a su cargo la gestión judicial, contacta con el Abogado que llevará los casos a ser judicializados.
14. Dispone la documentación a ser remitida a los profesionales abogados:
  - a) Pagaré original o Estado de Cuenta visado por el INCOOP.
  - b) Última intimación de pago (colacionado)
  - c) Fotocopia de la solicitud de crédito.
  - d) Fotocopia de títulos de propiedades.
  - e) Certificado laboral de los firmantes.
  - f) Cualquier otro documento que pueda ser de utilidad para la acción judicial.
  - g) Reporte de Informconf
  - h) Detalle de registros en pagina de IPS y Stria. Función Pública.

Estos documentos son entregados bajo acuse de recibo.

15. El profesional asignado deberá iniciar la demanda en un plazo no mayor a 10 (diez) días de la recepción de los documentos, salvo comunicación de urgencia por parte de la Cooperativa, además deberá presentar informes trimestrales de las gestiones realizadas.
16. El Abogado designado aplicará las acciones definidas y sus mejores oficios para la gestión de cobro, dando cumplimiento a los plazos procesales. Los saldos de capital que sean menores o iguales a 2 (dos) salarios mínimos legales vigentes; podrán ser desafectados o judicializados una vez transcurrido los 360 días de mora, a criterio del Consejo de Administración, tomando en consideración las recomendaciones emitidas por el Departamento de Asuntos Jurídicos.
17. Habiendo concluido el proceso judicial con la inhibición general de vender y gravar del socio, salvo aquellos créditos para los que no sea exigible este trámite; el Consejo de Administración, previa notificación podrá excluir al socio de conformidad con las **Normas y resoluciones vigentes.**

### CAPÍTULO III: REGLAMENTO DE CRÉDITO POR PRODUCTO

#### 1. OBJETIVO

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 65



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

La Cooperativa pondrá al servicio de sus asociados líneas de crédito enmarcadas dentro de la Ley 438/94 del Decreto Reglamentario 14052/96 y bajo las exigencias establecidas en el Marco Regulatorio del INCOOP.

### 2. CRÉDITOS NORMALES

Son aquellos destinados a gastos de consumo, capital de trabajo o inversión, cualquiera sea la garantía de los mismos.

#### 2.1. SUJETO DE CRÉDITO.

Son todas las personas físicas y jurídicas socias de la Cooperativa, que generen ingresos económicos ya sean en forma dependiente o independiente y que cumplan con los requisitos y condiciones para acceder a un crédito.

##### 2.1.1. CARACTERÍSTICAS DEL SUJETO DE CRÉDITO.

SON TODOS LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA QUE CUMPLAN CON LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS:

- Haber cumplido 18 años de edad.
- De no ser paraguayo, el socio deberá presentar su admisión permanente.
- Tener ingresos provenientes de actividades cuya fuente de repago son sueldos, honorarios o rentas promedias, también los ingresos variables provenientes de actividades independientes que realiza el socio.
- En el caso de socios microempresarios, u otros que no posean documentos legales para justificar sus ingresos, por iniciativa de la Gerencia Comercial, o del Analista se realizará una verificación laboral in situ que tendrá una validez de hasta 6 (seis) meses.
- A excepción de aquellos que estén bajo el régimen de separación de bienes, en todos los otros casos, e independientemente del monto del préstamo, se deberá incluir en el análisis la situación del cónyuge con la Cooperativa y con terceros; a modo de confirmar que no cuenten con demandas, operaciones morosas, inhibiciones entre otros, que pudieran poner en riesgo la concesión del préstamo.
- El socio asalariado deberá contar con antigüedad laboral para acceder a su primer crédito, o mínimamente superar el periodo de prueba.
- Estar al día con todas sus obligaciones económicas. Este artículo rige además para el cónyuge, codeudor y cónyuge del codeudor. De hallarse pendiente el cobro en concepto de aporte y solidaridad, podrán ser descontados del importe de crédito. En caso de que el codeudor y cónyuge si lo hubiere no sean socios, deberán estar al día con todas sus obligaciones en el sistema financiero.
- Contar con un ingreso estable y suficiente para hacer frente a la obligación asumida con el crédito solicitado.

##### 2.1.2. RESTRICCIONES DEL SUJETO DE CRÉDITO.

La Cooperativa se ajustara para el otorgamiento de los créditos a la normativa vigente por el Marco regulatorio del INCOOP

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 66



### 2.1.3. CARACTERISTICAS ESPECIALES DE LOS CREDITOS

#### A) CRÉDITO EDUCACIONAL

- El socio debe contar con calificación “Bueno” en adelante.
- Presentar constancia de inscripción del alumno, u otra constancia que justifique la categoría de alumno de un ente educacional.

#### B) CRÉDITO DE EMERGENCIA

- La antigüedad para acceder a este crédito se encuentra en el Anexo, adjunto a este manual.
- El socio deberá presentar comprobantes que confirme la urgencia o utilización del crédito según los fines de este Manual para este tipo de crédito.

#### C) CRÉDITO CASH COLLATERAL

- El socio debe ofrecer una cuenta de ahorro en caución.

#### D) CRÉDITO A LA EXCELENCIA

- La antigüedad para acceder a este crédito se encuentra en el **Anexo** , adjunto a este manual.
- El socio debe contar con antecedente Excelente o Muy Bueno.

#### E) CRÉDITO VACACIONAL

- El socio debe presentar constancia o presupuesto de viaje.

#### F) CRÉDITO EMPRENDEDOR

- La antigüedad para acceder a este crédito se encuentra en el **Anexo** , adjunto a este manual.
- El socio debe tener como antecedente “Bueno” en adelante.
- Debe presentar proyecto, que demuestre la factibilidad de la inversión.
- El monto máximo como primer crédito en esta línea se encuentra en el Anexo, adjunto a este Manual.

#### G) CRÉDITOS PROMOCIONALES

- Las condiciones específicas lo establecerá el Consejo de Administración de acuerdo a cada Promoción.

#### H) CRÉDITO COMPRA DE DEUDAS (Tarjetas y/o Préstamo)

- El socio debe tener como antecedente “Bueno” en adelante.
- Presentar extractos oficiales de las deudas a cancelar.





## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

I) **CRÉDITO CORPORATIVO:** Para acceder a este tipo de crédito, el socio solicitante debe reunir los sigtes. Requisitos:

- Antigüedad como socio: Sin límite
- Antigüedad en la actividad empresarial o negocio: 5 años
- Calificación: Excelente o Muy buena.
- Garantía: Hipoteca, C.D.A, o Codeudoría de la empresa

J) **CRÉDITO A COOPERATIVAS:** Son créditos de segundo piso, concedidos bajo el principio de “Cooperación entre Cooperativas”.

### K) DESCUENTO DE DOCUMENTOS

- El documento a descontar debe ser de terceros, no del solicitante.
- Se deben obtener referencias de todos los libradores, salvo restricciones de la entidad financiera.
- Los documentos deben ser por operaciones genuinas.
- Se establece un límite por librador. **Ver Anexo** , adjunto a este Manual.
- Para este tipo de crédito, el Consejo de Administración podrá otorgar una línea de crédito abierta, hasta un monto máximo y plazos establecidos por resolución, dependiendo del perfil de cada socio.
- La operación de descuento de cheques adelantados podrá aplicarse como crédito nuevo, pudiendo ser aplicado al pago de deudas vencidas con la Coopexsanjo en un 100%, tomando en cuenta que al compromiso de pago firmado por el socio, se suma el compromiso del librador.
- No podrá aplicarse este tipo de operación para amortización de créditos a refinanciar.

**K.1) DE LOS FINES:** Este tipo de operaciones podrá ser aplicado para soporte de liquidez en el caso de socios con actividad comercial, u otros fines

#### K.2) DE LOS REQUISITOS GENERALES

Los socios interesados en obtener financiamiento deben cumplir con los requerimientos generales siguientes:

- a. Ser socio de la Cooperativa Multiactiva COOPEXSANJO Ltda. Y cumplir con lo estipulado en este Reglamento, el Estatuto, demás reglamentos vigentes, y las disposiciones que emanen de autoridad competente.
- b. Estar al día con el pago de sus aportes, solidaridad y otros que exija la Cooperativa.
- c. Contar antigüedad y con antecedentes de operaciones con un historial de pago mínimo de un año y cumplimiento aceptable en todos sus compromisos adquiridos ante la entidad. De no contar con el historial de pagos, el socio deberá ofrecer garantías a satisfacción para la operación.
- d. Presentar documentos respaldatorios de ingresos, y otros de conformidad a lo establecido por el Reglamento de Créditos; con el fin de demostrar capacidad de pago, garantía suficiente y una muy buena calidad financiera y administrativa.
- e. Firmar la solicitud de crédito y el formulario de utilización de línea

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 68



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

- f. Los cheques a descontar necesariamente deberán ser de terceros libradores, debiendo los mismos contar con buenas referencias en el historial de su cuenta bancaria, y comercial. No se admitirán cheques propios para descuento.
- g. Cumplir con todas las demás disposiciones y requisitos de este reglamento, así como con otras condiciones que se fijen de acuerdo a lo declarado en la solicitud de préstamo.

Los cheques a descontar deberán tener los siguientes datos:

- a) Nombre y domicilio del Banco
- b) Fecha y lugar de emisión y vencimiento para los cheques diferidos
- c) Nombre y apellido, o razón social, domicilio del librador
- d) Número de cheque
- e) Número de cuenta corriente
- f) Orden pura y simple de pagar
- g) Firma del librador titular de cuenta
- h) Firma del endosante

Cada solicitud de préstamo deberá estar respaldada, por la información siguiente:

- a. Datos del socio solicitante, nombres, dirección, teléfono particular y comercial, Nro. De cedula de identidad, y fotocopia de la misma
- b. Datos del negocio que está emprendiendo
- c. Característica del negocio, estructura administrativa y la utilización que prevé darle a los fondos
- d. Constancia o documentación que avale la forma de haber recibido el cheque o los cheques.
- e. Datos de los cheques a descontar como, nombre del librador, dirección, teléfono particular y comercial, Nro. De cedula de identidad y fotocopia de la misma
- f. Referencias obtenidas del librador o libradores de los cheques
- g. Fotocopia de los cheques, debiéndose entregar el original del mismo al momento del desembolso de la operación.

### K.3) DE LAS RESTRICCIONES

La solicitud que se presente sin la información y documentación requerida, o que no se ajuste a las condiciones establecidas en el presente reglamento específico y del servicio de crédito vigente, no será tramitada.

No serán aceptadas las solicitudes de créditos de Descuentos de Cheques en los sigtes. Casos:

- a. Cuando el librador registre antecedentes de rechazo de sus cheques emitidos en el sector bancario o financiero por insuficiencia de fondos o inhabilitación de cuenta.
- b. Que sus documentaciones estén incompletas
- c. Las que no tengan análisis técnico
- d. Las que cuenten con inhibición de gravar o vender
- e. Las solicitudes de créditos que registren operaciones morosas con la Coopexsanjo, salvo que la solicitud de descuento se aplique en un 100% para la regularización de las deudas vencidas del solicitante y vinculados;
- f. Las que cuenten con antecedentes judiciales recientes y no finiquitadas
- g. Las cuentas corrientes bancarias menor a un año, salvo que haya trasladado por decisión propia a otro banco pero con buen antecedente del anterior
- h. Los que tengan un alto índice de endeudamiento
- i. Otras que a juicio del estamento resolutivo, no sean viables
- j. No podrán efectuarse las operaciones con personas no residentes en el país
- k. No podrá aplicarse la operación de descuento de cheques, para amortización de operaciones a refinanciar, considerando la condición de pago efectivo exigido por

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 69



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

el reglamento para las refinanciaciones; salvo situaciones excepcionales que a criterio del Consejo sean justificables.

- I. Se establece límite por Librador según Anexo

### K.4) DE LAS CONDICIONES OPERATIVAS

Para las operaciones de descuento de documentos o cheques, los intereses compensatorios correspondientes al plazo de la operación deberán cancelarse en efectivo al momento del desembolso. Este importe será descontado del valor del cheque a descontar para la efectivización de la operación.

El cheque bancario deberá ser de pago diferido

El cheque bancario diferido será pagadero en el acto de su presentación al banco girado desde la fecha de pago fijada en el mismo, por un plazo máximo de 30 días corridos a la fecha de pago.

El cheque bancario de pago diferido debe ser presentado al banco en la fecha de pago fijada en el mismo o al día hábil siguiente.

Los cheques a descontar deberán ser consignados sin interlineados, enmiendas, raspaduras, transportes al margen, espacios en blanco ni cualquier otra alteración que impida, dificulte, distorsione o ponga dudas sobre la veracidad de la información o invalide dicha orden de pago, de conformidad a la normativa vigente para el sector bancario

### K.5) DE LOS MONTOS, PLAZOS Y LIMITES DE AUTORIZACIÓN

Plazo mínimo establecido por la entidad para los vencimientos de los cheques a descontar es de 15 días, y máximo 180 días.

Si el vencimiento del cheque fuese un día no hábil, será considerado como fecha de vencimiento el primer día hábil siguiente.

Los créditos para capital de trabajo y de liquidez podrán documentarse como línea de crédito abierta para descuento de cheques, con vigencia de 365 días, dentro de los límites autorizados por el Consejo de Administración, debiendo únicamente actualizar la información financiera o lo que estime la Gerencia.

### K.6) DE LAS GARANTÍAS

La entidad otorgará a sus Socios, préstamos de acuerdo a su disponibilidad, previa verificación del riesgo del socio con la Entidad.

Se podrán descontar cheques con garantía complementaria con caución de ahorros u otros valores a satisfacción.

## L) LÍNEAS DE CRÉDITO

El Consejo de Administración podrá otorgar líneas de crédito abiertas a los socios, para créditos "Personal, Emprendedor, operaciones de "Descuento de Cheques", pudiendo ser A Sola Firma, con Codeudoria Solidaria, Cash Collateral, "Prendarias" e "Hipotecarias" hasta un monto máximo establecido por resolución, dependiendo del perfil de cada socio a fin de que este lo vaya utilizando en la medida de su necesidad.

Las líneas otorgadas con garantía real, deben incluir el monto del capital del crédito, más el 20% por encima de este, a fin de dar cobertura a los intereses.

La concesión de estas líneas tendrá una vigencia de 180 días, debiendo ser

COOPEXSANJO LTDA.	Datos Última Revisión Acta 1069 del 07/02/2024	N° DE FOLIO 70
-------------------	---	----------------



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

reanalizadas a su vencimiento con la previa actualización de las documentaciones, para su resolución por el mismo órgano, pudiendo ser ampliadas, reducidas o suprimidas, según solicitud presentada y recomendaciones del Analista y Gerencia.

### 2.1.4. MONEDA.

Estos créditos son desembolsados en moneda nacional (Guaraní).

### 2.1.5. MONTOS.

Los montos máximos establecidos serán definidos por el Consejo de Administración, dicha información se encuentra en el **Anexo**, adjunto a este documento.

### 2.1.6. CRÉDITOS NUEVOS Y RENOVACIONES.

- Todo crédito que se realice por primera vez, cumpliendo las políticas de la Cooperativa será considerado como crédito nuevo. Los montos solicitados serán recomendados para aprobación siempre y cuando el socio demuestre solvencia y capacidad de pago.

### 2.1.7. PLAZOS DE CRÉDITOS.

La determinación de los plazos de los créditos es potestad del Consejo de Administración basado en lo que establece las normas del INCOOP y están incluidos en el **Anexo**, que forma parte de este Manual.

### 2.1.8. TASAS DE INTERÉS.

Las tasas de interés serán establecidas por el Consejo de Administración, las mismas podrán variar de acuerdo al plazo. Esta información se la encontrará en el **Anexo**, que forma parte de este Manual.

### 2.1.09. TIPOS DE AMORTIZACIÓN.

La modalidad de pago que aplica la Cooperativa podrá ser el **Sistema Francés**, como el **Alemán o Americano**; dependiendo de las condiciones de pago del socio.

**Sistema Francés:** la cuota adoptada bajo esta modalidad es fija por todo el periodo del préstamo. Incluye amortización de capital, más el interés calculado sobre saldo.

**Sistema Americano:** se basa en el pago exclusivo de intereses a través de las cuotas de cada periodo, mientras que el capital es amortizado de una sola vez junto con la última cuota, es decir, al vencimiento de la operación.

**Sistema Alemán:** la cuota adoptada bajo esta modalidad varía a lo largo de la vida del crédito. La parte de la cuota destinada a amortización de capital se mantiene constante, en tanto que los intereses y la cuota serán decrecientes.

#### Sistema Americano:

- i. Definición:

El sistema americano de amortización se basa en el pago periódico de los intereses, dejando pendiente el pago del principal o capital, a un único pago al vencimiento del préstamo.

- ii. Usos

Este sistema de amortización será aplicado en los sigtes. Casos:

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 71



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

1. Cuando la finalidad del crédito sea para inversión, y el retorno de la misma sea mediano, requiriéndose para la devolución del capital un plazo mayor ajustado al mismo.
2. Cuando los ingresos por el tipo de ocupación del solicitante no sean mensuales, debiendo ajustarse el plan de pagos al periodo de ingresos.
3. En los casos en que exista un compromiso formal de cobro de dinero a futuro, sea por venta de bienes, cobro de honorarios extraordinarios, cobro de herencia u otros de similar circunstancia, por lo que se tenga certeza del ingreso a corto plazo, y se precise del préstamo para cubrir gastos de trámite relacionado al hecho.  
En todos los casos el solicitante deberá justificar de forma documentada las razones para aplicar este sistema de amortización.

### iii. Condiciones y Restricciones

Visto que los créditos concedidos bajo el sistema de amortización americano conllevan un nivel de riesgo superior al normal, en razón de dejar postergada la devolución del principal al vencimiento del pagaré, se establecen condiciones y restricciones para su aplicación.

#### A. Condiciones

- a. Ajustarse a las condiciones señaladas de uso en el punto II precedente (finalidad, periodicidad de ingresos, cobro a futuro).
- b. Contar con una calificación “Buena” en adelante en el histórico de cumplimiento con anteriores créditos.
- c. Si la calificación del socio no fuera la “Excelente” o “Muy Buena”, se requerirán garantías fidedignas para la concesión del crédito con el sistema americano de amortización; salvo situaciones justificadas que ameriten la concesión a sola firma.
- d. El plazo máximo de un crédito a ser concedido bajo este sistema de amortización no será mayor a 12 meses.

#### B. Restricciones

- a. En todos los casos los intereses devengados sobre el capital deberán abonarse de forma periódica pudiendo ser mensual o trimestral como mínimo, no pudiendo fijar sus vencimientos a plazo mayor.
- b. Si al vencimiento de la operación no se diera cumplimiento a la cancelación del crédito, y el deudor presentare solicitud de refinanciación de la deuda, será

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 72



exigible el pago del 10% de amortización mínima del capital, fijando nuevo plazo para la operación.

- c. Si se diera la necesidad de una segunda refinanciación de la misma operación, la exigencia de amortización previa será del 20% de la deuda, que será aplicado con amortización fraccionada con cuotas mensuales o trimestrales como máximo, no pudiendo replicarse el sistema de amortización anterior (americano), hasta la cancelación total del préstamo concedido.

### C. **Sanciones por incumplimiento de pago de intereses**

De registrarse mora en el pago de los intereses devengados bajo este sistema de amortización, se penalizará el incumplimiento del plan de pago con la aplicación de un cargo en concepto de comisión por gestión de reclamo, según lo establecido en el contrato pagaré del préstamo suscripto por el deudor.

#### 2.1.10. PERÍODOS DE GRACIA.

El periodo de gracia para el pago de cuotas, que aplica la Cooperativa es de 4 (cuatro) días. Si el socio abonare la cuota atrasada luego de haber transcurrido los días señalados, pagará los cargos incluyendo el correspondiente a los 4 (cuatro) días de gracia.

#### 2.1.11. DE LA RELACIÓN APOORTE PRÉSTAMO, Y LA CAPITALIZACIÓN

- a. La relación aporte crédito se encuentra establecida en el **Anexo**, adjunto a este documento. Las mismas serán definidas de acuerdo al tipo de crédito de la entidad.

##### Relación Aporte-Préstamo:

- b. El Consejo de Administración establecerá la relación aporte/préstamo que deberá cumplirse para los diferentes tipos de crédito. Queda permitido que el aporte faltante, cuotas de solidaridad, gastos administrativos y demás accesorios, puedan ser descontados del crédito con acuerdo del socio.
- c. El monto de aporte necesario para cumplir con la relación aporte/préstamo, si no es abonada en caja por el socio- se deducirá del importe del crédito dentro de la liquidación del mismo.

##### Capitalización:

- d. La Capitalización mensual será en relación porcentual directa sobre el monto del crédito y se realizará en cuotas iguales.
- e. Se aplicará una capitalización forzosa de aporte sobre los montos de cada crédito, conforme a la siguiente escala:

- Hasta G 100.000.000 2,5% de capitalización de aportes
- Hasta G 200.000.000 1,5%
- Hasta G 500.000.000 1%
- Por más 0,5%





## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

- f. Excepciones: Quedan establecidas excepciones a la aplicación de la Relación Aporte Préstamos y la Capitalización forzosa s/préstamos en los sigtes. Casos:
- En los casos de créditos de Emergencia, , créditos consolidados, refinanciados, o con ampliación de plazo,; para los demás créditos incluidos los especiales, promocionales, o extraordinarios, será obligatoria la aplicación de capitalización forzosa sobre el monto del crédito concedido.
  - Para los créditos de tipo Cash Collateral, y Educacional se aplicará solamente la capitalización, no así la “relación aporte préstamos”.
- En el caso de socios que registren un capital integrado superior de G 15.000.000, se aplicará solamente la relación aporte préstamos según la modalidad del crédito, no así la capitalización.

### 2.1.12. GARANTÍAS.

LAS GARANTÍAS QUE PODRÁN ACEPTARSE PARA LOS CRÉDITOS NORMALES SON:

1. Garantía A sola firma
2. Garantía con Codeudoría Solidaria
3. Garantía Hipotecaria
4. Garantía Prendaria
5. Garantía con Caución de Ahorro
6. Garantía de débito automático de salario.
7. Garantía de Descuento de Documentos

**La caracterización de cada garantía se encuentra detallada en el Capítulo 1, Punto 17 de este Manual.**

### 3. TARJETA DE CRÉDITO

La Cooperativa concederá al socio una línea de crédito, con la utilización de tarjetas magnéticas, con chip y Contactless, como herramientas de pago. Estas tarjetas son de uso personal e intransferible. La Cooperativa podrá otorgar tarjetas adicionales a pedido del usuario principal, siempre y cuando se ajuste a la reglamentación vigente y a la recuperabilidad de la línea.

#### 3.1 FINES

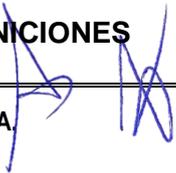
La Cooperativa ofrece la modalidad de medios de pago para sus socios, sustituto del dinero en efectivo, a través del servicio de Tarjetas de Crédito; para la adquisición de bienes y/o servicios, y/o adelanto de efectivo.

#### 3.2 OBJETIVOS

Facilitar a los socios un mecanismo de crédito, ágil, práctico, con la seguridad que conlleva el procesamiento informático de las transacciones, sustituyendo el uso de dinero en efectivo.

Facilitar las transacciones comerciales financiadas a nivel nacional e internacional, con la sola presentación de la tarjeta de crédito.

#### 3.3 DE LAS DEFINICIONES

COOPEXSANJO LTDA. 	Datos Última Revisión Acta 1069 del 07/02/2024		N° DE FOLIO 74
---	---	---	----------------



A LOS EFECTOS DE ESTE MANUAL SE ENTENDERÁ POR:

- **Emisor:** a la entidad Cooperativa Coopexsanjo Ltda., que emita Tarjeta de Crédito a los efectos de realizar transacciones.
- **Procesadora:** la entidad que procesa y administra los instrumentos de pago, cualquiera sea su técnica o especie, que permita la interconexión simultánea con los emisores.
- **Usuario:** el autorizado para usar la Tarjeta de Crédito, que le fuera entregada por un emisor, siendo responsable de todos los cargos y consumos realizados por sí mismos o terceros debidamente autorizados.

### 3.4 DE LAS OBLIGACIONES DEL USUARIO

El usuario de las tarjetas electrónicas al momento de recibirlas y aceptarlas con su firma, asume la obligación de:

- Usar en forma personal la tarjeta de crédito y, abstenerse de revelar las claves de acceso a los cajeros, a personas y otros sistemas electrónicos.
- Velar por el uso apropiado de las tarjetas adicionales que solicite.
- Antes de firmar los comprobantes de pago, verificar el importe y la veracidad de la información.
- Solicitar y guardar los comprobantes de pago y demás documentos de compra de bienes y utilización de servicios.
- Indicar al emisor y mantener actualizado el domicilio particular, domicilio laboral, número de teléfono y correo electrónico, , o cualquier otro medio de información pertinente a efectos de que éste le remita los estados de cuenta y cualquier otra información relacionada con el manejo de la tarjeta.
- El usuario Principal y Adicionales, están obligados a reconocer los débitos en su cuenta, generados por el uso con la Tarjeta de Crédito, que estén respaldadas por los cupones de venta.
- Cumplir con sus obligaciones de pago.
- Es responsabilidad ineludible del usuario el pago mínimo establecido en el extracto, dentro del plazo establecido en el mismo. La falta de recepción del extracto, no exime al socio usuario de la obligación de pago puntual, debiendo acercarse a la Cooperativa a solicitarlo, en el caso de no recibirlo.
- Todo reclamo relacionado al extracto mensual de la deuda en Tarjetas de Crédito, se cursará por escrito a la Cooperativa en un plazo no mayor a 15 (quince) días, posterior al vencimiento del extracto. En ausencia de reclamo, todo lo especificado en el resumen se considerará irrevocablemente aceptado por el Usuario principal, volviéndose exigible su pago.

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 75



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

- j. El socio usuario deberá informar a la Cooperativa de inmediato a los números telefónicos habilitados a tal efecto, cualquier pérdida, extravío, deterioro o sustracción de las tarjetas afectadas a su uso. En caso de que esto se diera fuera del horario de atención o en días no laborales, podrá comunicarlo a los números telefónicos de las respectivas procesadoras..
- k. El Usuario Principal y sus adicionales no podrán alegar en ningún caso desconocimiento de las prescripciones de este Manual, a tal efecto al momento de la firma del contrato los mismos declaran conocer y aceptar las condiciones que rigen el servicio de Tarjetas de Crédito, así como los términos de este Manual.
- l. El Manual vigente estará disponible para consultas e información del usuario en el sitio web de la Cooperativa.

### 3.5 DEL EXTRACTO MENSUAL

- a. La Cooperativa proveerá al socio el estado de cuenta mensual, en el que detallará las operaciones mensuales realizadas, costos corrientes del servicio, el importe del pago mínimo, fechas a vencer .
- b. El Usuario Principal será el único responsable ante la Cooperativa por el pago del extracto, originados por operaciones con la tarjeta personal o adicional.
- c. La emisión del estado de cuenta en una fecha determinada, no implica necesariamente que no existan otras transferencias o pagos pendientes de imputación realizados posterior a la fecha de cierre del sistema. Tales operaciones serán imputadas en los extractos posteriores.

### 3.6 DE LA CONCESIÓN DEL SERVICIO

- a. Para la aprobación de la línea de Tarjetas de Crédito y la posterior emisión de la tarjeta, se aplicarán los niveles de aprobación vigentes, según el Manual de Créditos.
- b. Concedida la línea de crédito, el usuario podrá realizar transacciones tales como; adelantos en efectivo, compras en comercio, compras en línea, pago de servicios a través de débito automático.
- c. El importe máximo del saldo deudor no podrá exceder “la línea de Crédito” fijada, comprometiéndose el Usuario en no contraer obligación alguna que haga exceder dicha línea máxima habilitada. En caso de excederse tal límite, este pasara a formar parte en su totalidad del pago mínimo .
- d. El usuario podrá solicitar la ampliación de su línea de crédito. La Cooperativa analizará la pertinencia o no del pedido formulado.
- e. La Cooperativa podrá implementar todos los mecanismos necesarios para la verificación de la autenticidad de los datos proporcionados por el Usuario y/o codeudores. Asimismo queda autorizada por el Usuario para recabar información de los Registros Públicos o Privados referente a los antecedentes comerciales y judiciales del usuario, situación patrimonial, solvencia económica, y en caso de producirse una mora en el pago superior a 90 días, la Cooperativa queda autorizada para incluir los datos de usuario en el registro general de morosos de empresas especializadas del ramo, y en la base de datos de la Central de Riesgos del INCOOP.

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 76



- f. Todas las adquisiciones de bienes, servicios, o adelanto de efectivo por cajeros, etc., podrán ser financiables.

### 3.7 SUJETO DE LÍNEA DE CRÉDITO

Son todas las personas socias de la Cooperativa, que generen ingresos y que cumplen con los requisitos y condiciones para acceder a una línea de crédito.

#### 3.7.1 CARACTERÍSTICAS DEL SUJETO DE LÍNEA DE CRÉDITO EN TARJETAS

SON TODOS LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA QUE CUMPLAN CON LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS:

- De no ser paraguayo, el socio deberá presentar su admisión permanente.
- Tener ingresos provenientes de actividades cuya fuente de repago son sueldos, honorarios, remesas o rentas promedios, también los ingresos variables provenientes de actividades independientes que realiza el socio.
- El socio asalariado deberá contar con antigüedad laboral para acceder a su primer crédito, o mínimamente superar el periodo de prueba.
- Estar al día con todas las obligaciones contraídas con la Cooperativa.
- Contar con ingresos adecuados a satisfacción de la Cooperativa y poseer suficiente capacidad de pago para la habilitación de la línea crediticia. Para el análisis de la capacidad de pago, se tomarán en cuenta los parámetros previstos por el Manual de Créditos.
- Llenar y firmar debidamente el formulario de solicitud, bajo el carácter de declaración jurada.
- Firmar el Contrato, lo cual implica la aceptación de la totalidad del mismo, al igual que este Manual.
- Contar con buenas referencias comerciales y personales.
- Presentar las garantías o documentaciones exigidas por la administración.
- Aceptar toda la normativa que rija el servicio.

#### 3.7.2 RESTRICCIONES DEL SUJETO DE LÍNEA DE CRÉDITO.

La Cooperativa ajustará el otorgamiento de líneas de crédito, a socios en concordancia con los requisitos y restricciones contempladas en el Marco regulatorio del INCOOP,

#### 3.7.3 DESTINO DE LÍNEA DE CRÉDITO.

La Tarjeta de Crédito está destinada para satisfacer las necesidades del socio sean estos gastos personales, familiares y otros.

#### 3.7.4 MONEDA.

Con la Tarjeta de Crédito se opera en guaraní.

#### 3.7.5 MONTOS DE LÍNEA DE TARJETA DE CRÉDITO

Los montos mínimos y máximos de la línea de crédito habilitada para el socio, serán fijados por el Consejo de Administración para cada marca de tarjeta emitida. Los mismos se encuentran expuestos en el **Anexo de Tarjetas de Crédito**, adjunto a este Manual. Los montos de línea a ser concedidos a cada usuario dependerán del análisis de la

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 77



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

capacidad de pago personal, a cargo del Oficial de cuenta, Jefatura de Tarjetas, y Analistas.

### 3.7.6 RENOVACIONES DE TARJETAS

Las renovaciones de las tarjetas vencidas se harán de forma automática, salvo que la solicitud de no renovación, sea presentada con 60 días de anticipación al vencimiento.

### 3.7.7 PLAZOS DE LÍNEA DE CRÉDITO.

El mismo registrará por el plazo establecido por el Anexo de Tarjetas.

### 3.7.8 TASAS DE INTERÉS.

- Queda establecido por el Anexo, el régimen de tasa única de interés a ser aplicada sobre la línea de crédito sobre saldo financiado por cada tipo de tarjeta. Esta tasa estará sujeta a variación, previa recomendación de la gerencia y resolución del Consejo de Administración, en función a las condiciones del mercado financiero o la situación económica de la empresa, no pudiendo en ningún caso superar a la tasa máxima que surja de conformidad a lo estipulado por la Ley que la rige, y la resolución del INCOOP que la reglamenta, debiendo ajustarse mensualmente de ser necesario
- En caso de morosidad del deudor, este pagará un interés moratorio igual a la tasa de interés compensatoria pactada, más un interés punitivo del 30% de la tasa de interés moratoria. El interés punitivo será calculado sobre el saldo de la deuda vencida.

### 5.1.12 TIPOS DE AMORTIZACIÓN.

- Se establece como pago mínimo mensual, un porcentaje de la deuda normal, sumando a este los gastos no financieros. Dicho porcentaje queda establecido según anexo adjunto a este Manual
- El usuario principal podrá autorizar por escrito que el pago mensual le sea debitado automáticamente de su cuenta de Caja de Ahorro a la Vista.

### 5.1.12 COSTO DEL SERVICIO.

a. El pago mínimo mensual debe ser a partir de 50.000 (cincuenta) mil Gs., que incluirá los pagos incorporados en el Anexo, que se integra a este Manual, por los siguientes conceptos:

- ✓ Del porcentaje de amortización de la deuda establecido como mínimo.
- ✓ Por el importe de gastos con exceso del límite de compra.
- ✓ Por los intereses de financiación moratorio y/o punitivo que correspondan.
- ✓ Los adelantos en efectivo que haya realizado, y.
- ✓ Por los cargos debitados conforme a lo previsto en el contrato, como el de emisión, reposición, mantenimiento, y demás cargos que genere el uso y administración de la tarjeta.

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 78



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

- b. Los gastos que están sujetos a variaciones por Resolución del Consejo de Administración de la Cooperativa son especificados en el Tarifario adjunto.
- c. Estos gastos serán recargados en el resumen de cuenta. La Cooperativa se reserva el derecho de modificar estos costos cuando lo considere conveniente, previa comunicación al INCOOP, con 2 (dos) meses de antelación, y a los usuarios por medio del extracto mensual;

### 3.7.11 PERÍODOS DE GRACIA.

No aplican periodo de gracia.

### 3.7.12 RELACIÓN APORTE – CRÉDITO

No aplican relación aporte – crédito.

### 3.7.13 GARANTÍAS.

Las líneas habilitadas para las operaciones con tarjetas de crédito, podrán ser concedidas a sola firma del socio, con codeudores, u otra garantía real, todo de conformidad con los requisitos, condiciones y restricciones establecidos en el Manual de Créditos, la solvencia, y capacidad de pago del solicitante.

## 3.8 DE LOS VENCIMIENTOS Y MORATORIAS

### 3.8.1 MORA

El vencimiento de pagos estará especificado en los extractos mensuales que recibirá el usuario.

Se incurrirá en mora si el compromiso no es cancelado al vencimiento mencionado en el artículo precedente, situación que ocasionará el cobro de moratoria.

### 3.8.2 INHABILITACIÓN

Habiendo pasado la deuda en tarjetas a la instancia pre-judicial, o cumplido el plazo de mora para dicha etapa, se procederá a la inhabilitación de la cuenta como usuario de la tarjeta de crédito; debiendo la Cooperativa comunicar dicha circunstancia al socio.

**En estos casos si el socio desea habilitar nuevamente la tarjeta; deberá presentar documentos de ingresos actualizados en su totalidad, y estará sujeto a análisis y aprobación, a fin de reactivar posteriormente.**

### 5.1.12 REFINANCIACIÓN

el Oficial de Recuperación, en el afán de recuperar la deuda podrá recomendar la refinanciación del saldo de la deuda previo pago del 10% del total del capital de la deuda vencida, ajustándose el plazo, y tasas a los límites señalados en el Anexo de Tarifario, Condiciones y Uso.

Documentos a presentar: Liquidación de salario, certificado laboral o boletas de IPS, copia de cédula e informconf. Que deberán contar con el VºBº del Jefe de Recuperación, la

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 79



Gerencia Administrativa y Gerencia General, de conformidad a los límites de aprobación contemplados en el Anexo de este manual.

### 5.1.12 AJUSTE DE PAGO MÍNIMO

El Oficial de Recuperación, junto con la Gerencia Comercial, tendrán la facultad de autorizar ajustes a las cuentas que poseen mora a partir del 1er rango de mora y previo pago del 50% del pago mínimo se encuentre este al día o vencido, previa firma del formulario de solicitud por el socio o por recomendación del Dpto. de Tarjetas, Oficial de cuenta o Recuperación. Los Ajustes de Pago Mínimo no podrán superar la cantidad de tres veces por año.

### 3.8.5 DEL SEGURO DE VIDA Y SEGURO CONTRA FRAUDE

Sobre el monto de crédito utilizado se aplicará un porcentaje de descuento en concepto de SEGURO DE VIDA que cubrirá los riesgos de fallecimiento o incapacidad permanente del deudor. Este costo estará ajustado a la reglamentación vigente para el Fondo de Protección al Préstamo, y/o condiciones de la Compañía Reaseguradora.

A fin de cubrir los riesgos de fraude, o transacciones no autorizadas, después de la denuncia del usuario, la Cooperativa contará con pólizas de seguro,.

### 3.8.6 VENCIMIENTOS

El vencimiento del pago mínimo es establecido por la Cooperativa o entidad emisora, de acuerdo al ciclo de la Cooperativa.

## 4. VIVIENDA

### 4.1 SUJETO DE CRÉDITO

Son todas las personas físicas y jurídicas socias de la Cooperativa, que generen ingresos económicos ya sean en forma dependiente o independiente y que cumplen con los requisitos y condiciones para acceder a un crédito vivienda.

#### 4.1.1 CARACTERÍSTICAS DEL SUJETO DE CRÉDITO

SON TODOS LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA QUE CUMPLAN CON LAS SIGUIENTES CARACTERÍSTICAS:

- Haber cumplido 18 años de edad.
- De no ser paraguayo, el socio deberá presentar su admisión permanente.
- Tener ingresos provenientes de actividades cuya fuente de repago son sueldos, honorarios, remesas o rentas promedios, también los ingresos variables provenientes de actividades independientes que realiza el socio.
- El socio asalariado deberá contar como mínimo 3 (tres) meses de antigüedad en su trabajo para acceder al crédito.

COOPEXSANJO LTDA.

Datos Última Revisión  
Acta 1069 del 07/02/2024



Nº DE FOLIO 80



## COOPERATIVA EXA SAN JOSÉ LTDA.

- Estar al día con todas sus obligaciones económicas. Este artículo rige además para el cónyuge, codeudor y cónyuge del codeudor. De hallarse pendiente el cobro en concepto de aporte y solidaridad, podrán ser descontados del importe de crédito. En caso de que el codeudor y cónyuge si lo hubiere no sean socios, deberán estar al día con todas sus obligaciones en el sistema.
- Contar con un ingreso estable y suficiente para hacer frente a la obligación asumida con el crédito solicitado.

### 4.1.2 RESTRICCIONES DEL SUJETO DE CRÉDITO

La Cooperativa ajustará el otorgamiento de líneas de crédito, a socios en concordancia con los requisitos y restricciones contempladas en el Marco regulatorio del INCOOP,

### 4.1.3 DESTINO DEL CRÉDITO

Está destinado a la compra de inmuebles para la vivienda, construcción, ampliación y/o reparación.

### 4.1.4 CARACTERÍSTICAS ESPECIALES DE LOS CRÉDITOS

Los créditos Vivienda tendrán que cumplir con los requisitos especiales citados a continuación:

- Cuando la finalidad sea la compra del inmueble, presentar Carta Oferta, firmada por el propietario y con copia de C.I. del mismo.
- Para construcción o reparación, presentar presupuesto firmado por el profesional
- Copia de título de propiedad del inmueble.
- Tasación del inmueble para los créditos hipotecarios, realizado por un profesional designado por la Cooperativa, con cargo al solicitante.
- El socio debe tener como antecedente "Bueno" en adelante.

### 5.1.12 MONEDA

Estos créditos son desembolsados en moneda nacional (Guaraní).

### 5.1.12 MONTOS

La determinación del monto para créditos se encuentra establecido en el **Anexo**, que forma parte de este Manual.

### 4.1.7 PLAZO DEL CRÉDITO

El plazo máximo fijado está establecido por el Consejo de Administración. El mismo se encuentra estipulado en el **Anexo**, adjunto este documento.

### 4.1.8 TASAS DE INTERÉS

La tasa de interés será establecida por el Consejo de Administración, la misma se detalla en el **Anexo**, adjunto a este documento.

### 4.1.9 TIPOS DE AMORTIZACIÓN

COOPEXSANJO LTDA.	Datos Última Revisión Acta 1069 del 07/02/2024		N° DE FOLIO 81
-------------------	---	--	----------------



Los planes de pago serán bajo la modalidad de Sistema Francés o Sistema Alemán

#### 4.1.10 PERIODO DE GRACIA

El periodo de gracia aplicado es de 4 (cuatro) días en general.

#### 4.1.11 RELACIÓN APOORTE CRÉDITO

La relación Aporte – Crédito aplicada se encuentra detallada en el **Anexo** , adjunto a este documento.

#### 4.1.12 GARANTÍA.

Se ajustará a las condiciones de monto y capacidad de pago del prestatario.

### A. DISPOSICIONES GENERALES

- 1.1.10 En todo crédito, los aportes de capital, cuentas de ahorros, depósitos a plazo fijo, servirán de garantía por el monto otorgado, autorizando el deudor a cruzarse contra los saldos, en caso de incumplimiento en el pago.
- 1.1.11 Los desembolsos de un préstamo aprobado serán efectuados de acuerdo a la disponibilidad de la Cooperativa y serán acreditados en la cuenta del socio, salvo mejor parecer del mismo.

### 5. VIGENCIA LEGAL

Este Manual aprobado por el Consejo de Administración en fecha 07/02/24, por Acta N°:1169, anula y reemplaza a toda reglamentación anterior y tendrá vigencia automática desde el día siguiente a su comunicación al INCOOP.

### 6. DISPOSICIONES GENERALES

En aquellos casos en que se presenten situaciones no contempladas en este Manual, la consideración de las mismas, deben estar fundadas en informaciones cuyo origen esté plenamente identificado con las recomendaciones tanto de los niveles de personal administrativo como dirigenial. En base a estos recaudos, el Consejo de Administración tomará la decisión de aceptar o rechazar el crédito.

Lic. Horacio Campos Doria  
Secretario

Ing. Guillermo Fabege Insfrán  
Presidente

