# MANUAL DE CRÉDITOS

## COOPERATIVA MULTIACTIVA DE AHORRO Y CRÉDITO, CONSUMO Y SERVICIOS

## "EXA SAN JOSÉ" LTDA.

REVISIÓN GRAL.: JUNIO 2021

ÚLTIMA MODIFICACIÓN: 23/06/2022 (VIGENCIA 07/2022)

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 Calificaciòn 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
20.1 Aplicación del Fondo de Protección al Crédito
20.2 Mora y Penalidades

21 CONSTITUCIÓN DE PREVISIONES

22 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 CRÈDITOS ON GARANTÌA DE AHORROS

5. PROCEDIMIENO PARA CRÈDITOS HIPOTECARIOS
6. PROCESO DE CONCESIÓN DE CRÉDITO VIVIENDA

7. PROCESO DE CONCESIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO
7.1 Proceso para Solicitud de Tarjeta Adicional
7.4 Procedimiento para No Renovación de Tarjeta de Crédito
7.5 Procedimiento para Renovación de Tarjeta de Crédito
7.6 Procedimiento para Regrabación de Tarjeta de Crédito
7.7 Procedimiento para Bloqueo y Desbloqueo de Tarjeta de Crédito
7.8 Procedimiento de Reversión de Movimiento de Tarjeta de Crédito
7.9 Procedimiento de Anulación de Cuenta de Tarjeta de Crédito
7.10 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 Destino del Crédito
2.1.4 Características Especiales de los Créditos
2.1.5 Moneda
2.1.6 Montos
2.1.7 Créditos Nuevos y Renovaciones
2.1.8 Plazos de Créditos
2.1.9 Tasas de Interés
2.1.10 Tipos de Amortización
2.1.11 Periodo de Gracia
2.1.12 Relación Aporte Crédito
2.1.13 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 Ajuste de Pago Mìnimo Fijo
3.8.6 Del seguro de Vida y Seguro contra fraude
3.8.7 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 DESCUENTO DE DOCUMENTOS

**5.1 De los Fines**
**5.2 De los Requisitos Generales**
**5.3 De las Restricciones**
**5.4 De las Condiciones Operativas**
**5.5 De los Montos, Plazos y Lìmites de Autorizaciòn**
**5.6 De las Garantìas**
**5.7 De las situaciones de Incumplimiento, limitaciones y sanciones**
**5.8 Disposiciones Generales**

**6 VIGENCIA LEGAL**

**7 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 previsiones.
**o)** Régimen de desembolsos.

**EL MANUAL DE CRÉDITO SE ENCUENTRA DIVIDIDO EN TRES CAPÍTULOS:**

**Capítulo I Políticas de Crédito**

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:** Otorgar el servicio de crédito a 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.

**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 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 regirán 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 el bienestar 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, 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".

## 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 colocación 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.

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 correo interno de por medio la disponibilidad del documento.

## 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:

**a) Según la Garantía**

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

**b) 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. Se trata de créditos solicitados por un socio cuyo destino es la adquisición de un automóvil, un televisor, los muebles de una casa, los gastos de una boda, realización de viajes, entre otros.

**2. Salud**: su objeto es financiar la compra de medicamentos, el pago de servicios médicos, u otros 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. Microempresas:** su objeto es financiar actividades en pequeñas escalas 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). La microempresa es aquella formada hasta un máximo de 10 personas y una facturación anual hasta Gs. 500 millones (Artículo 5 de la Ley N° 4.457/12 "Para las micro, pequeñas y mediana empresas")

**5. Pequeñas empresas:** su objeto es financiar actividades en pequeñas escalas 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). Como pequeña empresa será considerada aquella que facture anualmente hasta Gs. 2.500 millones y ocupe a treinta trabajadores (Artículo 5 de la Ley N° 4.457/12 "Para las micro, pequeñas y mediana empresas").

**6. Medianas empresas**: su objeto es financiar actividades en pequeñas escalas 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). Como mediana empresa será considerada aquella que facture anualmente hasta Gs. 6.000 millones y ocupe hasta cincuenta trabajadores (Artículo 5 de la Ley N° 4.457/12 "Para las micro, pequeñas y mediana empresas").

**7. Educación:** su objeto es financiar la compra de bienes o pagar servicios relacionados a la educación (por ejemplo: compra de útiles escolares, uniformes, libros, pago de cursos, seminarios).

**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. Ampliaciòn:** Cuando se acuerda una reformulación o extensión del plazo originalmente pactado de la operación.

**12. Consolidaciòn**: Cuando dos o màs operaciones al dìa se fusionan en una sola operación, estableciéndose un nuevo plan de pagos.

**13. Refinanciación:** son aquellos créditos vencidos que vuelven a ser objeto de un nuevo crédito introduciendo cambios en las condiciones iniciales de financiamiento ya otorgado. Lo habitual es que el refinanciamiento consista en una reducción de la cuota que se paga, permitiendo que el deudor pague el préstamo en un plazo más extenso. Estos créditos deben sub clasificarse en: consumo, salud, vivienda, micros y pymes, educación, tarjetas de créditos, agropecuarios, industriales u otros, de acuerdo al destino establecido en el crédito inicial.

**14. Tarjetas de créditos:** da la posibilidad a una persona de realizar compras sin contar con el efectivo, contrayendo automáticamente una deuda con la entidad emisora de la misma. El uso de las tarjetas puede ser para compra al contado, compras a crédito y/o retiro de efectivo.

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

a. **Mi Primer Crédito:** destinado a satisfacer las necesidades de los socios que por primera vez pueden acceder al préstamo. Los montos mínimos y máximos a otorgar dentro de esta línea serán establecidos por resolución del Consejo de Administración de acuerdo con las necesidades de los socios y la situación del mercado financiero, el cual se encuentra estipulado en el **Anexo ,** adjunto al presente Manual.
b. **Crédito Cumple:** es un crédito especial otorgado a los socios por cumplir un año más de vida, a fin de permitirle los recursos que eventualmente pudiera precisar para una reunión de festejo o compra de un regalo personal.
c. **Crédito Personal:** son aquellos que por su naturaleza son habitualmente necesarios desde el punto de vista personal o familiar y se refiere a: salud, vestuario, muebles, electrodomésticos, vehículos y accesorios en general. La aplicación es meramente enunciativa, no limitativa.
d. **Crédito Educacional:** 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. Previa presentación de un documento que justifique debidamente la necesidad de solicitar esta línea de crédito,

para pago de matrícula, cuotas, compra de útiles, uniformes, materiales de estudio y otros gastos requeridos.

e. **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, tales como: enfermedades, partos, accidentes, muertes, daños a la vivienda, reparación o reposición de los elementos de trabajo, los cuales deben ser debidamente justificados y sujetos a la comprobación por parte de la Cooperativa. Se incluye cualquier evento demostrable que ponga en riesgo la persona o los bienes del socio y su bienestar personal o familiar.

f. **Crédito Cash Collateral:** destinado a satisfacer las necesidades de crédito de los socios ahorristas de la Cooperativa. Serán beneficiados por esta línea de crédito todos los socios que cuenten con Cajas de ahorro. Los socios de la Cooperativa que tengan préstamos con caución de ahorro, deberán mantener en todo momento un saldo de depósito ahorrado equivalente al saldo del préstamo pendiente de pago.

g. **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 de debe dejar por escrito constancia de la realización de las mismas

h. **Crédito a la Excelencia:** está destinado a los socios con calificación A y B, con tasas preferenciales.

i. **Crédito Vacacional:** tienen por finalidad financiar viajes de turismo y vacacional, tanto dentro del país como en el exterior.

j. **Crédito Plan Seguro:** tiene el fin de permitir a los socios abonar al contado el Plan de seguro Médico, de vehículos u otras modalidades de seguro para los que la Cooperativa tenga firmado un convenio.

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

l. **Crédito Promocional:** el Consejo de Administración podrá lanzar créditos por ocasiones especiales, promocionales de carácter temporal, siempre enmarcados dentro de la normativa cooperativa.

m. **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.

n. **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.

o. **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 Administraciòn.

**2.) 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.

**3) 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.

**C) SEGÚN EL PLAZO DE SU 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.

El INCOOP podrá requerir a la Cooperativa, cualquier clasificación de la cartera, para fines estadísticos o de análisis del riesgo.

## 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** 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

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)** Si el solicitante posee referencias comerciales no satisfactorias, podrá solicitar créditos ajustándose a las condiciones establecidas por la Cooperativa. .

**h)** 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.

**i)** 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 exigirà la firma del cónyuge en los documentos, y se deberá incluir en el análisis la situación del mismocon 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.

**j)** 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.

**k)** Determinar la capacidad de pago del solicitante, entiéndase 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.

**l)** 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.

**m)** 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.

**n)** El socio con primera solicitud de crédito no deberá registrar antecedentes de operaciones morosas o demandas con otras entidades. A partir del segundo crédito, a màs de las referencias externas; luego de pagado por lo menos el 50% se tendrá en cuenta la calificación del promedio de atraso del socio de acuerdo con el sistema de categorización.

**o)** 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.

**p)** 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 Comité de Créditos o 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 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.

**q)** 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.

**r)** Para los socios y/o garantes que viven en alquiler deberán proveer datos referenciales de domicilio de familiares.

**s)** No estar registrado con operaciones morosas o procesos judiciales en instituciones que provean informaciones confidenciales. Si existe una referencia desactualizada, el socio deberá presentar el o los documentos (recibo, finiquito), que pueda probar la regularización de la cuenta pendiente o finiquitada.

**t)** En caso de créditos aprobados por excepción, debe contar con la constancia de la aprobación o la recomendación escrita realizada por el Cte de Crèditos, Consejo de Administración o la Gerencia General.

**u)** 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.

**v)** En caso de socios microempresarios que no poseen documentos legales para justificar sus ingresos, se deberá realizar una verificación insitu 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.

**w)** 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, o sus actualizaciones y resoluciones vigentes en la materia

**x)** 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)** 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 real, 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 Administraciòn, y aplicándose los procedimientos que garanticen la libre disposiciòn del bien dado en garantía, hasta concluir con el registro pertinente.

**z)** No podrá concederse créditos cuyo destino sea la usura u otra actividad que por Ley se considere ilegal.

**aa)** 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 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 créditos vigentes 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. Así también mantendrán esta categoría quienes en tiempo y forma por una cuestión excepcional soliciten prórroga para el cumplimiento de sus obligaciones.

B. **Antecedente Muy Bueno:** Promedio máximo de atrasos 10 días

C. **Antecedente Bueno:** Promedio máximo de atrasos 30 días
D. **Antecedente Regular:** Promedio de atrasos superior a 30 días
E. **Antecedente Malo:** Los créditos que fueran derivados a Asesoría Jurídica, o en su defecto hayan cumplido el plazo establecido por este reglamento para su remisión a instancia prejudicial, siempre que el retraso en el pago no esté debidamente justificado, y notificado por el socio, en cuyo caso se aplicará la calificación que le antecede.
F. **Antecedente Judicial:** Los créditos que hayan pasado a instancia judicial.

3. A fin de conservar el antecedente, los asociados tendrán derecho a presentar pedidos de cambio de vencimiento de conformidad a las condiciones establecidas en este reglamento. La demora en el pago no afectará el antecedente del deudor, siempre que dé cumplimiento en tiempo y forma al cambio de vencimiento aprobado, o si justifica debidamente nota mediante al Consejo de Administración; aún vencido el plazo de gracia, quedando a criterio del órgano administrativo la conservación del antecedente del socio, atendiendo a los motivos esgrimidos por el mismo, que deberán ser fundados y comprobados. (Ej: retraso en el cobro de haberes jubilatorios).



## 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. Cté. De Crédito, Consejero designado[1], 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 del presente Manual.

## 11.4 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,

[1] Aprobado por Acta Nº:1081 de fecha 23/06/2022

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 de los mismos, dependiendo de su actividad económica y las condiciones más ventajosas.

b) **Llenado de solicitud:** consiste en completar de manera adecuada e íntegra la hoja de solicitud utilizada por la Cooperativa.

**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) **Análisis, recomendación o rechazo de crédito:** toda solicitud de crédito para su tratamiento deberá contar con el informe del Analista de Créditos, 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 Crédito deberá evaluar los siguientes:

- ✓ Adecuación de la solicitud a los requisitos formales 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 proveìdos por Centrales de Riesgos contratadas por la Cooperativa.(y Central de Riesgos INCOOP)
- ✓ Análisis y calificación de riesgo en la concesión del crédito

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 suspender. En ningún caso el Analista de Créditos podrá eludir en su dictamen la recomendación de: conceder, rechazar o suspender dejando a criterio o consideración de los niveles de aprobación la concesión de un crédito. Siempre que recomendase la suspensión deberá aclarar los condicionamientos para su nuevo tratamiento.

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

**Responsable:** el Analista de Créditos, 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 administrativa.

**d)** **Recomendación del superior**: 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 correspondiente, de acuerdo al Nivel de Aprobación conforme al tipo de crédito y monto.

**e)** **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.

**f)** Las instancias resolutivas se reservan el derecho de rechazar las solicitudes que no cumplan con los requisitos exigidos en el presente Manual.

g) La aprobación y desembolso de los créditos, no podrán efectuarse hasta que haya sido documentada la aprobación y cuente con el dictamen del Analista de Créditos.

h) Los créditos serán aprobados en base al **Anexo** , Niveles de aprobación del presente Manual, debiendo quedar constancia del nivel administrativo que autorizó el crédito.

i) **Devolución:** En caso de rechazo o condicionamiento se devolverá al Dpto. De Créditos, la solicitud, para que el responsable explique al asociado las razones que tiene la Cooperativa para denegar, limitar, o mantener en suspenso su pedido.

j) **Comunicación:** En estos casos, el Oficial de Cuentas deberá comunicar al asociado 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.

k) Las solicitudes que reúnan los requisitos exigidos por este Reglamento, serán consideradas y resueltas por niveles de aprobación.

l) El socio podrá solicitar la reconsideración del crédito, apelando a toda resolución que considere injusta ante el Consejo de Administración, debiendo este último resolver de manera definitiva.

m) La intervención de las instancias resolutivas, podrá hacerse de forma directa o por correo electrónico, debiendo en ese caso quedar constancia escrita de estos documentos en la carpeta del socio.

n) Las solicitudes de créditos resueltas por niveles inferiores, deberán ser informados por la Gerencia Comercial, a la Gerencia General y por medio de ésta elevados para conocimiento del Consejo de Administración mensualmente.

o) Todo crédito concedido bajo circunstancias excepcionales por el Consejo de Administración fuera de lo establecido por este reglamento, tendrá la calificación de especial o extraordinario. Las excepciones deben estar fundadas en informaciones objetivas cuyo origen estén plenamente identificados. 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.

p) **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.

q) **Desembolso del crédito**: Luego de la aprobación de la solicitud serán remitidos para su autorización a la Gerencia Comercial, Sub Gerencia del Área o Jefatura deSucursalpara iniciar el proceso de desembolso.

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

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 pagarès 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[2], ampliación, consolidación o refinanciación, que se realizará siguiendo lo establecido en el presente **Manual de Políticas y Procedimientos Crediticios**, 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 2 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 Administraciòn, debiendo justificar los motivos.

b) **Esperas:** serán calificadas como esperas, las solicitudes que fueran presentadas luego del vencimiento para el pago de la cuota, las que serán tratadas por el Consejo de Administración, para la concesión de la espera pero sin liberación de multa.

- Esta espera será concedida a solo efecto de justificar el atraso,evitar la inclusión en Informconf u otras centrales de riesgo durante la vigencia de la espera, y el envío de notificaciones de reclamo por parte de la Cooperativa. No lo exonera de multas ni evita el efecto del atraso sobre la calificación del antecedente del socio.
- La vigencia de la espera se aplicará a partir de la fecha de presentación de la nota, y por un plazo no mayor de 60 dìas..

c) **Ampliación de plazo:** Se entenderá por ampliación de plazo, el convenio por el cual se reforman los términos del plan de pagos bajo el sistema americano 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.

[2] Modificado por Acta Nº:1081 de fecha 23/06/2022

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.
3. La tasa de interes 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. Queda establecido como plazo máximo de la operación 12 meses
5. Las garantías estarán adecuadas al tipo de crédito y al antecedente del socio.
6. La Instancia de aprobación es el Comité de Créditos.
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.

d) **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.

e) **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) al último vencimiento, 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.

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

**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.

El sistema de aprobación de solicitudes de reestructuración de cuotas se establece como sigue:

- **Gcia. Adm. Financiera, con dictamen del Dpto. de Recuperaciòn**, 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.

**f) 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.[3]

**f1 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.

[3] Modificado por Acta 1067 del 17/03/2022

**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 vencido

Para la 2da refinanciación con pago de intereses vencidos más el 20% del capital vencido

Para la 3ra. Refinanciación con pago de intereses vencidos más el 30% del capital vencido

**2.** Para los casos de refinanciación de deuda, no se aplicará la capitalización forzosa de aportes, ni la relación aporte préstamos.

**3.** Para acceder a una refinanciación de deudas la regularización de aporte, solidaridad,de no abonarse en efectivo podrán ser incluidos dentro de la operación a refinanciar.

**4.** 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,.

**5.** Cuando la causa de la mora provenga de, enfermedad crónica o prolongada, 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).

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

**f.2EN 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 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.

**f.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 Analista de Riesgos y 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, en ausencia de una garantía real, serán ofrecidas garantías personales, 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 línea pre-aprobada, y/o 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, 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.

## 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)** Aprobar 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.
**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.
**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 límite máximo a prestar a cada socio será establecido por la Cooperativa Exa San José Ltda., a través de su respectivo Manual de Créditos. No obstante, el total de créditos otorgados a un solo socio no podrá sobrepasar al quince por ciento (15%) 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, en cuyo caso y de manera excepcional y puntual el crédito a ser otorgado, no podrá sobrepasar el veinte por ciento (20%) del total del Patrimonio Efectivo de la Cooperativa. 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.Los casos que sobrepasen el límites establecido deberá presentarse pedido de autorización al INCOOP.

## 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.

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 punitorio) 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 distingo 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 previsiones 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 punitorios.

**j)** La Cooperativa podrá percibir un interés punitorio 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, punitorio y todos los costos y cargos adicionales relacionados.

**l)** Ningún socio podrá beneficiarse con la quita de intereses moratorios y/o punitorios, salvo en casos de refinanciaciones, 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 punitorios, 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 funciones 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.

**d)** No se permiten codeudorías cruzadas o mutuas en forma simultánea.

**e)** De producirse un atraso en la operación crediticia del socio y 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.

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**

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

**b. Garantías con codeudoría solidaria:** son aquellas en las cuales se requieren 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 co-deudores, 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.
- 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 el deudor se encontrare en mora, 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.

**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 articulo

**8.3 Asimismo, quedan excluidos de esta ley las personas mencionadas en el Art. 8 de la Ley Nº 73/91.**

**8.4 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

**8.5 Pensiones de veteranos y herederos de la Guerra del Chaco:**

- Veteranos de la Guerra del Chaco y sus herederos

**8.6 Quedan exceptuados del impedimento señalado en este inciso los jubilados por Ley Nº2345/03 "Sistema de jubilación y pensión del sector público", los que sí se encuentran habilitados para ser codeudores:**

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

**c. 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[4]. 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 el plazo que la entidad considere conveniente
- 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.

**d. 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.
- 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.

**e. Garantías con caución de ahorro:** son aquellas en que se aceptan como garantía del préstamo, el ahorro a plazo fijo o a la vista que el socio tenga depositado en la Cooperativa, 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

[4] Modificado por Acta Nº:1067 del 17/03/2022

certificado de caución de ahorros a favor de la Cooperativa, en garantía de un préstamo en particular. Además 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.

**f. 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 caja de ahorro para pago del préstamo, 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 monto solicitado.
- 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. Las documentaciones e informaciones que integraran los expedientes de crédito de sus socios son:

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 [5]del domicilio del deudor y codeudor extraído por herramienta digital de ubicación vìa internet
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 ingreso actualizado del solicitante, cónyuge y codeudor, documentado de acuerdo al tipo de ocupación, como sigue:

**8.1 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.

**8.2 Jubilados:**

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

**8.3 Profesionales:**

- ✓ Los profesionales independientes deberán presentar con cada crédito, la DDJJ del IVA profesional de los últimos 6 meses y en su defecto la declaración jurada de ingresos y egresos correspondientes a los últimos 6 meses. Siendo el IVA unipersonal por prestación de servicios, se deberá considerar el promedio de ingreso “IVA VENTAS” del último semestre.

**8.4 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 .Siendo el IVA generado por actividad comercial así sea de la categoría unipersonal o de persona jurídica, se reconocerá como ingreso estimado el 30% del promedio de IVA ventas del último semestre.

**8.5 Trabajadores informales:**

- ✓ Se incluyen en este rubro todos los trabajadores 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.

[5] Modificado por Acta Nº:1081 de fecha 23/06/2022

**8.6 <u>Personas Jurídicas</u>:** 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:

- ✓ Fotocopia del RUC.
- ✓ Declaraciones juradas del IVA generado por actividad comercial de los últimos 6 meses, Para el cálculo de la capacidad de pago, se reconocerá como ingreso estimado el 30% del promedio de IVA ventas del último semestre.
- ✓ Constancia de inscripción de personas jurídicas y de beneficiarios finales
- ✓ Detalle actualizado de los representantes legales, con copias autenticadas de actas de elección de autoridades y nombramiento de cargos.
- ✓ Copia autenticada de Poderes especiales en el caso que existieren.
- ✓ Balance General actualizado.
- ✓ Cuadro de Resultados.
- ✓ Flujo de Caja y Proyecto de Inversión que compruebe la capacidad de pago para el compromiso a asumir.
- ✓ Informe de antecedentes comerciales proveídos por empresa especializada en el servicio.

**8.7 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.

9. **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 Nº 8/2.005, 11/2.009 y 16/2.009 de la Sub Secretaría de Tributación (SET).

10. **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 correspondiente.
11. **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.
12. 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.
13. El Sistema de amortización del crédito será el implementado por la Cooperativa.

**14. Documentación de las garantías:**

- ✓ Para los créditos con garantías prendaria e hipotecaria junto con la escritura de la hipoteca deberá presentarse Informe de Tasación del bien mueble o inmueble.
- ✓ Certificado de condiciones de dominio, tasa municipal al día.
- ✓ Póliza de seguro de la garantía a favor de la Cooperativa, en caso que hubiere.
- ✓ Copia de la escritura de constitución o inscripción de la garantía real, según corresponda.
- ✓ Recibo de pago de impuesto inmobiliario al día.

**15. Firma de solicitud y pagarés**: la firma de la solicitud y demás documentos 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.

**16.** 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 deberá emitir parecer a favor o en contra de la concesión, para derivarlo al Analista de Créditos, a los efectos del dictamen correspondiente.

**17.** Reporte o documento que demuestre el análisis realizado, así como las conclusiones su aprobación o rechazo.

**18.** Reporte emitido por la Central de Riesgos Cooperativos implementada por el INCOOP y/o de otros organismos que proporcionen información de riesgo de crédito, con los cuales se tenga convenio.

**19.** 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.

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

**21.** 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, podrán 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 cuentas de su gestión, cuanto menos cada 30 (treinta) días.

**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 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 de prórroga o espera 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 garantía. 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 socio, o en su defecto una cuenta transitoria; debiéndose comunicar al mismo.

## 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, al vencimiento cada una de las cuotas. La amortización 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. Independientemente, 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 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 punitorios respectivos.

c. **Pagos Adelantados con quita y corrimiento de la fecha de vencimiento:** Cuando se realizan pagos anticipados desde dos cuotas juntas, y a partir de la sétima cuota, 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 séptima 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 punitorios.

- ✓ 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 punitorios 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, 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 punitorios, moratorios, compensatorios en ese orden y el remanente para 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 de Cuentas, quienes serán responsables de realizar mensajes recordatorios a los deudores, cuando se aproxime el día del [6]vencimiento de sus cuotas. Esta gestión preventiva corresponderá al Oficial de Cuentas 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 llamadas telefónicas, notificaciones, entrevistas personales. El envío de notificaciones será organizado conforme al procedimiento establecido en el **Anexo**, adjunto a este Manual.

**n. Instancia de negociación prejudicial:** Independientemente al cumplimiento de las notificaciones previstas por cada plazo de mora, queda a cargo del responsable del Dpto. de Riesgo y 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 dictamen del Dpto. De Recuperaciòn, 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.

[6] Modificado por Acta Nº:1081 de fecha 23/06/2022

- ✓ Acción judicial para cobro compulsivo de la deuda
- ✓ Inhibición y Liquidación por incobrable.

**p.** Los niveles superiores, Consejo de Administración, Gerencia General, Comité Jurídico, 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.

**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 Riesgos y 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. Jurìdico; también para los créditos con mora superior a 365 dìas. El Consejo de Administración, podrá estudiar y resolver quita de intereses punitorios y moratorios, en atención a la voluntad de pago y la política de recuperación aplicada por la Cooperativa.

**A. 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 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 tres (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 dos (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 dos (4) salarios mínimos mensuales.
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. Jurìdico..
5. Dictamen de incobrabilidad por parte del Asesor Jurìdicopor 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 al Art. 16° de los Estatutos Sociales y el Art. 31 de la Ley 438/94 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 INFORMCONF.

- ✓ **Liquidación previa inhibición:** Por montos iguales o superiores a dos (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 evidencie 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, Para el efecto el Dpto. de Recuperación deberá reunir la documentación médica que confirme el estado de salud del socio.

**B. 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, 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.

## 20.1 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, 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.

## 20.2 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 punitorios 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 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 Informconf, 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 dirigenciales 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 su 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, presentar documentos de contenido falso para la obtención de cualquier tipo de crédito, en cuyo caso el Comité de Créditos 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.

## 21. CONSTITUCIÓN DE PREVISIONES.

De conformidad al punto 6.2 Calificación y Constitución de Previsiones y 6.3 Normas para Calificación de Cartera y Previsiones en Casos Especiales, del Marco Regulatorio del INCOOP, para la clasificación de la totalidad de su cartera de créditos, la Cooperativa Exa San José Ltda., aplica previsiones 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 previsiones requeridas al saldo del crédito expuesto, para obtener las previsiones constituidas en cada categoría.

**4)** Se suma el total de las previsiones 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 previsionarse 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 informes de la auditoria interna, la auditoria 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 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 normal y aceptable.

**e)** A partir de la tercera [7]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 clasificaran de 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.

## 22. 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.

[7] Modificado por Acta Nº:1067 del 17/03/2022

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, previa ACREDITACION EN LA CAJA DE AHORRO o entrega de cheque.

El proceso de desembolso concluye con la adecuada custodia de la documentación del crédito. El personal que realice la custodia de estos documentos, con el archivo correcto de los mismos, minimiza el riesgo de la no recuperación 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

**Responsable Principal:** Oficial de Cuentas 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 del Oficial de Cuentas 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. También a través de :

   **1.1. Trípticos**, que se incluyen en los extractos de Tarjetas de Crédito, cuando las promociones son exclusivamente de tarjetas.
   **1.2**. **Televisor**, que se encuentra en el Área de Recepción. En el mismo se informa a los socios sobre la gama de productos crediticios, ahorro, solidaridad, etc.

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 Cuentas 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:

   Cuando el socio se acerca hasta la Cooperativa o a alguna de las sucursales, para solicitar información sobre requisitos y documentaciones, necesarios para el crédito. Se le hace entrega del formulario, el cual lleva a completar y hacer firmar a su cónyuge y codeudor si lo hubiere y adjuntar los documentos necesarios.

   Por medio telefónico, consulta todos los requisitos necesarios y se acerca a la Cooperativa con los documentos y llena el formulario respectivo con la ayuda del Oficial de Cuentas.

**OFICIAL DE CUENTAS**

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 arrimada 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.

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 un pre-análisis del pedido de crédito; aplicando los factores establecidos por la Cooperativa.

9. En caso de tratarse de un socio microempresario, se realiza una visita In Situ, para recabar datos, anotar los detalles observados, dibujar croquis con puntos de referencia a tener en cuenta y adjuntar a la solicitud del crédito.

10. Evalúa la viabilidad del crédito y elabora un informe, con sus recomendaciones para la aprobación o rechazo del mismo y deriva al Analista de Créditos para su estudio y resolución.

**ANALISTA DE CRÉDITOS**

11. Recibe del Oficial de Cuentas la Carpeta de Crédito del socio para su análisis y evaluación.

12. Verifica el Pre-análisis y considera la evaluación realizada por el Oficial de Cuentas.
13. Adecua la solicitud a 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.
    - ✓ Capacidad de pago.
    - ✓ Garantías ofrecidas.
    - ✓ Antecedentes comerciales (Informconf y Central de Riesgos INCOOP).
    - ✓ Análisis y calificación del riesgo en la concesión del riesgo.

**14.** Establece en ella la recomendación de la viabilidad o no de lo solicitado; derivando a los niveles de decisión correspondientes para su aprobación o rechazo previo dictamen, recomendación de la Gerencia Comercial o Sub –Gerencia.

### NIVELES DE APROBACIÓN

**15.** Las solicitudes que reúnan los requisitos exigidos por este Manual, serán consideradas y resueltas por niveles de aprobación, con la obligación de remitir informes mensuales al Consejo de Administración sobre los préstamos concedidos con los siguientes datos: Nombre y Apellido, Nº de cuenta, tipo de crédito, Monto, garantía, tasa, plazo y tipo de dictamen. Este informe se presentará en tres listas: aprobadas, rechazadas, condicionadas o pendientes.

**16.** 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 Créditos y/o la Gerencia.

**17.** Quedan definidos 4 Niveles de aprobación de créditos según se detallan:

**A.** **Nivel 1:** el Gerente Comercial, conjuntamente con el Gerente General

**Nivel 2:** El Gerente Comercial, conjuntamente con la Gcia. General, conjuntamente con los Directivos Autorizados para dicho nivel (Pdte. Del Consejo, Pdte. Del Cté. De Crédito, y Consejero Supervisor del Área Comercial).

**B.** **Nivel 3:** El Comité de Créditos.

**C.** **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.

**18.** 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 Cuentas.

**19.** En caso de rechazo, se registra en la solicitud y/o Actas y luego se deriva al Oficial de Cuentas a fin de informar al socio el motivo para su posterior archivo o reconsideración.

### SUB GERENCIA COMERCIAL O GERENCIA COMERCIAL

**20.** Recepciona las carpetas aprobadas, verifica que las resoluciones no tengan diferencias con lo asentado en actas y confirma la formalización documentada de las garantías.

**21.** Confirma la disponibilidad de fondos en consulta con la Gerencia Administrativa Financiera.

**22.** Comunica por e-mail al Área Comercial la aprobación de los créditos, para dar inicio al proceso de desembolso, reteniendo las carpetas en la Matriz para la verificación, registro del desembolso y archivo.

**OFICIAL DE CUENTAS (COMERCIAL/RECUPERACIÓN)**

**23.** 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).

**24.** En caso de haber documentaciones pendientes recuerda al socio para que presente al momento de retirar su crédito.

**25.** E n caso de rechazo de la solicitud, la carpeta se archiva.

**26.** El socio podrá presentar un pedido de reconsideración justificando el motivo del mismo.

**27.** Concluido el proceso remite vía e-mail a la Sub Gerencia Comercial, con copia a la Gerencia Comercial para la impresión de los documentos requeridos para la firma.

**SUB GERENCIA COMERCIAL O JEFE DE RECUPERACIÓN**

**28.** Procede a liquidar e imprimir los siguientes documentos:

- ✓ Contrato de Préstamo
- ✓ Pagaré
- ✓ Liquidación (en 3 copias)

. Para los casos de refinanciación y otros donde no se dan desembolsos efectivos, la activación e impresión de documentos será realizada por el personal del Dpto. de Recuperación.[8]

**29.** Hace entrega al Dpto. de Tesorería, todos los documentos relacionados a la operación de desembolso aprobados (contrato, pagaré, liquidación, otros), así se trate de una operación de desembolso en cuenta o cheque. En los casos de refinanciación, la entrega de documentos y el acompañamiento al socio queda a cargo del Área de Recuperación.

**JEFATURA DE TESORERÍA**

[8] Modificado por Acta Nº:1081 de fecha 23/06/2022

**30.** 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.

**31.** 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

**32.** Verifica la correlatividad entre la resolución, 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

**33.** Gestiona la firma de cheque, por los autorizados de conformidad a los autorizados según el Estatuto Social.,

**34.** Los directivos firmantes proceden a comprobar que la orden de pago y hoja de liquidación cuenten con las firmas del Gerente Comercial y del Gerente Administrativo Financiero, y que el monto del cheque corresponda con el monto a desembolsar. Así también, verifican la coincidencia del valor del cheque en número y letras.

**35.** 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.

**36.** Una vez firmados los cheques, el Jefe de Tesorería, comunica correo mediante al Gerente Comercial y al Sub Gerente Comercial; la disponibilidad del cheque para el desembolso. Este a su vez comunica al comercial 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 Comercial 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)

**37.** 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.

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

**38.** En el caso de desembolso en las Sucursales, el Oficial de Cuentas envía el pedido de remisión de la documentación a la Sucursal, a la Sub Gerencia Comercial con copia a la Gerencia Comercial, Jefatura de Tesorería.

**39.** 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.

**40.** Requiere a los firmantes sus respectivas cédulas de identidad originales, a fin de identificarlos y documentaciones pendientes si fuere el caso.

**41.** 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.

**42.** 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.

**43.** 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 .

**44.** 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 Comercial.
- ✓ Copia de liquidación firmada y orden de pago a Contabilidad.

**JEFATURA DE TESORERÍA / ENCARGADO DE** Sucursal

**45.** Para el desembolso en cuenta de ahorro, el Jefe de Tesorería o Auxiliar, remite el legajo de crédito (contrato, pagaré y liquidaciones) a la Gerencia Administrativa Financiera para su verificación y posterior Vº Bº.

**46.** Para los desembolsos en sucursal, el Encargado procede a la impresión de documentos de la operación ya liquidada por la Gcia. O Sub. Gcia. Comercial.

**47.** Al momento del desembolso, con la presencia de los firmantes por la operación, y luego de comprobar que la hoja de liquidación cuenta con las firmas requeridas, solicita a los firmantes sus documentos de identidad originales y vigentes, a fin de identificarlos debidamente.

**48.** Una vez corroborada la identidad solicita la firma de los intervinientes en la operación en los siguientes documentos:

- ✓ Liquidación de Préstamo (en 3 copias), solo la firma del titular
- ✓ Contrato
- ✓ Pagaré (se excluyen las operaciones de descuento de cheque)
- ✓ Orden de pago.

**49.** Firmados los documentos, el personal luego de cotejar las firmas en los mismos con los de la C.I., procede a certificar su firma y sello de autenticidad de cada una de las firmas.

**50.** 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.

**51.** En caso de las Sucursales, una vez firmados los documentos; el Encargado de Sucursales remitirá una confirmación por correo a la Jefatura de Tesorería, con copia a la Sub Gerencia Comercial y Gerencia Comercial, solicitando la acreditación del préstamo, facilitando para el efecto los datos del Nº de Cuenta de Ahorro, debiendo adjuntar el scaneado de la hoja de liquidación y pagaré firmados.

**52.** La Jefatura de Tesorería, una vez recepcionada la solicitud de la Sucursal; procederá a la acreditación del préstamo, dejando en situación de pendiente la recepción y archivo del pagaré.

**53.** En 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 de toda la documentación.

**54.** 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 la liquidación y contrato de préstamo a la Sub Gerencia Comercial.
- ✓ Hoja de liquidación firmada y orden de pago a Contabilidad.

**JEFATURA DE TESORERÍA**

**55.** Formalización de documentos, Desembolso no efectivo; Recibe la documentación respaldatoria del Dpto. de Recuperaciónverifica que tenga la firma de autorización en la hoja de liquidación,.

**56.** Procede a identificar a los firmantes por medio de la cédula de identidad original.

**57.** Solicita a los mismos la firma de conformidad por la hoja de liquidación.
**58.** Hecha la verificación de las firmas solicita la firma en el contrato y pagaré.

**59.** Certifica las firmas con su firma y sello y sella la hoja de liquidación.

**60.** Archiva el pagaré en la caja fuerte, siguiendo el orden numérico de la cuenta.

**61.** Remite a Contabilidad, la hoja de liquidación para su archivo correspondiente.

**62.** Remite a la Gerencia Comercial, el contrato y la hoja de liquidación en duplicado para el registro de la formalización en el legajo y el archivo en la carpeta.

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

**JEFATURA DE TESORERÍA/AUXILIAR DE TESORERÍA**

**63.** 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.
**64.** Solicita al(los) titular(es) proceda(n) a la **firma de la Carta de Garantía**, para posteriormente certificar la autenticidad de las firmas.
**65.** 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.
**66.** 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.

67. Solicita el **endoso del cartón** con la **firma al dorso de cada uno de los titulares de la cuenta**, recomendando que las firmas sean coincidentes con las de la cedula de identidad.
68. 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.
69. 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 se brindará información del listado de escribanos y tasadores habilitados por la Coopexsanjo.

Paso2. Habiendo el socio seleccionado al profesional, y acordado con el mismo el presupuesto, comunica a la Cooperativa y presenta al tasador los siguientes documentos:

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

PROCESO DE TASACIÓN:

Paso3. El comercial confirma al profesional tasador, la orden de trabajo, requerida para el crédito hipotecario, 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 + intereses) que no debe superar el 100% del valor de tasación, y a su vez le informa las documentaciones requeridas para su presentación:

a) Fotocopia de CI actualizada de los firmantes
b) Certificado de Trabajo, Liquidación Salarial o DDJJ de IVAS (para el caso de los Independientes)
c) Factura de Servicios Públicos
d) Certificado de Cumplimiento Tributario vigente

e) Proyecto de Inversión para el caso de crédito Emprendedor
f) Título de Propiedad a ser hipotecada (original)
g) Copia de recibo de pago de impuesto inmobiliario, correspondiente al periodo. Para personas jurídicas: Agregar
h) Copia autenticada de Estatutos Sociales y sus modificaciones
i) Copia autenticada del Acta de Asamblea
j) Copia autenticada del Acta del Directorio, por el cual se autoriza la operación.
k) Constancia de Inscripción del beneficiario final.

Paso5. A los documentos detallados más arriba se adjunta el informe de tasación, y la solicitud del crédito debidamente firmadas por el titular, cónyuge y codeudores si hubiere, a fin de analizarlos y emitir la recomendación como Oficial de Cuenta, y pasar al nivel gerencial,

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 solicita presupuesto (solicitado en el primer paso.). 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 contacta con el socio a objeto de contar con la aprobación del mismo, y así dar inicio a la escrituración, acordando con el mismo la forma de pago de los honorarios, que podrá ser en efectivo o a descontar de la operación.

Paso12. ESCRITURACIÓN: El escribano una vez corroborada 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 hubiere 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 el Gcia. Comercial 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 VºBº.

Paso14. Una vez aprobada la redacción, y con el VºBº 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 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.

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. La copia de la escritura se deja en la carpeta del socio, con la firma del acuse del original por Tesorería, devolviendo al área comercial.

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. Certifica este control y la recepción del documento asentando en la planilla de Inventario de Escrituras la fecha de ingreso.

Paso20. El área comercial 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.

Paso21. El Oficial de Crédito, hace entrega a Tesorería la documentación relacionada al crédito hipotecario:

- 3 (tres) Liquidaciónes (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, y confirma al área comercial la disponibilidad para el desembolso, para la confirmación al socio por el área comercial.

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 (contrato, pagaré, formulario de utilización de línea, y hoja de Liquidación en 3 copias).

Paso25. Corrobora 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 fuese 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 Gerencia Comercial 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. NOVACIÓN Y 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 comercial deberá requerir al socio la firma del **Acta de Desembolso o Formulario de Utilización de Línea hipotecaria.** Este documento posterior a la liquidación de la nueva operación se entrega a Tesorería siguiendo el mismo procedimiento de actualización de la Planilla de Inventario, por parte de la Gerencia y Tesorería.

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.

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 o autorizado, 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 las Gerencias del área comercial, 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 Cuentas de Casa Central, Sucursales y demás colaboradores.

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

1. El procedimiento podría darse de dos maneras:
   a. Cuando el socio se acerca hasta la Cooperativa o a alguna de las sucursales para solicitar información sobre requisitos y documentaciones, necesarios para el

crédito. Se le hace entrega del formulario, el cual lleva a completar y hacer firmar a su cónyuge si lo hubiere y adjuntar los documentos necesarios.

**b.** Por medio telefónico, consulta todos los requisitos necesarios y se acerca a la Cooperativa con los documentos y llena el formulario respectivo con la ayuda del Oficial de Cuentas.

**OFICIAL DE CUENTAS**

**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,

**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 el Manual de Crédito. Actualiza los datos del socio conforme a la información y documentación arrimada 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 la 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 informático, verifica, imprime y hace entrega al socio para la firma.

**6.** Adjunta a la solicitud de crédito, los documentos exigidos (copia de escritura copia del recibo de pago del impuesto inmobiliario al día, certificado de dominio), conforme al Tipo de Préstamo, monto solicitado y condiciones. En caso de que el monto sea mayor a U$S 10.000, deberá llenar el formulario de perfil del socio, las declaraciones juradas de bienes, origen de ahorro y destino de crédito, exigidas por la ley.

**7.** Verifica que la Solicitud de Crédito no presente enmiendas, tachaduras o errores, que se encuentren firmados por los interesados, cónyuges y/o garantes, conforme a sus respectivos documentos de identidad.

**8.** Imprime el Estado de cuenta del socio, Informconf y adjunta los documentos a la Solicitud de Crédito. De resultar el Informconf negativo, se le informa al socio que el antecedente no se adecua a lo que establece el Manual de Créditos y que debe solucionar para poder solicitar el crédito. Ante la insistencia del socio, se le recibe la solicitud a través de una nota dirigida al Consejo de Administración explicando claramente la situación.

9. Solicita referencias comerciales, personales, laborales y realiza un pre-análisis del pedido de crédito aplicando los factores establecidos por la Cooperativa.

10. De tratarse de un socio microempresario, se realiza una visita In Situ, para recabar datos, anotar los detalles observados, dibujar croquis con puntos de referencias a tener en cuenta y adjuntar a la solicitud del crédito.

11. Evalúa la viabilidad del crédito y elabora un informe, con sus recomendaciones para la aprobación o rechazo del mismo y deriva al Analista de Créditos para su estudio y resolución.

12. Solicita al socio la realización de la tasación del inmueble para dar continuidad al proceso., para el cual se pone a disposición el listado de tasadores con que cuenta la Cooperativa o en su defecto el solicitante podrá platear el tasador de su preferencia quedando a consideración del Consejo de Administración.

13. Una vez recibida la tasación, envía junto con la carpeta del socio al Analista de Créditos para su análisis y evaluación

**ANALISTA DE CRÉDITOS**

14. Recibe del Oficial de Cuentas, la tasación junto con la Carpeta de Crédito del socio para su análisis y evaluación.

15. Verifica el pre-análisis y considera la evaluación realizada por el Oficial de Cuentas.

16. Adecua la solicitud a 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.
    - ✓ Capacidad de pago.
    - ✓ Garantías ofrecidas.
    - ✓ Antecedentes comerciales (Informconf y Central de Riesgos INCOOP).
    - ✓ Antecedentes Judiciales.
    - ✓ Análisis y calificación del riesgo en la concesión del riesgo.

17. Establece en ella la recomendación de la viabilidad o no de lo solicitado; derivando a los niveles de decisión correspondientes para su aprobación o rechazo previo dictamen, recomendación de la Gerencia Comercial o Sub –Gerencia.

**NIVELES DE APROBACIÓN**

**18.** Las solicitudes que reúnan los requisitos exigidos por este Reglamento, serán consideradas y resueltas por niveles de aprobación, con la obligación de remitir informes mensuales al Consejo de Administración sobre los préstamos concedidos con los siguientes datos: Nombre y Apellido, Nº de cuenta, tipo de crédito, Monto, garantía, tasa, plazo y tipo de dictamen. Este informe se presentará en tres listas: aprobadas, rechazadas, condicionadas o pendientes.

**19.** 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 Créditos y/o la Gerencia.

**20.** Quedan definidos 4 Niveles de aprobación de créditos según se detallan:

**A.** **Nivel 1:** El Sub-Gerente, o el Gerente Comercial, conjuntamente con el Gerente General

**B.** **Nivel 2:** El Gerente Comercial, o en su defecto el Sub-Gerente, conjuntamente con el Presidente, Secretario y Tesorero del Consejo; con firma mínima de 3 Consejeros Titulares, de conformidad a los límites establecidos en el 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.

**21.** Reciben la carpeta del socio, analizan, evalúan y registran en la solicitud y/o Actas; la aprobación o rechazo.

**22.** En caso de rechazo, se registra en la solicitud y/o Actas y luego se deriva al Oficial de Cuentas a fin de informar al socio el motivo para su posterior archivo a reconsideración.

### SUB GERENCIA COMERCIAL O GERENCIA COMERCIAL

**23.** Recepciona las carpetas aprobadas, verifica que las resoluciones no tengan diferencias con lo asentado en actas y confirma la formalización documentada de las garantías.

**24.** Confirma la disponibilidad de fondos en consulta con la Gerencia Administrativa Financiera.

**25.** Comunica por e-mail al Área Comercial la aprobación de los créditos, para dar inicio al proceso de desembolso, reteniendo las carpetas en la Matriz para la verificación, registro del desembolso y archivo.

### OFICIAL DE CUENTAS (COMERCIAL/RECUPERACIÓN)

**26.** Comunica al solicitante del crédito, la resolución tomada y confirma con el mismo las condiciones de desembolso.

**27.** En caso de haber documentaciones pendientes recuerda al socio para que éste presente al momento de retirar su crédito.

**28.** Pone a disposición del socio, la lista de escribanos que trabajan con la Cooperativa para el inicio de los trámites.

**29.** Remite a escribanía el título de propiedad, el acta de aprobación y la solicitud de escrituración. Una vez recibido el protocolo de escritura de la escribanía; se procede a la firma del socio y miembros del Consejo de Administración para su posterior remisión a la DGRP.

**30.** Confirmada la inscripción y recepcionada la escritura, contacta con el socio y se acuerda la fecha de vencimiento de las cuotas.

**31.** Procede a dar el alta de la operación por sistema, mediante la carga de activación, cotejando y modificando de ser necesario los datos declarados por el socio, además de la carga de los descuentos que tendrá la operación antes de realizarse el desembolso correspondiente.

**32.** Concluido el proceso remite vía e-mail a la Sub Gerencia Comercial, con copia a la Gerencia Comercial para la impresión de los documentos requeridos para la firma.

### SUB GERENCIA COMERCIAL

**33.** Procede a imprimir los siguientes documentos:

- ✓ Contrato de Préstamo
- ✓ Pagaré
- ✓ Liquidación (en 3 copias)

Dejando constancia escrita del proceso en la hoja de solicitud/desembolso, registrando los datos de préstamo, fecha de registro, firma y sello correspondiente. Para los casos de refinanciación y otros donde no se dan desembolsos efectivos, la activación e impresión de documentos será realizada por el personal del Dpto. de Recuperación.

**34.** Pasa la carpeta a la Gerencia General para la verificación, previo al desembolso.

**GERENCIA COMERCIAL**

**35.** Procede a verificar la exactitud del monto de la operación, y la correcta liquidación de la operación, para luego firmar por esta hoja dando su Vº Bº.

**36.** Hace entrega a la Jefatura de Tesorería, la solicitud aprobada con todos los documentos relacionados a la operación de desembolso (contrato, pagaré, liquidación, escritura y registro de inscripción), así se trate de una operación en efectivo o con cheque.

**JEFATURA DE TESORERÍA**

**37.** 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.

**38.** Remite el legajo de crédito junto con la orden de pago y el cheque a la Gerencia Administrativa Financiera.

**GERENTE ADMINISTRATIVO FINANCIERO**

**39.** Verifica la correlatividad entre la resolución, contrato, pagaré, liquidación (3 copias), orden de pago, cheque emitido, escritura y registro de inscripción. 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**

**40.** Gestiona la firma de cheque, por los autorizados de conformidad a la Resolución del Consejo de Administración (Presidente, Secretario y Tesorero), En caso de ausencia de alguno de ellos, firmará el suplente del cargo.

**41.** Los directivos firmantes proceden a comprobar que la orden de pago y hoja de liquidación cuenten co las firmas del Gerente Comercial y del Gerente Administrativo Financiero, y que el monto del cheque corresponda con el monto a desembolsar. Así también, verifican la coincidencia del valor del cheque en número y letras.

**42.** 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.

**43.** Una vez firmados los cheques, el Jefe de Tesorería, comunica correo mediante al Gerente Comercial y al Sub Gerente Comercial; la disponibilidad del cheque para el desembolso. Este a su vez comunica al socio, invitándole a pasar por Tesorería para la firma y retiro del efectivo o cheque. En casos en que el socio solicite retirar el cheque por Sucursal, esto deberá ser comunicado por el Sub Gerente Comercial al Jefe 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)**

**44.** 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.

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

**45.** En el caso de desembolso en las sucursales, el Oficial de Cuentas envía el pedio de remisión de la documentación a la Sucursal, a la Sub Gerencia Comercial con copia a la Gerencia Comercial, Jefatura de Tesorería.

**46.** La Jefatura de Tesorería en coordinación con el Encargado de Sucursales remitirá en sobre cerrado la documentación de la operación junto con el cheque, debiendo requerir firma de acuse de recepción.

**47.** Requiere a los firmantes sus respectivas cédulas de identidad originales, a fin de identificarlos y documentaciones pendientes si fuere el caso.

**48.** Una vez corroborada la identidad, solicita la firma de los intervinientes en la operación en los siguientes documentos:

- ✓ Contrato
- ✓ Pagaré
- ✓ Hoja de liquidación (3copias), solo firma el titular. Una queda archivada en la carpeta del socio, la segunda para Contabilidad y la Tercera para el socio.

**49.** 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.

**50.** 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 de toda la documentación.

**51.** 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 a Tesorería, archivado en la bóveda de valores.
- ✓ Legajo de Créditos del socio, la hoja de liquidación y contrato de préstamo a la Sub Gerencia Comercial.
- ✓ Hoja de liquidación firmada y orden de pago a Contabilidad.

**JEFATURA DE TESORERÍA / ENCARGADO DE SUCURSALES**

**52.** Para el desembolso en cuenta de ahorro, luego de comprobar que la hoja de liquidación cuenta con las firmas requeridas, solicita a los firmantes sus documentos de identidad originales y vigentes, a fin de identificarlos debidamente.

**53.** Una vez corroborada la identidad solicita la firma de los intervinientes en la operación en los siguientes documentos:

- ✓ Liquidación de Préstamo (en 3 copias), solo la firma del titular
- ✓ Contrato
- ✓ Pagaré
- ✓ Orden de pago.

**54.** Firmados los documentos, el personal luego de cotejar las firmas en los documentos de la operación con los de la C.I., procede a certificar su firma y sello de autenticidad de cada una de las firmas.

**55.** 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 socio una copia de la liquidación.

**56.** En caso de las Sucursales, una vez firmados los documentos; el Encargado de Sucursales remitirá una confirmación por correo a la Jefatura de Tesorería, con copia a la Sub-Gerencia Comercial y Gerencia Comercial solicitando la acreditación del préstamo, facilitando para el efecto los datos del Nº de Cuenta de Ahorro, debiendo adjuntar el scaneado de la hoja de liquidación y pagaré firmados.

**57.** La Jefatura de Tesorería, una vez recepcionada la solicitud de la Sucursal; procederá a la acreditación del préstamo, dejando en situación de pendiente la recepción y archivo del pagaré.

**58.** En 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 de toda la documentación.

**59.** 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, títulos, contrato de hipoteca, prendas y póliza de Seguro a Tesorería, archivado en la bóveda de valores.
- ✓ Legajo de Créditos del socio, hoja de liquidación, contrato de préstamo a la Sub Gerencia Comercial.
- ✓ Hoja de liquidación firmada y orden de pago a Contabilidad.

## 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.

**3.** Solicita al socio la documentación requerida y el llenado de la Solicitud de Tarjeta de Crédito. El socio firma la solicitud y contrato,ytambién 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 Tarjetas de Crédito, 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 que luego es enviada al Analista de Créditos.

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

### GERENCIA COMERCIAL Y/O SUBGERENTE 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.** Una vez que se recibe el plástico, se le avisa al socio que su tarjeta está disponible y que puede pasar a retirarlo.

**13.** 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.

**14.** En caso de que de acuerdo al análisis, se determine que el socio por su alto endeudamiento o falta de liquidez no puede acceder a la tarjeta de la marca solicitada, se le llama al socio y se le presenta otras opciones para su elección. Si está de acuerdo se le da de alta y si no, se deja constancia y se archiva.

**15.** Recibe de la procesadora los plásticos, pines para su resguardo correspondiente y firma el acuse de recibo al Courrier. Los plásticos quedarán bajo custodia del Dpto.de Tarjetas bajo llave, quienes tendrán a su cargo la activación e inventario de las mismas; las que quedarán pendientes de activación 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. o Sub Gcia Comercial, quienes firmarán el acta del procedimiento junto con la Jefatura de Tarjetas.

**SOCIO**

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

**ENCARGADO DE TARJETAS/OFICIAL DE CUENTAS EN MATRIZ Y ENCARGADO DE SUCURSAL U OFICIAL DE CUENTAS EN LAS SUCURSALES**

**17.** Solicita al socio su identificación, verifica en el sistema que esté al día con sus obligaciones societarias y que no tenga préstamos pendientes de pago.

**18.** Solicita al socio la CI, para identificación y copia del documento para la verificación de firma y respaldo. Solicita la firma del acuse de recibo al socio, 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.

**19.** Archiva y mantiene en custodia el recibo de tarjeta de crédito, del PIN, y copia de CI. Cuando la entrega de la tarjeta se da en la sucursal, el Encargado responsable envía

al dia siguiente la documentación respaldatoria de entrega del plástico al Dpto. de Tarjetas.

**20.** El courrier de acuerdo al calendario de cierre, retira los extractos emitidos por LA PROCESADORA, ensobran y clasifican los extractos que deben ser remitidos a casa Central, Sucursales o a las direcciones que especifican los extractos.

**RECEPCIÓN**

**21.** Recibe los extractos que tienen que ser retenidos en Central y custodia hasta su entrega al socio.

## 7.1 PROCESO PARA SOLICITUD DE TARJETA ADICIONAL

**SOCIO**

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

**ENCARGADO DE TARJETAS**

**2.** Solicita la firma del solicitante y del adicional en el Formulario de Tarjeta Adicional y el documento de identidad de ambos. 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.

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

**PUEDE DARSE DE 2 (DOS) MANERAS:**

**SOCIO**

**1.** El socio podrá solicitar 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.

**ENCARGADO DE TARJETAS**

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

## 7.5 PROCEDIMIENTO DE RENOVACIÓN DE TARJETA DE CRÉDITO

**DEPARTAMENTO DE TARJETAS**

1. Recibe 2 meses antes un informe de las tarjetas que van a vencer, a partir de ahí cuentan con 10 (diez) días hábiles para realizar el análisis previo.

2. Las tarjetas en estado operativo se renuevan automáticamente,

## 7.6 PROCEDIMIENTO PARA REGRABACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO

La regrabación de tarjeta de 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 la regrabación de su Tarjeta de Crédito mediante el Formulario de Regrabación.

**ENCARGADO DE TARJETAS DE CRÉDITO**

2. Recibe la solicitud, anexa el plástico si es que cuenta con él, solicita C.I. para confirmación de firmas y procesa el pedido de regrabación.

3. Avisa al socio para que pase a retirar su tarjeta.

## 7.7 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 hecha la comunicación a la entidad por la procesadora.

Procedimiento para Desbloqueo:

a) A solicitud escrita del Usuario, quien deberá firmar el formulario Solicitud de desbloqueo para la entidad.

**B. BLOQUEO TEMPORAL (Inhabilitación por mora) Ipm:**

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, Dpto. De Recuperación.

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
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.
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.

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 Usuario, previa cancelación de la deuda vencida, formalización de la solicitud, análisis y aprobación por el nivel resolutivo correspondiente.
c) A pedido del Usuario, cuando la mora en otros créditos, queda regularizada.
d) A pedido del Usuario, con regrabación del nuevo plástico.

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

Se realiza por reclamos del socio, especialmente 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.

**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.

5. Remite la decisión al Encargado de Tarjetas de la Cooperativa para su comunicación al socio.

**CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

## 7.9 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 tener status 3 para que se pueda anular la tarjeta o indefectiblemente quedará grabado en el sistema.

2. **Estatus 3:** se refiere cuando 3 (tres) meses atrás la cuenta no registra movimiento, se encuentra bloqueada, sin deuda, entonces se anula definitivamente la cuenta y desaparece del sistema.

3. Si existiere Saldo a favor del socio, se le acredita en su aporte y solidaridad.

4. Cuenta de Tarjetas con saldo Plan, si tiene cuotas pendientes a devengar, se procede a la baja del plan cuotas, màs los intereses ya devengados.

## 7.10 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 Atenciòn al Socioquien remite la solicitud al a las instancias de verificación de cuentas, para el VºBº correspondiente, y luego derivar Stria. Gral. para su presentación al Consejo.

**CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

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

SECRETARÌA 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.

**DEPARTAMENTO DE TARJETAS**

4. Anula la cuenta en el sistema de LA PROCESADORA y cancela el saldo contra el Fondo de Protección al Crédito 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:** Auxiliar de Tarjetas, (de 1 a 30) días.
Oficiales de Cuentas p/préstamo: De 1 a 30 días
Jefe de Recuperación, Oficiales de Recuperación (de 31 a hasta prejudicial.
Abogados representantes, a cargo de la gestión de cobro judicial, bajo seguimiento del Encargado de Asuntos Jurídicos, y auditoría Judicial.
[9]

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

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

**OFICIAL DE CUENTAS - CRÉDITO**

1. Genera un listado de su cartera, de manera diaria a partir del 1er [10]día de atraso para realizar la gestión de recuperación hasta los 30 días.

2. 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.

3. Registra los comentarios en el sistema informático de la entidad; agenda los compromisos de pago fijados por el socio y/o garante si hubiere.

4. La Gcia. Comercial conjuntamente con la Sub-Gcia Comercial, y la Jefatura de Tarjetas, tendrán la responsabilidad de aplicar controles semanales y seguimiento diario de la gestión de recupero de cartera por parte de los oficiales de cuenta, así también para el área de tarjetas.[11]

AUXILIAR DE TARJETAS[12]

[9] Modificado por Acta Nº:1081 de fecha 23/06/2022
[10] Modificado por Acta Nº:1081 de fecha 23/06/2022
[11] Modificado por Acta Nº:1081 de fecha 23/06/2022
[12] Modificado por Acta Nº:1081 de fecha 23/06/2022

5. El Auxiliar del Dpto. de Tarjetas, genera el listado de mora de 1 a 30 días para su gestión
6. La Auxiliar cumple con su gestión de conformidad a lo señalado en los puntos 1,2 y 3 precedentes.

**OFICIAL DE RECUPERACIÓN**[13]

7. A partir de los 31 días, la gestión efectiva pasa al Área de Recuperación, de acuerdo al Cuadro de Procesos de Recuperación de Créditos por plazos de mora, establecidos en el presente Manual.

8. Anota los comentarios en el sistema informático de la Cooperativa, agenda la fecha de compromiso de pago de la/s cuota/s en mora establecidos por el socio y/o garante si hubiere.

9. Agotados los procesos normales de recuperación y si el socio no reacciona favorablemente, procede a realizar visitas de recuperación al socio 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.

10. Si el socio reacciona favorablemente, se acuerda el pago correspondiente o se negocia ajuste de pago mínimo, refinanciación y/o consolidación. Caso contrario a partir de los 90 días, de acuerdo al Cuadro de Gestión de Recuperación por Plazos de Mora, se incluye los datos del socio, cónyuge [14]y/o garante si hubiere en la base de datos de la empresa Informconf.

11. De haber agotado todas las instancias, intentando recuperar el crédito y una vez cumplido los 150 (ciento cincuenta) días de mora, el responsable del Dpto. de Recuperaciòn prepara el listado de socios con recomendación de iniciar acciones judiciales para su presentación al Consejo. Esta transferencia al área judicial, podrá ser postergada, existiendo nota del deudor de compromiso de pago, aprobada por el Consejo.

12. Los créditos de vivienda tendrán un trámite diferenciado, conforme queda establecido por el Anexo del presente Manual.

**ASUNTOS JURÍDICOS**

[13] Modificado por Acta Nº:1081 de fecha 23/06/2022
[14] Modificado por Acta Nº:1081 de fecha 23/06/2022

**13.** Recibe la resolución del Consejo para el inicio de acciones judiciales, para gestión de cobro. Inicia el proceso de llamadas, envío de colacionados y notas de acuerdo al Cuadro de Gestión de Recuperación de Créditos por Plazos de Mora, especificándole al socio que la gestión de recuperación de su crédito ya se encuentra en gestión judicial.

**14.** Si el socio responde favorablemente, se negocia un acuerdo de pago o alguna forma de reestructuración de la deuda (refinanciación). En caso de que el socio acceda a una refinanciación, 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 Comitè Jurìdico,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

**15.** Confirmada la asignación del estudio que tendrá a su cargo la gestión judicial, contacta con el Abogado que llevará los casos a ser judicializados.

**16.** Dispone la documentación a ser remitida a los profesionales abogados:

**a)** Pagaré original o Estado de Cuenta visado por el INCOOP.
**b)** Fotocopia de la solicitud de crédito.
**c)** Fotocopia de títulos de propiedades.
**d)** Certificado laboral de los firmantes.
**e)** Cualquier otro documento que pueda ser de utilidad para la acción judicial.

Estos documentos son entregados bajo acuse de recibo.

**17.** 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.

**18.** El Abogado designado aplicará las acciones definidas, 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.

**19.** Habiendo concluido el proceso judicial con la inhibición general de vender y gravar del socio, 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

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 promedios, también los ingresos variables provenientes de actividades independientes que realiza el socio.
- En el caso de socios microempresarios que no posean documentos legales para justificar sus ingresos, por iniciativa de la Gerencia Comercial, o del Analista se realizarà una verificación laboral in situ que tendrá una validez de hasta 3 (tres) 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 como mínimo con 3 (tres) meses de antigüedad en su trabajo para acceder a su primer crédito; salvo que se confirme la continuidad laboral

- 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

**2.1.3. DESTINO DEL CRÉDITO.**

**MI PRIMER CRÉDITO**: destinado a satisfacer las necesidades de los socios que por primera vez pueden acceder al préstamo.

**CRÉDITO CUMPLE**: destinado a la compra de un regalo personal o festejo de cumpleaños.

**CRÉDITO PERSONAL**: destinado a satisfacer las necedades del socio: salud, vestuario, muebles, etc. La aplicación no es limitativa.

**CRÉDITO EDUCACIONAL**: destinado a cubrir necesidades educativas del socio y su familia.

**CRÉDITO DE EMERGENCIA**: destinado a satisfacer problemas urgentes e impostergables de los socios.

**CRÉDITO CASH COLLATERAL**: destinado a satisfacer las necesidades de los socios ahorristas.

**DESCUENTO DE DOCUMENTOS**: destinado a satisfacer necesidades financieras de los socios, a través del descuento de documentos.

**CRÉDITO A LA EXCELENCIA**: destinado a los socios con calificación A y B.

**CRÉDITO VACACIONAL**: destinado a financiar viajes de turismo y de vacaciones del socio.

**CRÉDITO PLAN SEGURO**: destinado para permitir que los socios puedan abonar al contado planes de seguro médico, de vehículos y otras modalidades de seguro.

**CRÉDITO EMPRENDEDOR:** destinado a apoyar a los socios propietarios de micro, pequeñas, y medianas empresas que se dedican a la actividad comercial y/o productiva.

**CRÉDITO PROMOCIONAL**: destinado a brindar asistencia financiera a socios, en ocasiones especiales y con vigencia temporal.

**CRÉDITO PARA COMPRA DE DEUDAS**: destinado a satisfacer las necesidades de los socios que precisan pagar sus deudas de préstamo o tarjetas de crédito.

**CRÉDITO CORPORATIVO:** Busca satisfacer los requerimientos financieros de un segmento de socios con alta calificación de solvencia, respaldada por ahorros en la Coopexsanjo, codeudoría de empresas consolidadas en el mercado, o hipoteca, y con excelente historial de cumplimiento en el sector financiero incluida la Coopexsanjo

CRÈDITO A COOPERATIVAS: Destinado a brindar asistencia a otras cooperativas, para capital operativo o inversión.

**2.1.4. CARACTERISTICAS ESPECIALES DE LOS CREDITOS**

**MI PRIMER CRÉDITO**

- **Se otorga a los socios que no cuentan con antecedente crediticio en la Coopexsanjo.**

**CRÉDITO CUMPLE**

- Se otorga solo en el mes de cumpleaños del socio.

**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.

**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.

**CRÉDITO CASH COLATERAL**

- El socio debe firmar la caución.
- Endosar el CDA si se tratare de Ahorro a Plazo Fijo.

**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.

**CRÉDITO VACACIONAL**

- El socio debe presentar constancia o presupuesto de viaje.

**CRÉDITO PLAN SEGURO**

- Se debe confirmar mediante consulta telefónica, correo o propuesta impresa de la Compañía prestadora del servicio.

**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 de inversión, 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.

**CRÉDITOS PROMOCIONALES**

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

**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.

**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

CRÈDITO A COOPERATIVAS: Son créditos de segundo piso, concedidos bajo el principio de "Coperaciòn entre Cooperativas".

**DESCUENTO DE DOCUMENTOS**

- El documento a descontar debe ser de terceros, no del solicitante.
- Se debe 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 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.

**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

**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[15] 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 [16]

**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.[17]
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.

[15] Modificado por Acta Nº:1081 de fecha 23/06/2022
[16] Modificado por Acta Nº:1081 de fecha 23/06/2022
[17] Modificado por Acta Nº:1081 de fecha 23/06/2022

**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.[18]
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 el reglamento para las refinanciaciones; salvo situaciones excepcionales que a criterio del Consejo sean justificables.
l. Se establece límite por Librador hasta un monto de G 100.000.000.

**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.

Los cheques descontados deberán ser depositados en el día de su vencimiento o el día hábil siguiente.

El cheque bancario deberá ser de pago diferido[19]

[18] Modificado por Acta Nº:1081 de fecha 23/06/2022
[19] Modificado por Acta Nº:1081 de fecha 23/06/2022

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 pago 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 [20]

**DE LOS MONTOS, PLAZOS Y LIMITES DE AUTORIZACIÓN**

Los plazos y montos quedan establecidos como sigue:

| | MONTOS | PLAZOS |
|---|---|---|
| Hasta | 200.000.000 | 180 |

Plazo mínimo establecido por la entidad es de 15 días.
Monto máximo por Librador G 100.000.000
Si el vencimiento del cheque fuese un día feriado, sábado o domingo, 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.

**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 èste lo vaya utilizando en la medida de su necesidad.
Las líneas otorgadas, deben incluir el monto del capital del crédito, màs el 20% por encima de èste, a fin de dar cobertura a los intereses.

[20] Modificado por Acta Nº:1081 de fecha 23/06/2022

La concesión de estas líneas tendrá una vigencia de 360 días, debiendo ser 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.

**2.1.5. MONEDA.**

Estos créditos son desembolsados en moneda nacional (Guaraní).

**2.1.6. MONTOS.**

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

**2.1.7. 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.

- El monto máximo del primer crédito se encuentra estipulado en el **Anexo** , adjunto a este documento.

**2.1.8. 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.

**2.1.9. 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.

**2.1.10. TIPOS DE AMORTIZACIÓN.**

La modalidad de pago que aplica la Cooperativa será de preferencia el **Sistema Francés**, pudiendo aplicarse otros métodos de amortización 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.

2.1.10.01 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:

1. Cuando la finalidad del crédito sea para inversión, y el retorno de la misma sea mediato, 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 tramite 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 exigible el pago del 10% de amortización mínima del capital, fijando nuevo plazo para la operación, que será aplicado con amortización fraccionada con cuotas mensuales o trimestrales como máximo, no pudiendo replicarse el sistema de amortización anterior (americano).

c. Si se diera la necesidad de una segunda refinanciación de la misma operación, la exigencia de amortización previa será del 20%, y así sucesivamente 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.

**2.1.11. 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.

2.1.12. DE LA RELACIÓN APORTE 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/prèstamo 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/prèstamo -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%

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 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".
- Para las operaciones de descuento de documentos , se aplicará solamente la relación aporte préstamos, no así la capitalización.
- En el caso de socios que registren un capital integrado superior de G 10.000.000, , se aplicará solamente la relación aporte préstamos según la modalidad del crédito, no así la capitalización

  Para los créditos de tipo Promocional, la aplicación de la R.A.P, y la capitalización forzosa serán aplicados, salvo disposición contraria resuelta por el Consejo de Administración.

### 2.1.13. 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 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

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:

**a.** Usar en forma personal la tarjeta de crédito y débito y, abstenerse de revelar las claves de acceso a los cajeros y otros sistemas electrónicos.

**b.** Velar por el uso apropiado de las tarjetas adicionales que solicite.

**c.** Antes de firmar los comprobantes de pago, verificar el importe y la veracidad de la información.

**d.** Solicitar y guardar los comprobantes de pago y demás documentos de compra de bienes y utilización de servicios.

**e.** Indicar al emisor y mantener actualizado el domicilio, fax, dirección postal o electrónica, 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.

**f.** 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.

**g.** Cumplir con sus obligaciones de pago.

**h.** 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.

**i.** 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.

**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. Igualmente se compromete a denunciar la pérdida o extravío ante la Comisaría Jurisdiccional correspondiente.

**k.** El usuario deberá comunicar por escrito a la Cooperativa cualquier modificación referente a su domicilio, datos personales o laborales.

**l.** 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.

**m.** 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 adelantos en efectivo a través de los cajeros automáticos, o en las cajas de la Cooperativa, así como proceder al pago contado o financiado de sus compras en comercios, ajustado a los parámetros definidos por la Coopexsanjo para las operaciones con tarjetas.

**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, la Cooperativa queda facultada a exigir de inmediato el pago al contado de tal exceso al usuario principal, sin necesidad de interpelación alguna.

**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.

**f.** Todas las adquisiciones de bienes, servicios, o adelanto de efectivo por cajeros, etc., serán 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.

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 como mínimo 3 (tres) meses de antigüedad en su trabajo para acceder a una línea de crédito; o demostrar continuidad laboral.
- Estar al día con todas las obligaciones contraídas con la misma.
- 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 al contado y a crédito, 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 capacidad de pago personal, a cargo del Oficial de Cuentas, Jefatura de Tarjetas, y Analistas.

### 3.7.6 RENOVACIONES DE LA LÍNEA DE CRÉDITO

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 regirá por el plazo de 48 meses.[21]

### 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 punitorio del 30% de la tasa de interés moratoria. El interés punitorio será calculado sobre el saldo de la deuda vencida.

### 3.7.9 TIPOS DE AMORTIZACIÓN.

- Se establece como pago mínimo mensual, el 05% de la deuda normal en ambas Tarjetas Visa y Cabal.

- 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.

[21] Modificado por Acta Nº;1050 del 26/11/2021

### 3.7.10 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 punitorio 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.

**b.** Los gastos que están sujetos a variaciones por Resolución del Consejo de Administración de la Cooperativa son especificados en el Tarifario adjunto y de conformidad a los términos del contrato firmado con el usuario. Cualquier modificación que resulte necesaria en atención a los costos de procesamiento, comisiones y otros, deberán ser comunicados con una antelación de 45 días.

**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; de conformidad a los plazos señalados en el párrafo precedente.

### 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.

Para los casos de ampliación de línea que cuenten con Codeudoría, estos deberán dar igualmente su conformidad, a fin de extender la garantía por el nuevo límite.

### 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 vía mensaje al socio.

**En los casos de inhabilitación de cuenta; la carpeta del socio deberá ser actualizada en su totalidad,y sujeta a análisis y aprobación, a fin de reactivar posteriormente.**

#### 3.8.3 REFINANCIACIÓN

La responsable del Dpto de Tarjetas y/o el Oficial de Recuperación junto con la Gerencia Comercial, 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. VºBº de la Gerencia Administrativa.

Nivel de Aprobación: Consejo de Administración.

#### 3.8.4 AJUSTE DE PAGO MÍNIMO

El Encargado/a de Tarjetas y/o el Oficial de Recuperación, junto con la Gerencia Comercial, tendrán la facultad de realizar reajustes a las cuentas que poseen mora a partir del 1er rango de mora y previo pago del 50% del pago mínimo vencido, previa firma del formulario de solicitud por el socio o por recomendación del Dpto. de Tarjetas o

Recuperación. Los Ajustes de Pago Mínimo no podrán superar la cantidad de tres veces por año.

Las refinanciaciones y ajustes de pago mínimo aprobados en instancias inferiores deberán ser comunicados al Consejo de Administración de forma mensual posterior a la aplicación.

### 3.8.5 AJUSTE DE PAGO MÍNIMO FIJO:

El Encargado/a de Tarjetas y/o el Oficial de Recuperación, junto con la Gerencia Comercial, tendrán la facultad de realizar reajustes a las cuentas previo pago de la 1ra cuota del pago mínimo planteado, a solicitud por el socio. Queda establecido un límite máximo de vigencia de 12 meses para los ajustes de Pago Mínimo Fijo, a condición de no registrar atrasos mayores a 60 días. Cumplido el plazo de vigencia del pago mínimo fijo, los próximos pagos serán aplicados conforme al sistema de pago normal vigente.. Los socios que se adhieren al plan de ajuste de pago mínimo fijo, tendrán bloqueadas sus tarjetas. Para el posterior desbloqueo el usuario deberá presentar solicitud escrita al Dpto. de Tarjetas, cumpliendo las condiciones para el mismo.

### 3.8.6 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. Esta tasa estará ajustada a la reglamentación vigente para el Fondo de Protección al Crédito, 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, o Fondos Propios, cuyo costo queda exonerado para los usuarios del servicio de tarjetas.

### 3.8.7 VENCIMIENTOS

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

## 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.
- 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, realizado por un profesional designado por la Cooperativa, con cargo al solicitante.
- El socio debe tener como antecedente “Bueno” en adelante.

### 4.1.5 MONEDA

Estos créditos son desembolsados en moneda nacional (Guaraní).

### 4.1.6 MONTOS

La determinación del monto para este crédito 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

Los planes de pago serán con amortización mensual 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 APORTE CRÉDITO

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

### 4.1.12 GARANTÍA.

Se aplicará la Garantía Real Hipotecaria.

## 5. DESCUENTO DE DOCUMENTOS:[22]

I. PRESENTACIÓN

El Departamento de Tesorería es una dependencia, del Área Administrativa-Financiera, que tiene como responsabilidad registrar operaciones financieras de caja y bancos con exactitud y prontitud, así como mantener en custodia todos los valores institucionales,

[22] Modificado por Acta Nº:1081 de fecha 23/06/2022

sean efectivos, cheques y documentos, como títulos o valores y que incluyen el control, registro y recuperación de cheques para depósitos y cheques rechazados. El presente documento contiene, objetivos, normas de cumplimiento y control interno, descripción del procedimiento, que indica los pasos a seguir para el caso de cheques devueltos o rechazados por el banco girado.

II. OBJETIVOS

1. Que el personal del Departamento de Caja, cuente con un documento que contenga los procesos adecuados, para la realización de tareas correspondientes al control, registro y recuperación de Cheques Rechazados.

2. Contar con el proceso que indique la documentación financiera que sirva de soporte, para efectuar los registros contables oportunamente, como lo indica la técnica contable.

3. Contar con el Inventario permanente de cheques rechazados que facilite su seguimiento, registro y control interno, para la toma oportuna de acciones administrativas y/o jurídicas.

4. Determinar el grado de responsabilidad del personal que interviene en el proceso de Cheques Rechazados.

III MOTIVOS DE RECHAZO DE LOS CHEQUES

Son varias las causales de rechazo de cheques, como ser:

Deficiencias de forma

- Firma Deficiente
- Defectos de forma
- Falta sello
- Falta de endoso
- Cheque enmendado (no se deben aceptar)
- Fecha mal datada (no se deben aceptar)
- Texto deficiente (no se deben aceptar)
- No compensable, acudir al banco emisor
- No transferible. (Ej. Cheque judicial)
- Otros

Deficiencias sustanciales

- Cheque vencido (no se deben aceptar)
- Firma no registrada
- Insuficiencia de Fondos
- Orden de no pago
- Cuenta cancelada
- Saldo embargado
- Inhabilitación de cuenta
- Quiebra, liquidación o concurso del girador.
- Instrumento falso
- Presentación extemporánea. (no se deben aceptar)
- No válido como cheque bancario. (no se deben aceptar)
- Inhabilitado para operar en Cta. Cte.
- Firmante inhabilitado p/operar cta. Cte.
- Otros

III. NORMAS DE CUMPLIMIENTO Y CONTROL INTERNO

CONTROL INTERNO

Paso 1. Es responsabilidad del funcionario involucrado en el control y manejo de cheques, Cajeros, Auxiliar y Jefe de Tesorería; observar las características del título de crédito en cuanto a su emisión, que contenga toda la información exigida para su validación y que no adolezca de defectos en su confección, como enmiendas, sobreescrituras, etc.

Paso 2. Todos los cheques recibidos, se depositan en los Bancos de Plaza correspondientes al día hábil siguiente de la recepción. Para su depósito, los cheques deben ser debidamente endosados con el sello de depósito en la cuenta del Beneficiario, esta actividad lo realiza el cajero que recepciona el cheque del socio estampando su media firma correspondiente sobre el sello. Los cheques que sean retenidos deben contar con expresa autorización de estamento superior de aprobación y la nota correspondiente.

Paso 3. El depósito debe ser procesado en el sistema informático en cada Agrupación al cierre de caja de acuerdo con las boletas confeccionadas en el mismo día.

Paso 4. Los cheques recibidos en cajas y depositados en Bancos, son "Confirmados" en el sistema informático, una vez transcurridos 72 horas hábiles posteriores al día del depósito. (Al tercer día en horas de la tarde).

Paso 5. Para el efecto, diariamente posterior al medio día , el Jefe de Tesorería realiza la verificación de los extractos bancarios vía WEB, a través de los cuales verifica si no existen cheques devueltos de la fecha del depósito a confirmar.

Paso 6. Extrae reporte de extractos via web, corrobora y posteriormente comparando con la planilla de disponibilidades de cajas correspondiente al día confirma disponibilidad en cuenta o informa los rechazos correspondientes al día.

GESTIÓN DE CHEQUES RECHAZADOS

Paso 7. Al momento de tomar conocimiento del rechazo de un cheque, sea por el control desde el home banking, o por aviso del banco; el funcionario responsable de Tesorería, gestionará el retiro del mismo en un plazo máximo de 3 días hábiles contados desde el día de rechazo del documento, por el Auxiliar Administrativo, a fin de comprobar el motivo del rechazo, y si corresponde gestionar la sustitución o conversión del documento en efectivo.

Paso 8. Una vez recibido el cheque con el comprobante de reversión emitida por el Banco, y habiendo verificado el motivo del rechazo, procede al registro del documento rechazado en la herramienta destinada para el fin.

Paso 9. Si los motivos del rechazo obedecen a deficiencias de forma, la Jefatura de Tesorería contacta de manera inmediata con el oficial de cuenta del socio a fin de que informe del rechazo y pedir la sustitución del cheque en 24hs hábiles, o el pago en efectivo, advirtiéndole que cumplido dicho plazo la operación será revertida. Si los motivos del rechazo fueran debido a deficiencias sustanciales, el procedimiento será el mismo, a diferencia de que se dará una advertencia al socio que a más de la reversión de la operación, si el cheque rechazado corresponde a una operación de descuento, se da un plazo de 48 hs hábiles para que el mismo quede compensado en efectivo. Cumplido el plazo establecido, si esto no se confirma, se dará inicio a los trámites ejecutivos legales.

**NOTA:** Se le deberá entregar al socio un recibo provisorio, una vez confirmado el cheque se le deberá entregar la factura original de pago dentro de las 72 hs hábiles posterior al pago.

Paso 10. Toda acción aplicada desde Tesorería desde la recepción del cheque rechazado, así como la información referente al socio y librador para próximas operaciones, será informada- al grupo de correo chequesrechazados@coopexsanjo.org.py, que incorpora los mails de la Gcia. General/Gcia. Administrativa Financiera/Gerencia Comercial/Sub Gcia. Comercial/Jefe de Riesgos y Recuperación/Analista de

Riesgos/Oficial de Recuperación/Auxiliar de Tesorería/Asistente Adm. Financiero/Contabilidad/Oficial de Cuentas y área jurídica; para conocimiento y seguimiento puntual del caso. Registra además en planilla de Cheques devueltos habilitado para el defecto los siguientes datos:

- Fecha de rechazo del banco (conforme sello al dorso bancario)
- Nombre y Nro. De Socio
- Nro. de Cheque, Cargo Banco y Fecha del Cheque
- Tipo de cheque: Vista o diferido
- Importe
- Motivo del Rechazo
- Teléfono del Contacto
- Librador
- Fecha y vía de informe al dpto. comercial y Gerencias sobre el rechazo del cheque.

NOTA: La comunicación a ser realizada desde el dpto. de tesorería, debe contener todas las informaciones del cheque y plazo de caducidad para el cobro del documento, así también debe contener la información de todos los cheques próximos a vencer del mismo librador con inconvenientes, a fin de que el ejecutivo comercial pueda transmitir al socio en detalle, y a su vez todos los colaboradores involucrados en la gestión estén en pleno conocimiento del plazo de vencimiento para el cobro del cheque.

Paso 11. Cumplido el plazo de 24 o 48 hs hábiles, el oficial de cuenta informará vía mail al grupo de correo chequesrechazados@coopexsanjo.org.py; la gestión realizada en relación al o los cheques rechazados

Paso 12. La compensación de cheques rechazados deberá hacerlo el socio de preferencia en efectivo, o con cheque propio o por transferencia bancaria. No se aceptarán cheques de terceros, ni diferidos cuando el motivo de rechazo del documento haya sido de forma sustancial

Paso 13. Si al cobrarse un cheque no existen fondos para pagarlo, debe ser protestado.

Paso 14. Cuando un cheque es presentado a cobro en el banco y no existen fondos para pagar íntegramente el monto que indica o la cuenta está cerrada, éste debe ser protestado

Paso 15. Cuando se recuperen los fondos por cheque rechazado, el funcionario responsable de Tesorería deberá completar un formulario interno para dejar constancia de la fecha y hora de regularización con la firma del socio y del responsable de Tesorería, por la recepción de los valores entregados; a ser informados vía correo

grupal. Al recuperar el monto de un cheque rechazado se debe devolver el documento a su emisor cuando el caso lo amerite.

**NOTA:** El cheque devuelto, una vez cubierto el importe por el socio o librador, debe ser entregado solo y únicamente al titular de la cuenta del depositante del cheque, en caso de que el socio envíe a un tercero, debe necesariamente presentar una autorización firmada por el socio con copia de la C.I., tanto del socio como del autorizado. Para el retiro, debe firmar el acuse en el lugar indicado de la documentación proveída por dpto. de tesorería.

Paso 16. El jefe del Departamento de Tesorería y el funcionario involucrado en el control y manejo de cheques rechazados, son responsables de resguardar y custodiar estos documentos de crédito y en consecuencia agotar todos los recursos disponibles para recuperar los fondos financieros, dando seguimiento y acompañamiento a la gestión desde el área comercial, con informes semanales de las novedades a las demás áreas ya señaladas más arriba.

Paso 17. Las gerencias de área comercial y administrativa financiera, junto a la gerencia general tomarán nota de los informes semanales emitidos desde Tesorería, con relación a los cheques rechazados, y darán seguimiento a las gestiones desarrolladas por los oficiales de cuenta en Contacto directo con el socio y librador, debiendo la Gerencia Administrativa Financiera o Gerencia General informar de la situación de estos cheques al tesorero y pro-tesorero del Consejo y Presidente del Consejo para conocimiento de los mismos.

Paso 18. De producirse el rechazo de un cheque por orden de no pago, cuenta cancelada, inhabilitada u otra causal similar; y a fin de evitar acciones judiciales inmediatas, el socio tendrá la oportunidad de cancelar la deuda en efectivo, o mediante una opción de pago propuesta, en cuyo caso deberá presentar codeudoría u otra garantía real; que avale el fiel cumplimiento de la operación. En el caso de que el socio no disponga estos requerimientos, deberá ser analizada por el Consejo de Administración.

Paso 19. El cheque rechazado pendiente de regularización no podrá permanecer en tesorería por un plazo mayor de 30 días contados a partir de la fecha de emisión o fecha de cobro, transcurrido este tiempo debe estar el documento en instancia de judicialización, previa resolución aprobada por el Consejo de Administración, informado a través de la Gerencia Financiera Administrativa.

Paso 20. Los cheques devueltos y en gestión de cobro, quedarán registrados desde Tesorería en el sistema informático, como antecedente para futuras solicitudes de crédito que pudieran presentarse, de manera a que sean consideradas por el área Comercial, Riesgo, y los estamentos resolutivos.

Paso 21. La jefatura de tesorería deberá proceder al inventario de manera mensual de los cheques custodiados físicamente en tesorería en concepto de operaciones descuento de cheques desembolsadas por la cooperativa y deberá informar al área comercial para las referencias actuales de cada librador con el fin de garantizar el cobro de dichos documentos a la fecha del vencimiento.

Paso 22. En el caso de que una operación tenga varios cheques por vencer y al detectarse de que uno de los cheques fue rechazado por cuenta cancelada /cuenta inhabilitada/ inhabilitado para operar en cuenta corriente y correspondan al mismo librador, previo informe de la Gerencia Administrativa Financiera a Estamento Superior, lo cual hará decaer automáticamente toda la deuda generada por estos cheques, debiéndose igualmente enviar al Banco para el sello correspondiente a fin de definir el motivo del rechazo de los cheques, con autorización expresa de Estamento Superior.

Paso 23. En caso de que el socio con operación de descuento de cheque, ya rechazado por el Banco, solicite una refinanciación; previa nota, el socio deberá ofrecer una garantía, de preferencia real, sujeta al análisis correspondiente y aprobación por Estamento Superior, que definirá de acuerdo con la garantía ofrecida, entregar el cheque o en su defecto, dejar en resguardo hasta la cancelación de la deuda.

Paso 24. En caso de que el socio ofrezca una garantía Solidaria o Codeudoría, ésta deberá ser autorizada por el Consejo de Administración, quedando en resguardo los cheques rechazados, hasta la cancelación del préstamo refinanciado.

## A. PRÓRROGAS Y RETENCIÓN DE CHEQUES.

1. Si antes del vencimiento del cheque el titular de la cuenta se viera en la situación de no poder cubrir el mismo debido a algún imponderable, podrá presentar a la Cooperativa su pedido de prórroga, o retención del cheque para el depósito, por nota escrita y firmada o vía correo electrónico.
2. De presentarse por parte del socio, la necesidad de solicitar la retención del cheque para el depósito a su vencimiento, el mismo deberá presentar por escrito su pedido de retención con una antelación mínima de 48h hábiles. Los pedidos presentados en un plazo menor al establecido quedarán sujetos a la autorización del Tesorero del Consejo. La Cooperativa no asumirá ninguna responsabilidad si el pedido de retención se presenta en el día de vencimiento del cheque.
3. Recibida la solicitud de retención de cheque previo al vencimiento, el funcionario receptor deberá requerir del socio la firma del **formulario de retención**, así como confirmar la forma de subsanar el inconveniente, que podrá ser mediante una prórroga o una refinanciación de la operación, a fin de informar

debidamente de estas circunstancias a las autoridades intervinientes detalladas más abajo.

4. Los casos de pedidos de retención de cheques recibidos por nota o vía mail, deben ser remitidos por el receptor a la Jefatura de Tesorería, con copia a las Gerencias de Áreas y Gerencia General. La Gerencia Adm. Financiera, se ocupará de elevar este pedido al Tesorero de la Cooperativa para la autorización debida, con copia a los demás intervinientes.

5. En todos los casos de retención de cheques para el depósito, el responsable de la Tesorería, deberá contar con la aprobación del Tesorero del Consejo de Administración. En la sigte. sesión del Consejo, la Gerencia informará a este órgano, el procedimiento aplicado para su ratificación.

6. La inobservancia del procedimiento establecido, será considerada falta grave, y sujeta a sanciones disciplinarias que correspondan.

7. Independientemente a la autorización concedida para la retención del cheque, serán aplicados los intereses moratorios y punitorios mientras dure la mora.

8. Los pedidos de retención de cheques para el depósito al vencimiento serán aceptados una sola vez por Librador y por un plazo máximo de 25 días, contados desde la fecha de vencimiento de la operación. De requerirse un plazo mayor el socio deberá obligatoriamente proceder a refinanciar la operación con un nuevo cheque

9. El pedido de retención de cheque se aplicará mediante una nueva operación de descuento con el cual se estaría refinanciando el anterior, con la condición de que se dé un cambio del librador, salvo excepciones plenamente justificadas a criterio del Consejo de Administración. El cheque rechazado quedará en garantía de la refinanciación, hasta tanto sea cancelada la deuda en su totalidad

**B. DISPOSICIONES GENERALES**

1.1.10 Como en todo crédito, también en este caso los aportes, cuentas de ahorros, depósitos a plazo fijo, servirán de garantía por el monto otorgado, autorizando, según contrato, 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.

## 6. VIGENCIA LEGAL

Este Manual aprobado por el Consejo de Admiistración en fecha 25/06/2021, por Acta N°:1028, anula y reemplaza a toda reglamentación anterior y tendrá vigencia automática desde el día siguiente a su comunicación al INCOOP.

## 7. 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 dirigencial. En base a estos recaudos, el Consejo de Administración tomará la decisión de aceptar o rechazar el crédito.

| | |
|---|---|
| _____ | _____ |
| Marcelo Campos Urbieta | Francisco Mojoli Font |
| Secretario | Presidente |