



MANUAL DE CAPTACIONES

COOPERATIVA MULTIACTIVA

“COOPEXSANJO ” LTDA.

ÚLTIMA MODIF. ACTA N°: 1042 DEL 30/09/2021



ÍNDICE

- 1. GENERALIDADES (5)
 - 1.1 Objetivos (5)
 - 1.1.1 Objetivo general (5)
 - 1.1.2 Objetivos específicos (5)
 - 1.2 Marco legal (6)
 - 1.3 Alcance (6)
- 2. POLÍTICAS GENERALES (6)
 - 2.1 Ahorristas (6)
 - 2.2 Apertura y cierre de cuentas (7)
 - 2.2.1 Apertura y formalización (7)
 - 2.2.2 Firmas autorizadas (9)
 - 2.2.3 Requisitos generales para apertura de cuentas (10)
 - 2.2.4 Aplicación del sistema de PLD y FT y tráfico de armas (11)
 - 2.2.5 Cierre o cancelación de cuenta (12)
 - 2.2.6 De la cancelación anticipada (13)
 - 2.3 Secreto de información (14)
 - 2.4 Conocimiento del socio depositante (14)
 - 2.5 Políticas de tasas de interés (14)
 - 2.5.1 Fijación de tasas de interés (14)
 - 2.5.2 Diferenciación por monto y plazo (15)
 - 2.5.3 Comunicación y publicidad (16)
 - 2.5.4 Revisión de tasas (16)
 - 2.5.5 Capitalización de intereses (16)
 - 2.6 Estados de cuenta e información de saldos (16)
 - 2.7 Clasificación contable (17)
 - 2.8 Caución de ahorros (17)
- 3. PROCESOS DE CAPTACIÓN (187)
 - 3.1 Proceso de promoción (17)
 - 3.1.1 Responsables (17)
 - 3.1.2 Estrategias de promoción y publicidad (18)
 - 3.1.3 Información en sucursales (18)



3.1.4 Negociación ante cierre de cuentas (19)

3.2 Proceso de apertura (19)

3.2.1 Responsables (19)

3.2.2 Apertura de la cuenta (19)

3.2.3 Apertura de Plazo Fijo (20)

3.3 Proceso de depósito, retiro y cancelación de cuentas de ahorros (20)

3.3.1 Responsables (20)

3.3.2 Operación de depósito (20)

3.3.3 Operación de retiro (21)

3.4 Proceso de cancelación de depósito a plazo fijo (21)

3.4.1 Responsables (21)

3.4.2 Operación de cancelación de depósito plazo fijo (21)

3.5 Resguardo de documentos (22)

3.5.1 Responsables (22)

3.5.2 Procedimiento general (22)

4. REGLAMENTO POR PRODUCTO DE CAPTACIÓN (23)

4.1 Ahorros a la vista (23)

4.1.1 Concepto, grupo meta y moneda (23)

4.1.2 Reglas operativas específicas del ahorro a la vista (23)

4.1.3 De las cuentas especiales (25)

4.2 Depósitos a plazo fijo (25)

4.2.1 Concepto, grupo meta y moneda (25)

4.2.2 Reglas operativas específicas del depósito a plazo fijo (25)

4.3 Ahorro Infante Juvenil (26)

4.3.1 Concepto, grupo meta y moneda (26)

4.3.2 Reglas operativas específicas del ahorro Infante Juvenil (26)

4.4 Ahorros programados y otro tipo de ahorros (27)

4.4.1 Concepto, grupo meta y moneda (27)

4.4.2 Reglas operativas específicas del ahorro programado (27)

4.5 Rueda de Ahorros (28)

4.5.1 Concepto, grupo meta y moneda (28)

4.4.1 **4.5.2 Reglas operativas específicas de la rueda de ahorro (28)**



5. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS APLICADA (30)

5.1 Definición y origen del riesgo de liquidez (30)

5.2 Manejo del riesgo de liquidez inherente a las captaciones (31)

5.2.1 Diversificación de captaciones (31)

5.2.2 Límites y concentración (31)

5.2.3 Identificación de los mayores depositantes (31)

5.2.4 Índice de liquidez (31)

5.3 Manejo del riesgo operativo inherente a las captaciones (31)

5.3.1 Proceso para administrar el riesgo operativo (31)

5.3.2 Acciones generales para la gestión del riesgo operativo inherente a las captaciones (32)

6. CONTROL INTERNO APLICABLE (33)

6.1 Apertura de cuentas (33)

6.2 Cuentas canceladas (33)

6.3 Transferencias y cheques emitidos (33)

6.4 Cuentas inactivas (33)

6.5 Depósitos de empleados, funcionarios, directivos y personas vinculadas (34)

6.6 Aspectos de personal (34)

6.7 Aspectos de seguridad informática (34)

7. INFRAESTRUCTURA REQUERIDA (35)

7.1 Aspectos físicos y de seguridad (35)

7.2 Aspectos tecnológicos (35)

7.3 Medios Electrónicos (35)

7.4 Aspectos de documentación (36)

7.5 Aspectos de recursos humanos (36)

7.5.1 Nivel Directivo (36)

7.5.2 Nivel Gerencial (36)

7.5.3 Nivel Sucursal (37)

8. CLAUSULAS FINALES (38)

9. DISPOSICIONES LEGALES (38)

10. VIGENCIA LEGAL (38)



1. GENERALIDADES

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo general

- a. Definir los criterios que la Cooperativa utiliza para atender la demanda de servicios de sus socios, en cuanto a depósitos de ahorros en sus diferentes modalidades. En ese contexto, todos los socios de la Cooperativa Multiactiva “EXA SAN JOSÉ” Ltda., podrán solicitar la apertura de una o varias cuentas de ahorros, en cualquiera de las modalidades, debiendo para ello estar al día con todas sus obligaciones con la Cooperativa, a excepción del producto Rueda de Ahorros, para el cual la exigencia de estar al día, se aplicará para el retiro del premio, no así para la apertura
- b. Establecer las normas y lineamientos para la ejecución de las operaciones pasivas en sus diversos productos, que realice la Cooperativa, según lo dispuesto por el INCOOP en el Marco Regulatorio para Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito del Paraguay.
- c. El funcionamiento de todas las operaciones de ahorro, en sus distintas modalidades, estará regido según lo dispuesto por el INCOOP en el Marco Regulatorio para Cooperativas de Ahorro y Crédito, este Manual, sus anexos, los contratos de ahorro individuales y las resoluciones del Consejo de Administración, referentes a este servicio.

1.1.2 Objetivos específicos

- a. Servir de base para las actividades diarias de las operaciones pasivas a nivel de los empleados de la Cooperativa.
- b. Precautelar los intereses de los socios depositantes.
- c. Instruir al personal sobre aspectos fundamentales como objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos y normas establecidas.
- d. Constituirse en una referencia para evaluar la efectividad del sistema de control interno en cuanto al manejo de las captaciones de ahorros.
- e. Definir las líneas generales sobre las que se establezcan los procesos a seguir y las funciones de los empleados involucrados en la atención a los socios demandantes de servicios de captaciones para establecer responsabilidades, evitar duplicidad de trabajos y detectar omisiones.
- f. Aplicar criterios homogéneos en la Cooperativa para la atención de la demanda de operaciones de captación de depósitos.
- g. Facilitar la estandarización en los procesos operativos y administrativos de los diversos productos de ahorro, el control de las gestiones de captación y el cumplimiento de las normas establecidas, para así poder introducir las acciones correctivas o de mejora continua.
- h. Minimizar los riesgos en la administración de la cartera pasiva.
- i. Contribuir a la fijación de tasas de interés pasivas que permitan a la Cooperativa generar un margen adecuado de rentabilidad en el negocio de intermediación financiera y ser competitiva en su mercado de influencia.



- j. Conocer a los socios depositantes, su perfil como ahorristas, el origen de sus ingresos, las características de sus actividades económicas y el entorno económico en que se desenvuelven para poder atenderlos adecuadamente en sus necesidades de ahorro e inversión, y al mismo tiempo prevenir la utilización de los servicios de la Cooperativa para actos ilícitos como el de lavado de activos.

1.2 MARCO LEGAL

Este Manual se ha elaborado tomando en cuenta lo dispuesto en el Marco Regulatorio para Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito.

En el mismo, se evidencian los productos que ofrece, sus condiciones y características generales, el control interno para asegurarse de la veracidad y las seguridades de la información. Este Manual de Captaciones deberá ser actualizado periódicamente para adaptarse a los requerimientos institucionales y las de los ahorristas socios, evaluando las condiciones del mercado, y ser aprobado por el Consejo de Administración, conteniendo, como mínimo, lo siguiente:

- 1. Determinación de los sujetos de ahorro, dentro de los límites de la Ley 438/94 y su Decreto Reglamentario N° 14.052/96.
- 2. Tipos de ahorros que ofrece y características generales de los mismos.
- 3. Organización administrativa y procesos para la captación, aprobación y administración de la cartera de ahorro.
- 4. Tratamiento de modificaciones y acuerdos especiales de retiro.
- 5. Constitución y funciones del área de ahorros.
- 6. Límite individual a las captaciones.
- 7. Tratamiento de tasas de interés.
- 8. Tratamiento a la documentación de ahorros.
- 9. Régimen de pagos.

1.3 ALCANCE

Las disposiciones de este Manual son aplicables a todas las operaciones de captación de depósitos que realiza la Cooperativa en sus diferentes modalidades y productos que ofrece a sus socios en cualquiera de sus locales.

2. POLÍTICAS GENERALES

2.1 AHORRISTAS

De conformidad con la Ley de Cooperativas y el Marco Regulatorio para Cooperativas de Ahorro y Crédito, pueden ser ahorristas o depositantes de la Cooperativa, en la modalidad individual, indistinta, conjunta o conjunta-indistinta:

- a. Sus socios (personas físicas o jurídicas)
- b. Los menores de edad en carácter de beneficiarios, debiendo la cuenta estar a nombre del socio titular, hasta cumplir la mayoría de edad del entonces menor.
- c. Otras Cooperativas, dentro del marco del 7mo Principio de “Cooperación entre Cooperativas”.
- d. No socios, para cuentas conjuntas o indistintas.

2.1.1 DE LAS OBLIGACIONES DEL AHORRISTA

Aprobado por el CONAD ACTA1036 19/08/2021	VIGENCIA: 23/08/21	N° DE PÁGINA 6
--	--------------------	-------------------



- a. Conocer y cumplir los términos del contrato firmado, las disposiciones establecidas por este Manual, y las normas de procedimiento que rigen las operaciones de ahorro.
- b. Mantener al día sus obligaciones societarias, al momento de la apertura, así como para el mantenimiento de la cuenta y las operaciones.
En los casos de mora registrada en cualquiera de las obligaciones societarias del ahorrista, la Cooperativa podrá debitar de las cuentas disponibles y aplicar a los compromisos contraídos por el socio con la Cooperativa los importes en mora adeudados en cualquier concepto (Créditos, tarjetas de crédito, aportes, solidaridad, y otros). Si los fondos de la cuenta de ahorros resultaren insuficientes para la regularización de la deuda vencida, la Cooperativa solicitará al titular de la cuenta el pago de sus compromisos, y de no cumplirse en el plazo de 30 días, el Consejo de Administración podrá resolver la cancelación del servicio, previa comunicación escrita al titular y ordenatarios de la cuenta, ya sea por medios de comunicación masiva (redes sociales, correo electrónico, página web y otros).
- c. Es responsabilidad del socio revisar sus extractos de caja de ahorro mensualmente, verificar y controlar los movimientos realizados en su cuenta y comunicar a la cooperativa cualquier discrepancia, estableciéndose un plazo máximo de 30 (treinta) días, a partir del cierre de cada mes, para realizar reclamos sobre los saldos de las cuentas respectivas. En caso de no realización del reclamo correspondiente dentro del plazo señalado, se considerará aceptado el saldo de la cuenta a dicha fecha, renunciando el socio a cualquier tipo de reclamo posterior.
- d. Avisar inmediatamente a la Cooperativa sus cambios de domicilio, teléfono, dirección laboral, correo electrónico, y cualquier otra información que pudiera ser de interés para la Cooperativa. Hasta tanto se formalice el aviso mencionado queda plenamente vigente a los efectos legales la información anterior vertida por el socio. Ante la falta de comunicación por parte del socio sobre cualquier cambio de datos; la Cooperativa queda exenta de toda responsabilidad por cualquier daño o perjuicio que afecte al titular de la cuenta por la entrega de información confidencial.
- e. Comunicar a la Cooperativa por nota, en caso de dejar en garantía el CDA, a favor de otra entidad.
- f. Facilitar la información y documentación requerida por la Cooperativa, en cumplimiento a lo establecido por la Ley de prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.

2.2 APERTURA Y CIERRE DE CUENTAS

2.2.1 Apertura y formalización

Se realizará de la siguiente manera:

Para la apertura inicial de cuenta de ahorro se hará firmar a más del contrato, el registro de firmas a los titulares y subtitulares si los hubiere; debiendo adjuntarse copia de documento de identidad; y formulario de identificación del socio.

El Sub-Titular de la cuenta, deberá firmar el registro de firmas que lo habilite como tal, de manera a poder realizar extracciones, caso contrario solo se aceptará la firma del socio titular de la cuenta. Podrán ser titulares del servicio, las personas jurídicas sin fines de lucro asociadas a la Cooperativa. La cuenta será habilitada a nombre de la entidad y a la orden de sus representantes legales, de conformidad a lo establecido por sus estatutos sociales, plenamente autorizados con documentación respaldatoria del nombramiento.

La apertura de Cajas de Ahorro, tanto a la Vista como a Plazo Fijo, podrá efectuarse en el marco de los depósitos mínimos y plazos vigentes a la fecha de operación. El depósito mínimo inicial, así como el promedio mínimo de saldos considerado para el devengamiento del interés, está

Aprobado por el CONAD ACTA1036 19/08/2021	VIGENCIA: 23/08/21	Nº DE PÁGINA 7
--	--------------------	-------------------



especificado en los Anexos, que forman parte del presente Manual.

Ahorro a la Vista. La apertura de Cuentas de Ahorro a la Vista podrá realizarse con un depósito inicial mínimo, o pudiendo ser inferior dicho depósito en los casos de apertura de cuentas habilitadas para desembolso de créditos. Se firmará un contrato por cada cuenta de ahorro habilitada, firmando en representación de la Cooperativa la Gerencia General o Gerencia Comercial, y en ausencia de este la Sub-Gte. Comercial. **Ver Anexo**

Los depósitos y las extracciones, se harán por medio de formularios proveídos por la Cooperativa, que el socio empleará para efectivizar sus operaciones, pudiendo realizarlos en forma física y/o a través de la aplicación e-Coopex.

Transferencia electrónica mediante la plataforma e- Coopex: El servicio de transferencias y pagos electrónicos, por medio de la plataforma digital “e-coopex”, compuesta por un conjunto de servicios integrados en dicha plataforma, al que tendrán acceso los usuarios que previamente se identifiquen en conformidad a lo dispuesto en el Reglamento; permite al SOCIO utilizar los servicios de acceso a sus respectivas cuentas en la modalidad on line, realizar las transacciones y pagos de servicios, que la COOPEXSANJO pone a su disposición a través de la página web, para ser ejecutados por esta vía, al igual que las aplicaciones para telefonía móvil.

Acceso a la Plataforma: Mediante la aplicación móvil el socio podrá autogestionarse y solicitar credenciales de acceso a la plataforma e-Coopex de la Coopexsanjo Ltda. La plataforma estará disponible para los usuarios las veinticuatro horas, todos los días del año, salvo los periodos de actualización o de mantenimiento de la plataforma que se realizarán previo comunicado institucional en su portal de internet u otro medio que sea expedito para informar dicho suceso, especificando el día, hora y duración del incidente.

✓ **CONDICIONES GENERALES:**

Este servicio tiene dos funcionalidades, a elección del SOCIO:

1. **Servicio de consulta:** el SOCIO podrá solicitar su adhesión como usuario de “e-coopex”, siguiendo las instrucciones del propio sistema, una vez ingresados los datos, le permitirá ingresar una clave personal y secreta, que será de uso exclusivo y confidencial del SOCIO. Esta clave personal y secreta, identificará al SOCIO como titular y constituirá la firma electrónica del SOCIO, en los términos de la legislación vigente.
2. **Servicio de transacciones bancarias vía web:** El SOCIO podrá realizar las transacciones habilitadas y predeterminadas por la COOPEXSANJO. Para ello deberá contar con una clave transaccional, la cual será solicitada posteriormente a la adhesión como usuario. El SOCIO solicitará su adhesión como usuario de “e-coopex” “modo transaccional”, ingresando a la plataforma digital, y siguiendo las instrucciones del propio sistema. Una vez ingresados los datos, se generará un código de validación que será remitido a la dirección de correo electrónico indicada por el SOCIO. Esta clave de validación deberá ser ingresada por el SOCIO al sistema “e-coopex” y seguir las instrucciones para seleccionar otra clave que será transaccional. La misma deberá ser personal y secreta y constituirá la firma electrónica del SOCIO, en los términos de la legislación vigente que el SOCIO declara conocer. El servicio “e-coopex” podrá ser utilizado durante las 24 horas del día y los 365 días del año a través



COOPERATIVA COOPEXSANJO LTDA.

de la Red Internet, desde una computadora y/o teléfono celular inteligente que disponga el SOCIO. La utilización de la clave se limitará exclusivamente al uso personal del SOCIO, siendo esta de carácter estrictamente confidencial, personal e intransferible, siendo de su entera responsabilidad las consecuencias derivadas de su uso por terceros, estén estos autorizados o no por el SOCIO, ya sea por error, duplicación, fraude y otra circunstancia, por lo que la COOPEXSANJO queda liberada de toda responsabilidad al atender pedidos de informes o instrucciones autenticadas por dicha clave. La COOPEXSANJO podrá en cualquier momento y a su sola opción desconectar el servicio para un SOCIO sin necesidad de expresión de causa o notificación previa en tal sentido.

El servicio de transferencias y pagos, será restringido en cuanto a su aplicación para las cuentas de ahorro indistintas y conjuntas, pudiendo aplicarse sola y exclusivamente para las cuentas individuales.

Los depósitos realizados en cheque, serán recibidos por la Cooperativa y se registrarán bajo la modalidad de "Cheque a confirmar" por el término de tres (3) días hábiles bancarios contados a partir de la fecha de operación. Procedido el depósito, y una vez confirmado por el banco, el importe será confirmado en la cuenta del socio. Si se dieran circunstancias de rechazo de estos cheques, se procederá a la reversión de la operación, con cargo a la cuenta del titular. **Ver Anexo**

La Cooperativa acreditará los depósitos efectuados por terceros, a la cuenta de los socios que ellos indiquen, toda vez que se especifique en la Boleta de Depósito los datos del titular de la cuenta de ahorro, así como los del depositante.

Autorización a un tercero para realizar extracciones: En caso de que el socio desee autorizar a un tercero para realizar operaciones de extracción en su caja de ahorros, podrá hacerlo a través del llenado y firma de la autorización que se encuentra al dorso del formulario proveído por la Cooperativa para el efecto; debiendo presentarse copia de C.I. del autorizado.

En el Ahorro a Plazo Fijo, cada depósito a Plazo Fijo estará respaldado por un contrato firmado por el socio ahorrista, su representante o la persona a cuya orden figure la cuenta, en el cual se incluirán las disposiciones establecidas en el presente Manual, además de las especificaciones de monto, plazo, vencimiento y tasa de interés correspondiente, así como las condiciones de cancelación anticipada, aviso autorizado de cancelación al vencimiento, etc.

Cuando el depósito inicial de una cuenta a Plazo Fijo fuere realizado en cheque, el Contrato de Depósito de Ahorro será entregado al socio una vez confirmado por el Banco girado los fondos del cheque depositado. Si el cheque fuere rechazado, se revertirá totalmente la operación; se cancelará el plazo fijo y se devolverá el cheque al socio depositante. **Mismo procedimiento para los depósitos de ahorros Vista.**

Cada Contrato de Ahorro, a Plazo Fijo, deberá ser firmado por el socio y los representantes de la Cooperativa.

2.2.2 Firmas autorizadas

El(los) titular(es) de la cuenta son quienes tienen la firma autorizada para el manejo de la cuenta en términos de retiros, instrucciones de débito, instrucciones operativas y demás operaciones vinculadas a dicha cuenta.



COOPERATIVA COOPEXSANJO LTDA.

Las cuentas de ahorro habilitadas por la Cooperativa de acuerdo a cada producto, podrá adoptar las siguientes modalidades:

- a. **Individual:** a nombre y orden del socio titular de la cuenta de ahorro. En este caso cualquier operación de disposición total o parcial de la cuenta vinculada, será efectuada exclusivamente con la firma del titular.
- b. **Conjunta:** a la orden conjunta o colectiva, en cuyo caso se requiere la firma de todos los titulares de la cuenta de ahorro para dichas operaciones.
- c. **Indistinta:** a la orden indistinta de los titulares de la cuenta, en cuyo caso cualquiera de ellos está habilitado para disponer total o parcialmente la suma depositada. Todas las personas participantes de la cuenta indistinta, el titular y/o demás ordenatarios, se facultan recíprocamente para que en forma separada o conjunta puedan operar realizando extracciones parciales o totales de los fondos, ofrecerlos en garantía, o cualquier otra disposición que la vincule.
- d. **Conjunta e Indistinta:** La cual se deberá habilitar en forma conjunta a nombre de tres o más socios, requiriéndose para toda disposición la firma conjunta de dos o más de ellos, indistintamente de cualquiera de las habilitadas.

El socio deberá comunicar por escrito a la Cooperativa cualquier cambio de la/s firma/s autorizadas, para la actualización en la/s cuenta/s de ahorro/s.

2.2.3 Requisitos generales para apertura de cuentas

- a. Ser socio/socia de la Cooperativa EXA SAN JOSÉ Ltda., y estar al día con las obligaciones con la Cooperativa, a excepción del producto Rueda de Ahorros, para el cual la exigencia de estar al día, se aplicará para el retiro del premio, no así para la apertura.
- b. Presentar cédula de identidad del/los titulares, o pasaporte y certificado de radicación permanente para los extranjeros, otorgado por la Dirección de Migraciones.
- c. Ser persona legalmente capaz para firmar convenios y contratos.
- d. Suscribir el correspondiente Contrato de Ahorro y el registro de firma de ahorristas
- e. Llenar y firmar el formulario de Declaración Jurada, proveído por la Cooperativa, a objeto de declarar bajo fe de juramento el origen de los fondos depositados y la profesión o actividad del titular., de conformidad a lo establecido por la Ley 1015/97 así como resoluciones, reglamentos y normas que rigen el sistema de prevención de lavado de activos.
- f. Realizar el depósito de apertura, no pudiendo ser inferior dicho depósito a los límites establecidos por resolución del Consejo de Administración que son agregados en el **Anexo** y forman parte de este Manual. A su vez el Consejo de Administración queda facultado a fijar o variar los montos mínimos exigidos anteriormente.

Para Personas Jurídicas

- a. Copia autenticada de los Estatutos Sociales.
- b. Copia auténtica del Acta de la última Asamblea de elección de autoridades.
- c. Copia autenticada de la constancia de inscripción en el Registro de Beneficiarios Finales.



- d. Copia autenticada del Acta de la última reunión de Consejo o Directorio, donde se procedió a la distribución de cargos.
- e. Copia del Acta de la reunión donde se resolvió efectuar el depósito en la Cooperativa.
- f. Copia autenticada del documento de identidad vigente de las personas autorizadas.
- g. Y demás documentaciones correspondientes que acrediten la representación legal de la Persona Jurídica.
- h. Los representantes de la Persona Jurídica deberán comunicar cuando corresponda las modificaciones en la nómina de personas autorizadas a firmar para realizar operaciones en la cuenta. Estas comunicaciones deberán realizarse por escrito, adjuntando los documentos respaldatorios.

Para la apertura de una cuenta de ahorros, se firmará entre la Cooperativa y el socio un contrato de depósito de ahorros, que podrá ser: a la vista, a plazo fijo, programado u otro tipo de ahorro creado o a crearse por resolución del Consejo de Administración. En caso de extravío, sustracción o destrucción del **Certificado de Depósito de Ahorro (C.D.A.)**, su titular o poseedor deberá denunciar el hecho en forma escrita a la Coopexsanjo Ltda., y asimismo adjuntar a la misma el original de la denuncia policial realizada, y comprobante de haber iniciado el juicio de privación de eficacia.

Si el socio deseara realizar modificaciones específicas en un Contrato de Ahorro (tipo de apertura, titulares) estando el mismo en vigencia, deberá solicitar por escrito, la cancelación o sustitución del mismo y presentar el Certificado de Depósitos de Ahorro, para los de plazo fijo, el cual será reemplazado por uno nuevo que contenga las modificaciones solicitadas, previo pago del costo administrativo establecido por el Consejo.

Una vez abierta la cuenta mediante el depósito de apertura, la Cooperativa entregará al socio una copia del contrato firmado entre las partes, Detalle de Capitalización, y el Certificado de Depósitos de Ahorro "CDA" (en caso de ahorro a plazo fijo.)

Es obligación de los representantes comunicar a la Cooperativa todas las modificaciones que requieran en la nómina de personas autorizadas para proceder a una sustitución del contrato, conforme a lo señalado más arriba; de no hacerlo, la Cooperativa deslinda toda responsabilidad por la no comunicación del cambio de titulares y/o firmantes. A modo de prevenir esta situación la Coopexsanjo requerirá de manera obligatoria del(los) titular(es) la actualización de los documentos, mínimamente de forma anual.

2.2.4 APLICACIÓN DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y TRÁFICO DE ARMAS.

- a. En cumplimiento a lo que dispone la Ley 1015/97 y su modificatoria la ley 3783/09, las resoluciones de la SEPRELAD, INCOOP, y demás resoluciones que en el futuro reglamenten el sistema de prevención de actos ilícitos para la legitimación de activos, la Cooperativa procederá a la aplicación de las normas especificadas en el MANUAL INTERNO PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS, y se ocupará de proceder a la identificación y creación del perfil de los socios sujetos de operaciones activas o pasivas;
- b. La información declarada por los socios deberá ser registrada en una base de datos que contendrán toda la información personal del mismo, adjunto con la declaración jurada de



profesión, actividad económica actual y origen de los fondos depositados; todo de conformidad a las condiciones establecidas por la Ley, Resoluciones, que regulan este tipo de operaciones. Toda esta documentación estará sujeta a actualización permanente, y disponible para los fines de supervisión.

2.2.5 CIERRE O CANCELACIÓN DE CUENTA

Una cuenta de ahorro, depósito a plazo u otras cuentas de captaciones, pueden ser cerradas o canceladas en los siguientes casos:

- a. A solicitud del titular de la cuenta.
- b. Por retiro de la Cooperativa, del socio titular de la cuenta, por cualquier causa.
- c. Al vencimiento del plazo establecido, según se determine en los términos y condiciones del producto.
- d. En casos de fallecimiento o incapacidad:

- ✓ Para las cuentas **individuales**, en caso de fallecimiento o incapacidad, la Cooperativa entregará los fondos a (los) declarado(s) heredero(s), por Juez competente o lo depositará en la cuenta judicial abierta a nombre del juicio y a la orden del Juzgado, o en la que indique la orden judicial en el caso del fallecimiento. En caso de insania, entregará los fondos al curador designado como representante, en la resolución judicial respectiva, o lo depositará en la cuenta judicial abierta a nombre del juicio y a la orden del Juzgado o en el que indique la orden judicial.

Para las cuentas de ahorro **conjuntas**, la Cooperativa al recibir la documentación que acredite el fallecimiento o la incapacidad de cualquiera de ellos comunicará dicha situación a los demás ordenatarios. Para que se pueda disponer de la misma será necesario una orden judicial acreditando el carácter de heredero por el Juzgado competente en el caso de fallecimiento y en el caso de incapacidad el carácter de curador designado por la Resolución judicial respectiva, más la orden del(los) depositante(s) sobreviviente(s).

- ✓ Para las cuentas de ahorros **indistintas**, la Cooperativa al recibir la documentación que acredite el fallecimiento o la incapacidad de cualquiera de ellos comunicará dicha situación a los demás ordenatarios. Pudiendo disponer del saldo total el titular sobreviviente previa deducción de las obligaciones del socio fallecido.
- ✓ Para las cuentas de ahorros **conjuntas e indistintas**, en caso de fallecimiento o incapacidad de cualquiera de ellos, se requerirá la firma conjunta de los depositantes sobrevivientes, siempre que alcancen el número de firmas mínimo para realizar la operación. En caso contrario se requerirá de orden judicial al respecto o la autorización expresa de los declarados herederos por resolución judicial en caso de fallecimiento o la autorización del curador designado como representante legal por Resolución Judicial en caso de incapacidad. En los casos de fallecimiento o incapacidad física o mental del titular o de los titulares, el depositante sobreviviente, el o los supuestos herederos del depositante fallecido o el curador legal del incapaz, tendrán la obligación de comunicar dicha situación a la Cooperativa a los efectos legales pertinentes. En el caso de que las mencionadas personas no hayan comunicado a la cooperativa el fallecimiento o la incapacidad sobreviniente de uno o varios de los depositantes, y se procediese a cualquier tipo de acto de disposición sobre la cuenta respectiva, la Cooperativa no tendrá ningún tipo de



responsabilidad por cualquier tipo de daño y/o perjuicio que pudiese acontecer derivado de dichas operaciones.

Dicha comunicación se hará mediante una nota escrita y firmada por las personas mencionadas, acreditando en el caso del fallecimiento, la defunción del titular de la cuenta y en el caso de la incapacidad la resolución judicial correspondiente, que designe al curador.

En todos los casos de reintegro por fallecimiento, se exigirá la presentación de la declaratoria de herederos. A falta de este documento, y toda vez que el resultante neto de sus haberes no supere la cantidad de **Cinco Salarios Mínimos Mensuales Legales**, será exigible por parte de cada uno de los derechohabientes del socio fallecido suscribir ante escribano público, la declaración jurada de ser únicos herederos, asumiendo la absoluta y total responsabilidad ante cualquier reclamo por parte de terceras personas, que pudiera surgir en el futuro, eximiendo a la Cooperativa de toda responsabilidad.

e. Embargos y/o Convocatoria de Acreedores:

Cuando exista disposición legal emitida por las autoridades competentes en el sentido de embargo, convocatoria de acreedores, o cierre de cuentas, será bloqueada la cuenta por el monto determinado en la orden judicial; debiendo la Cooperativa comunicar tal situación al Juez, y a los depositantes, para que ejerzan su derecho.

f. Por ejecución de la garantía dada por la Coopexsanjo, sobre los depósitos de ahorros, ante el incumplimiento del pago por el prestatario, de conformidad a las previsiones establecidas en el contrato de ahorro

2.2.6 DE LA CANCELACIÓN ANTICIPADA.

Para el caso de las Cajas de Ahorro a Plazo Fijo, o Programados; los plazos establecidos en el contrato son de cumplimiento obligatorio. En casos excepcionales el Consejo de Administración podrá atender solicitudes de cancelación de carácter anticipadas a la fecha establecida en el contrato; estando limitadas al grado de disponibilidad de capital de la Cooperativa. La Cooperativa podrá atender una solicitud de cancelación anticipada, siempre y cuando no se ponga en riesgo el nivel de liquidez para atender sus compromisos corrientes.

Contrato de Ahorro a Plazo Fijo, si el socio deseara cancelar una caja de ahorro a plazo fijo antes de su vencimiento, y solamente después de haber transcurrido como mínimo 90 (noventa) días del plazo convenido, contado a partir de la fecha de suscripción del contrato; deberá presentar con una antelación de por los menos quince 15 (quince) días hábiles una nota al Consejo de Administración anexando el CDA, reservándose la Cooperativa la facultad de verificar las firmas puestas en el documento.

En caso de no presentación del C.D.A. original para la cancelación, el titular deberá presentar denuncia policial original o copia autenticada de la misma, y presentar asimismo constancia de haber iniciado el Juicio de Privación de Eficacia.

De presentarse un pedido de cancelación anticipada, es facultad exclusiva del Consejo de Administración su aceptación, debiéndose en estos casos aplicarse un ajuste a la tasa de interés establecida por contrato, dependiendo del tiempo transcurrido hasta la fecha de cancelación, de la siguiente forma:



- Si la cancelación es solicitada antes de transcurrido el 50% del plazo originalmente acordado, corresponderá reestructurar los intereses de la cuenta a la tasa vigente para ahorros a la vista.
- Si la cancelación es solicitada a partir del cumplimiento del 50% del plazo previamente acordado, corresponderá aplicar la tasa que rige por el plazo cumplido de la operación.

En ambos casos, y tratándose de cancelación anticipada; si del ajuste de tasas aplicado surge una diferencia que resulte inferior al saldo de los intereses devengados, esta diferencia será aplicada contra el capital del socio.

2.3 SECRETO DE INFORMACIÓN

En cumplimiento del Marco Regulatorio para Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito, la Cooperativa, sus dirigentes, representantes legales, asesores y empleados mantendrán en la más absoluta reserva y confidencialidad las cuentas de ahorro del socio, salvo en los siguientes casos:

- a. Al (a los) titular(es) y/o quien(es) lo(s) representa(n) legalmente.
- b. A los Auditores Externos e Internos, Asesores contratados por la Cooperativa, quienes quedan igualmente sometidos al secreto de la información.
- c. En términos globales, no personalizados, para fines estadísticos, de estudios o de información académica.
- d. Al INCOOP, la SEPRELAD y/o la Autoridad Jurisdiccional que lo requiera expresamente y conforme a su competencia legal, directamente, o a través del INCOOP.

En todos los casos se deberá velar por el cumplimiento del secreto de la información, así como a su utilización exclusiva, a los fines para los que fue requerida legalmente.

2.4 CONOCIMIENTO DEL SOCIO DEPOSITANTE

La Cooperativa cuenta con mecanismos de control, que le permiten conocer a sus socios depositantes, especialmente en cuanto a su identificación y la determinación de la fuente de sus ingresos.

El conocimiento del socio depositante se realiza a través del registro de entrada al sistema y el cumplimiento de los requisitos que se determinen para su vinculación, con el respaldo documental requerido.

El Encargado de Ahorros, de Sucursal y el Encargado de Cumplimiento, donde el socio tiene su cuenta, es el responsable de conocer en general las actividades que desarrolla el socio, con el fin de poder evaluar si las operaciones inusuales y relevantes, según lo definen las normas de prevención de lavado de activo, se ajustan a las características y perfil del socio.

2.5 POLÍTICAS DE TASAS DE INTERÉS

2.5.1 Fijación de tasas de interés

Es facultad exclusiva de la Cooperativa fijar y/o modificar las tasas de intereses que abonará a los depósitos, para lo cual cuenta con informes y recomendaciones técnicas de la Gerencia General.



COOPERATIVA COOPEXSANJO LTDA.

Las siguientes, son las bases que se toman como referencia para la fijación de tasas de interés pasivas:

- a. Tasas de mercado, especialmente las que rigen en los mercados en los que opera la Cooperativa, aquellas entidades financieras que constituyen la competencia más directa, ya sea al orientar su oferta al mismo público objetivo, o porque poseen características similares a las de la Cooperativa y establecen condiciones equivalentes de oferta, en términos de montos mínimos, plazos y demás condiciones y características.
- b. Los costos administrativos por producto de captación y el margen financiero con respecto a las tasas activas.
- c. El objetivo de generación de excedentes suficientes, para mantener las reservas y la solvencia patrimonial, de tal manera que en conjunto con las tasas activas construyan un margen financiero suficiente para las necesidades de la Cooperativa.
- d. La tasa de interés promedia referencial publicada por el Instituto Nacional de Cooperativismo.
- e. La tasa de interés de referencia publicada por el Banco Central del Paraguay.
- f. Los servicios de ahorro, la Cooperativa pagará intereses conforme a la escala vigente según **Anexo**, adjunto a este Manual.

Observación: Si el Consejo de Administración resuelve variar los plazos, las tasas de interés o demás condiciones de los depósitos de ahorro, la renovación de contrato, se efectivizará bajo las condiciones vigentes.

DE LA ACREDITACIÓN DE INTERESES

- a. El depositante pierde el derecho a los intereses, si la cuenta fuera liquidada antes de los treinta días de su apertura. Tampoco devengarán intereses las cuentas con saldo inferior al mínimo establecido
- b. Los intereses generados sobre depósitos a plazo fijo, serán acreditados y transferidos de manera automática a la cuenta de ahorro a la vista habilitada por el titular al momento de la firma del contrato; siempre y cuando el socio no tenga deudas vencidas con la Cooperativa, en cuyo caso se procederá al débito de las mismas, por el importe requerido para la regularización, previa resolución del Consejo de Administración, que lo autorice.
- c. Para el caso de apertura o renovaciones de cuentas múltiples realizadas por un mismo titular, a una fecha determinada, la tasa de interés aplicada será la que corresponda a la sumatoria del capital a un mismo plazo.

2.5.2 Diferenciación por monto y plazo

La estructura de Tasas, define una escala ascendente de tasas en igual proporción al monto, plazo, y modalidad de capitalización.

Muy excepcionalmente el Consejo de Administración podrá aplicar una tasa diferenciada a la que rige este manual, cuando debido a una situación de requerimiento financiero, y ante las condiciones negociadas con el depositante, resulte conveniente para la Cooperativa, una mínima variación de la tasa negociada. Esta resolución de excepción deberá basarse en un informe de liquidez y flujo financiero que justifique la variación de la tasa pre-establecida en el Anexo.



La diferenciación por monto, plazo y modalidad de capitalización, puede apreciarse en el **Anexo** , adjunto a este documento.

2.5.3 Comunicación y publicidad

La Cooperativa expresa en forma anual, las tasas de interés pasivas nominales y efectivas, que paga por las captaciones de ahorro, en cualquier modalidad.

En general, la Cooperativa da cumplimiento a las disposiciones de las leyes específicas, respecto de la comunicación relacionada con los productos y servicios de captación ofrecidos, así como a la protección del consumidor.

La tabla de interés vigente se encuentra a la vista de los socios y forma parte del **Anexo** adjunto a este Manual.

2.5.4 Revisión de tasas

La Cooperativa se reserva el derecho de revisar la tasa de interés junto a las variables que la rigen, cuando lo considere necesario y modificarlas teniendo en cuenta las leyes y disposiciones vigentes en la materia, previa publicación para conocimiento de los titulares de cuenta.

La Gerencia General y Comercial revisarán las tasas de interés de todos los productos de captación, *periódicamente*, y presentarán un informe ejecutivo de posición de tasas con su recomendación al Consejo de Administración para mantenerlas o modificarlas, si es el caso.

2.5.5 Capitalización de intereses

El Consejo de Administración fijará el tipo de capitalización o la frecuencia de capitalización de intereses en los diferentes productos de captaciones, según el plan de ahorros a opción del socio. Los intereses se calculan sobre saldo diario o como las características del producto lo definan.

Para las cuentas A la Vista los intereses serán capitalizados de forma periódica 4 veces al año, al cierre de marzo, junio, setiembre, y diciembre. En el caso de los Ahorros a Plazo Fijo, podrá ser mensual, trimestral o al vencimiento, de conformidad a lo establecido por contrato. Los Ahorros Programados, y los de Ahorro Infante-Juvenil, de forma mensual. Los depósitos bajo la modalidad de Rueda de Ahorros, no generarán intereses.

Los rendimientos por tipo de producto de ahorro, se acreditarán en la cuenta del titular en función a lo establecido en el contrato suscripto y las características del producto.

2.6 ESTADOS DE CUENTA E INFORMACIÓN DE SALDOS

- a. La Cooperativa pondrá a disposición de los depositantes, la información de su cuenta mediante la disposición de plataformas tecnológicas que permitan el acceso en línea, o por otros medios, electrónicos, a solicitud del socio.
- b. El Consejo de Administración a propuesta de la Gerencia General determinará el medio más adecuado para permitir los accesos y consulta de las cuentas a los titulares, en función de las capacidades operativas, tecnológicas y de costos.



- c. La información de saldos de cuentas se dará únicamente al socio titular, a su apoderado o autorizado y por requerimiento judicial a quien corresponda.
- d. El titular podrá solicitar la impresión de su extracto, cuando lo considere necesario; debiendo abonar el costo de la impresión, fijado por el Consejo de Administración, según Anexo de este Reglamento.
- e. Es responsabilidad del socio revisar sus extractos de ahorro mensualmente y comunicar a la Cooperativa cualquier discrepancia. Se establece un plazo máximo de treinta (30) días, a partir del cierre de cada mes, para realizar reclamos sobre movimientos o saldos de la misma. El titular queda obligado en verificar por la plataforma digital sus extractos, para el control respectivo.
- f. El socio podrá solicitar la comprobación de depósito y/o extracción correspondiente a movimientos de su caja de ahorro, en caso de no reconocer dicho movimiento.

2.7 CLASIFICACIÓN CONTABLE

Los fondos captados se contabilizarán atendiendo al Marco Regulatorio y a las resoluciones y disposiciones del INCOOP. Los registros se realizarán tomando como base el valor contractual de la obligación, reconociendo los intereses devengados directamente en los resultados del ejercicio como un gasto por intereses.

Los saldos de los productos de captaciones se presentarán en el Balance General, constituyendo el primer rubro dentro del pasivo de la Cooperativa.

2.8 CAUCIÓN DE AHORROS

- a. Las cuentas de ahorro a la vista, a plazo fijo y otras cuentas de ahorro, podrán constituirse parcial o totalmente como garantía de préstamos o de tarjetas de crédito.
- b. En este caso, el monto de ahorro en garantía deberá permanecer caucionado a favor de la Cooperativa, atendiendo a las especificaciones establecidas en la Autorización de Caución.
- c. Los Certificados de Depósitos de Ahorros, que garanticen créditos, previo endoso, deberán ser entregados por el titular, a la Cooperativa en carácter de garantía prendaria, con sello de PRENDA, con fecha y Detalle de la operación. Las condiciones generales y particulares de la garantía prendaria se establecerán en un documento que será firmado por él o los titulares.

Los depósitos de ahorros a plazo fijo, al vencimiento, serán mantenidos en dicha cuenta con suspensión del devengamiento de los intereses, a la espera de la presentación del C.D.A, y el retiro de los fondos por parte del titular, o la renovación por medio de un nuevo contrato, según la voluntad del titular, salvo que se encuentre bajo caución en garantía de préstamos; en cuyo caso será exigible la renovación por un periodo no menor al plazo restante del crédito al cual se encuentre vinculado.

3. PROCESOS DE CAPTACIÓN

3.1 PROCESO DE PROMOCIÓN

3.1.1 Responsables

Aprobado por el CONAD ACTA1036 19/08/2021	VIGENCIA: 23/08/21	Nº DE PÁGINA 17
--	--------------------	--------------------



Responsable principal: Marketing, Encargado de Ahorros u otros colaboradores.

Todo el personal de la Cooperativa, tanto de sucursales y de las oficinas principales, del área de atención al socio, deben estar en condiciones de responder las consultas de las personas interesadas que llaman o se acercan para conocer los productos de captaciones.

3.1.2 Estrategias de promoción y publicidad

El Dpto. de Marketing, en coordinación con la Gerencia Comercial y General es la encargada de diseñar la estrategia de promoción para las captaciones, y deberá ser aprobada por el Consejo de Administración, conforme las políticas internas y sugerencias del Comité de Desarrollo Estratégico y Marketing lo señalen.

Todo el personal de la Cooperativa deberá conocer la estrategia para la promoción y la captación de depósitos del socio.

Las estrategias y mecanismos de promoción y publicidad que la Cooperativa utiliza en función de los productos que se desea promover, los costos, el impacto y las oportunidades de mercado que se presentan, son las siguientes:

- a. Medios masivos como son la prensa escrita, la radio, la televisión.
- b. Material impreso como folletos, volantes, afiches, carteles, trípticos, folders, cartas.
- c. Rótulos y anuncios en calle, vehículos espacios destinados para publicidad.
- d. Correo electrónico y correo tradicional.
- e. Telemarketing.
- f. Promocionales o regalos.
- g. Referidos.
- h. Página web y redes sociales
- i. Relaciones públicas.
- j. Revista y publicaciones de la Cooperativa.
- k. Venta directa.
- l. Visita puerta a puerta.
- m. Eventos, seminarios, talleres.
- n. Eventos masivos.
- o. Auspicios comerciales.
- p. Apoyos a terceros.

Todas estas estrategias tienen como finalidad la detección de potenciales socios y depositantes, que los actuales socios incrementen sus niveles de depósitos y usen los productos de captación y que se cumplan las metas de captación establecidas en el Plan anual.

3.1.3 Información en sucursales

El potencial socio o socio actual se acerca a una sucursal, en donde el personal de la Cooperativa le brinda la información necesaria sobre la gama de productos ofertados por la misma y sus características, en función de las necesidades o requerimientos del interesado.



El personal de la entidad cuenta con elementos básicos para transmitir al socio la información, que necesita, tales son:

- a. Volantes o folletos.
- b. Tarjetas de presentación corporativas.
- c. Conocimiento de toda la gama de productos de ahorro que ofrece la Cooperativa, sus tasas y condiciones.
- d. Información general de las tasas de interés pasivas con que trabaja la competencia y conocer cuáles son las principales instituciones competidoras en la zona.
- e. Tener los números telefónicos y direcciones de la Cooperativa y de las Sucursales.
- f. Conocer el Manual de Captaciones de la Cooperativa y los reglamentos relacionados.

3.1.4 Negociación ante cierre de cuentas

El personal correspondiente de la Cooperativa trata de persuadir al socio para que no cierre su cuenta. Para esto, le asesora y explica sobre rentabilidad, características de los tipos de ahorro, condiciones favorables frente a la competencia. En caso de llegar a acuerdos respecto de mejora de condiciones en el plazo fijo, seguirá los procedimientos autorizados por la Cooperativa.

3.2 PROCESO DE APERTURA

3.2.1 Responsables

Cuando el socio ha tomado la decisión de operar con la Cooperativa, el (Oficial de Cta. o Enc. De Ahorro le explica los requisitos necesarios para la apertura de la cuenta, la documentación requerida, los horarios de atención de las sucursales, la persona con la que deberá contactar dentro de la sucursal en función de lo que requiera.

3.2.2 Apertura de la cuenta

- a. El Of. De Cta., o Enc. De Ahorro atiende al socio, dando toda la información sobre las bondades del producto de ahorro (intereses, beneficios, ventajas, garantías, forma de utilizar los documentos, contrato y otros) en forma clara, transparente, precisa y aclarando consultas que pudiera tener con relación a los productos de su interés.
- b. Solicita los documentos requeridos para la apertura de la cuenta de ahorro.
- c. Una vez definido el tipo de producto de ahorro, pactará el tiempo o plazo del depósito, si corresponde; la tasa de interés nominal a ser pagada y la modalidad de acreditación de los rendimientos.
- d. Captura los datos del socio en el sistema informático.
- e. Genera la documentación del Producto de Ahorro para la formalización, dependiendo del tipo de producto seleccionado, debiendo imprimir o disponer de lo siguiente: contrato de ahorro y registro de firmas..
- f. Adicionalmente, si es necesario, apoyará al socio en el llenado de la boleta de depósito con el monto de apertura, debiendo explicar al mismo el procedimiento que deberá realizar para los futuros depósitos, así como también retiros.
- g. Se registra la firma o firmas, si es el caso, de los titulares en el formato correspondiente, verificando que el mismo coincida con su C.I.
- h. Al finalizar el registro de la(s) firma(s), se registrará la firma del personal encargado y el sello de verificado.



- i. Con la boleta de depósito, el socio se acercará a la ventanilla de caja para la entrega de los fondos, recibiendo luego una copia de la boleta con sello y firma del cajero.
- j. Al formalizarse el Depósito de Ahorro, el funcionario responsable entregará al socio depositante, un ejemplar del Contrato de Ahorro redactado en duplicado de un mismo tenor.

3.2.3 Apertura de Plazo Fijo

- a. El socio procede a consultar con el Encargado de Ahorros sobre los productos y elige el que esté acorde a su necesidad.
- b. El Encargado de Ahorros procede a tomar los datos y registrar en el sistema informático el Alta de la cuenta apertura, según el producto elegido por el socio.
- c. Se completa la boleta del depósito inicial e indica al Socio que debe realizar el depósito en caja y posteriormente aguardar la comunicación de la Cooperativa para la entrega del contrato y el C.D.A. respectivo
- d. El socio procede a realizar el depósito y se retira con el comprobante de la operación..
- e. El Encargado hecha la confirmación del depósito en la cuenta procede a la impresión en duplicado del contrato, Detalle de intereses y Certificado de Plazo Fijo y gestiona la obtención de firmas de los representantes de la Cooperativa.
- f. Posterior a la firma de documentos por los representantes de la Cooperativa, estos quedan bajo custodia del departamento de Tesorería, quienes serán responsable de la firma y posterior entrega al Socio, del Contrato, Detalle de Intereses, del CDA con las firmas correspondientes, reteniendo el DUPLICADO del contrato, con la firma del socio, dejando constancia del retiro del original.
- g. Luego se remite al Departamento de Ahorros y se procede a archivar en la carpeta del socio la copia de los documentos entregados al mismo (Contrato, Detalle de Interés).
- h. Si eventualmente el socio se niegue al retiro del CDA, y solicite la guarda del documento por la Cooperativa, el mismo deberá firmar un Pedido de Retención del CDA, deslindando a la Coopexsanjo de toda responsabilidad por ello; salvo caso que el Consejo disponga el cobro de una comisión por el servicio de atesoramiento. ..
- i. Los cartones no retirados cumplido el plazo de espera junto con los cartones dejados por voluntad manifiesta del socio, deberán guardarse en Tesorería en una carpeta especial de "CDAs EN CUSTODIA", sujeto a inventario y control periódico de los responsables de Tesorería y el Dpto. de Ahorros, debiendo pasar informe a las Gerencias.
- j. 5 días como mínimo antes del vencimiento del Plazo fijo, el encargado de Ahorro notificara vía e mail y otros medios al Socio titular de Caja de Ahorro, que su cuenta se encuentra próxima a vencer, con el fin de confirmar el retiro o renovación y prever la disponibilidad para el retiro con tesorería si corresponde.
- k. Vencido el plazo si el socio no se acerca a definir el destino de los fondos, el mismo quedará retenido, con suspensión en el devengamiento de los intereses, a la espera de su confirmación.

3.3 PROCESO DE DEPÓSITO, RETIRO Y CANCELACIÓN DE CUENTAS DE AHORRO

3.1.1 Responsables

El personal encargado en Casa Matriz y Sucursales.

3.3.2 Operación de depósito



COOPERATIVA COOPEXSANJO LTDA.

La operación de depósito es la entrega de dinero o cheques por parte del titular o de un tercero para que el monto sea acreditado en la cuenta correspondiente.

EL PROCESO DE DEPÓSITO DE DINERO (EFECTIVO Y/O CHEQUE) EN LA COOPERATIVA ES EL SIGUIENTE:

- El socio deberá llenar la boleta de depósito, aclarando su nombre y apellidos, N° de C.I., N° de Cuenta y monto a depositar al momento de la realización de la operación, reconociendo la veracidad del documento firmado, prestando su conformidad con el mismo. EL Cajero recibe la boleta de depósito con el efectivo y/o cheques de parte del depositante y verifica el monto total a depositar, realizando el conteo físico del efectivo y verificación del monto del o los cheques.
- Verifica en el sistema informático de la entidad y con el depositante, sea socio o tercero, el nombre del titular de la cuenta y el número de la cuenta del socio, para evitar errores.
- Utiliza el contador de billetes automático, para verificar el conteo de los billetes.
- Se procede al registro del depósito en el sistema informático.

Cuando la suma depositada, sea superior a su perfil transaccional registrado por el Área de Prevención, el depositante deberá firmar el formulario de Depósito en Caja, donde consta la Declaración Jurada de Bienes e Ingresos y presentar el documento de respaldo del origen de fondos (Ley N° 1015/97 y su modificatoria Ley N° 3783/09).

3.3.3 Operación de retiro

La operación de retiro es la entrega de dinero o cheque de la Caja de ahorro; por parte de la Cooperativa al titular o un tercero autorizado.

El proceso de retiro de dinero (efectivo y/o cheques) en la Cooperativa es el siguiente:

- El socio y/o tercero autorizado se acerca a la Caja, solicitando el servicio de extracción de fondos. En caso del autorizado deberá presentar además de su C.I., dejando una copia de la misma adjuntada a la boleta de extracción debidamente completada y firmada, para realizar la operación.
- El cajero recibe la boleta de extracción debidamente completada. Solicitará la identificación oficial, verificando la identidad del titular y la firma registrada.
- Procede al registro del retiro en el sistema informático, firma y sella la boleta de extracción. Verifica el monto del dinero y entrega al socio o autorizado.

En el caso de retiros que superen el límite permitido, la Gerencia del área, tendrá la facultad de autorizar extracciones por encima del límite, siempre y cuando la posición de la Cooperativa no se viera afectada.

El número de extracciones y montos máximos a extraer por día, será dispuesto por Resolución del Consejo de Administración; de conformidad al nivel de liquidez. (Ver Anexo)

3.4 PROCESO DE CANCELACIÓN DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO

3.4.1 Responsables

Responsable principal: Jefe o Auxiliar de Ahorro.

3.4.2 Operación de cancelación de depósito a plazo fijo

Aprobado por el CONAD ACTA1036
19/08/2021

VIGENCIA: 23/08/21

N° DE PÁGINA
21



La operación de cancelación de depósito a plazo fijo, es la entrega de dinero o cheque por parte de la Cooperativa, al titular o autorizado de la cuenta de ahorro que ha llegado a su fecha de vencimiento o bien que haya solicitado la cancelación anticipada.

EL PROCESO DE CANCELACIÓN ES EL SIGUIENTE:

- a. El socio se acerca a retirar su dinero al vencimiento del contrato o solicita la cancelación anticipada de su contrato a plazo fijo, nota mediante.
- b. El Encargado de Ahorros y/o de Sucursal, verifica el número de contrato y se procede a la cancelación del mismo.
- c. Luego de la aprobación de la solicitud de cancelación anticipada, el Encargado de Ahorro procede a cancelar de la siguiente manera:
 - Si la cancelación es solicitada antes de transcurrido el 50% del plazo originalmente pactado, corresponderá reestructurar los intereses de la cuenta a la tasa vigente para ahorros a la vista.
 - Si la cancelación es solicitada a partir del cumplimiento del 50% del plazo previamente acordado, corresponderá aplicar la tasa que rige por el plazo cumplido de la operación.

Si el titular deseara cancelar su contrato antes de la fecha de vencimiento, y solamente después de haber transcurrido como mínimo 90 días del plazo convenido contado a partir de la fecha de suscripción del contrato; deberá presentar con una antelación de por lo menos 15 (quince) días hábiles una nota al Consejo de Administración, anexando el CDA; reservándose la Cooperativa la facultad de verificar las firmas puestas en el documento.

Las cuentas de ahorro que no sean retiradas al vencimiento del plazo acordado en el contrato, producirá de oficio la cancelación del contrato, permaneciendo bloqueado el saldo del capital en la misma cuenta sin generar nuevos intereses. Los intereses generados y acumulados por estas cuentas serán depositadas en caja de ahorro a la vista en forma automática determinada en el contrato.

Para el retiro de los fondos a su vencimiento, será exigible la presentación del CDA por parte del titular de la cuenta.

3.5 RESGUARDO DE DOCUMENTOS

3.5.1 Responsables

Responsable principal: Jefe de Ahorro / Jefe de Tesorería.

Responsable secundario: Auxiliar de Ahorros. .

3.5.2 Procedimiento general.

- a. Los cartones de los certificados de depósito de ahorros (CDA), quedan bajo custodia del departamento de Tesorería, conjuntamente con el ejemplar correspondiente del Contrato, Detalle de Intereses, del CDA con las firmas correspondientes, con la firma del socio, dejando constancia del retiro del original.
- b. Luego se remite el duplicado del Contrato y la constancia del retiro del original, al Departamento de Ahorros que procede a archivar en la carpeta del socio la copia de los documentos entregados al mismo (Contrato, Detalle de Interés).



COOPERATIVA COOPEXSANJO LTDA.

- c. Si eventualmente el socio se niegue al retiro del CDA, y solicite la guarda del documento por la Cooperativa, el mismo deberá firmar un Pedido de Custodia del CDA, deslindando a la Coopexsanjo de toda responsabilidad por ello; salvo caso que el Consejo de Administración resuelva el cobro de una comisión por el servicio de atesoramiento quedando estos Certificados bajo la guarda del Departamento de Tesorería.
- d. Los cartones no retirados cumplido el plazo de espera junto con los cartones dejados por voluntad manifiesta del socio, deberán guardarse en Tesorería en una carpeta especial de "CDAs EN CUSTODIA", sujeto a inventario y control periódico de los responsables de Tesorería y el Dpto. de Ahorros, debiendo pasar informe a las Gerencias.

En cumplimiento del Marco Regulatorio, la Cooperativa almacena los registros o archivos informáticos en dos lugares diferentes que cuentan con seguridad adecuada y están geográficamente distantes entre ellos.

Los registros almacenados permitirán usarlos para reconstruir los registros de la entidad. Los formatos aplicados, incluye dispositivos para almacenamiento digital, con los debidos niveles de seguridad para el acceso a los datos.

La Cooperativa conservará los registros almacenados de sus actividades, por un periodo mínimo de cinco (5) años.

4. REGLAMENTO POR PRODUCTO DE CAPTACIÓN

4.1 AHORROS A LA VISTA

4.1.1 Concepto, grupo meta y moneda

- a. Para realizar la apertura de la cuenta de Ahorro a la Vista, el socio deberá realizar un depósito inicial mínimo. El Monto Mínimo y Máximo de Apertura se encuentran estipulados en el Anexo del Manual. Este límite no regirá para los contratos de ahorros suscritos antes de la entrada en vigencia de esta reglamentación, tampoco para las cuentas abiertas a los efectos de acreditación de créditos concedidos. Sin embargo, el límite de monto máximo podrá superarse posteriormente por acreditación de intereses, o préstamos desembolsados por la Cooperativa, que fueran acreditados en la misma cuenta; respetando los límites establecidos por la Resolución del INCOOP.
- b. Es una cuenta de captación de libre disponibilidad en la que su titular, representantes legales o autorizados, pueden efectuar depósitos y extracciones tantas veces lo deseen.
- c. Su apertura se realiza al momento de asociarse a la Cooperativa. Si el asociado desea habilitar otra cuenta, debe solicitar al Oficial de Cuentas o al Departamento de Ahorros, y este procederá a la apertura del mismo.
- d. El grupo meta o mercado objetivo son las personas físicas mayores de edad, otras Cooperativas y entidades sin fin de lucro, en conformidad con la Ley de Cooperativas y el Marco Regulatorio para Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- e. La Cooperativa capta ahorros a la vista en moneda nacional.

4.1.2 Reglas operativas específicas del Ahorro a la Vista

- a. Los intereses devengados serán capitalizados en forma trimestral, al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de setiembre y 31 de diciembre. Los saldos promedios en la cuenta de Ahorro a la Vista inferiores a los límites establecidos por la Cooperativa, no generarán intereses.



COOPERATIVA COOPEX SANJO LTDA.

- b. A pedido del socio titular, se podrán realizar transferencias o débito automático de las cuentas de ahorro a la vista, en concepto de pago de deudas con la Cooperativa. Para ello, se requerirá:
1. Una solicitud escrita o algún instrumento de respaldo.
 2. Aceptar los términos para el débito automático, establecidos por este Manual y otras disposiciones específicas que regulen el procedimiento para el mismo, resueltas por el Consejo de Administración.
- c. Una vez completada y firmada la solicitud de débito automático, ésta queda como suficiente autorización para el descuento de las cuotas u operaciones solicitadas por el socio.
- d. El socio podrá solicitar débito automático para el pago de su cuenta de Tarjeta de Crédito, pudiendo autorizar el débito del pago mínimo, del 100% de su deuda, o de un monto fijo mensual. En este último caso, si el monto a debitar fuese inferior al pago mínimo, se le debitará el pago mínimo.
- e. El socio está obligado a depositar en su caja de ahorro origen del Débito Automático, el importe correspondiente a la/s cuota/s de modo que estén disponibles a la fecha de realizarse el débito. De no disponer los fondos suficientes en la cuenta, no se aplicará el débito. Si esta situación irregular se repite por 2da vez consecutiva, quedará inhabilitado el servicio de débito automático, hasta tanto el socio acuda a la Cooperativa a regularizar su deuda vencida y solicitar la rehabilitación del servicio de débito automático.
- f. De producirse el depósito posterior al vencimiento de la obligación sujeta a débito automático, se aplicará por el importe correspondiente a las cuotas pendientes, siempre y cuando la deuda vencida no haya sido saldada por caja.
- g. El socio podrá cancelar el débito automático de su/s cuenta/s cuando lo crea conveniente, debiendo para el efecto presentar una nota donde manifiesta su intención de no continuar con el débito automático. La misma deberá presentarse con una anticipación mínima de 48 (cuarenta y ocho) horas antes de la fecha prevista de exclusión del servicio.
- h. Los débitos automáticos de cajas de ahorros a la vista que posean saldos bloqueados por disposición inmediata de Autoridad Judicial o de Garantía de cumplimiento de obligaciones crediticias, podrán ser realizados hasta el monto disponible.
- i. El socio, podrá optar por realizar depósitos o transferencias en bancos o financieras, y para el efecto deberá seguir el siguiente procedimiento:
- Realizar el depósito en la cuenta corriente de la Cooperativa, en cualquiera de las sucursales de bancos o financieras con los que opera la misma, u otra entidad cooperativa o empresa con la cual la Cooperativa posea acuerdo de pago.
 - Enviar copia de la boleta de depósito vía correo electrónico u otro medio activo de la Cooperativa detallando el Nombre y Apellido, N° de Socio, N° de cuenta a la cual será destinado el depósito.
 - Realizar la transferencia a través de la plataforma e- Coopex desde cualquier cuenta con la que el socio opere a la caja de ahorro a la vista determinada por el socio.
- j. Los depósitos en cheque sólo podrán ser utilizados con posterioridad a su confirmación que son 3 (tres) días hábiles bancarios después del depósito, por lo que no se podrán efectuar extracciones sobre estos depósitos. La Cooperativa comunicará al socio sobre los cheques depositados y rechazados para que pase a retirar o regularizar la situación afectada.
- k. La Cooperativa solicitará las documentaciones de respaldo correspondientes para depósitos que superen el límite asignado a su perfil como socio. También se solicitará al socio su cedula de identidad para realizar extracciones.



- l. En caso de que el socio desee autorizar a un tercero para realizar operaciones de extracción en su caja de ahorros, podrá hacerlo a través del llenado y firma de la autorización que se encuentra al pie del formulario proveído por la Cooperativa para el efecto.
- m. La Gerencia del Área tendrá la facultad de autorizar extracciones en efectivo que superen el límite permitido, siempre y cuando la posición financiera de la Cooperativa no se viera afectada.

Ver Anexo

MONTO MÁXIMO DE EXTRACCIÓN EN EFECTIVO: se encuentra expuesta en el Anexo a este documento. Para montos superiores a la suma establecida, las extracciones de ahorro serán realizadas por medio de cheque; encontrándose obligado el titular de la Caja de Ahorro a presentar su solicitud de extracción con 24 horas de anticipación.

4.1.3 DE LAS CUENTAS ESPECIALES

CONSIDÉRESE CUENTAS ESPECIALES A LAS SIGUIENTES:

- a. **Cuentas de Plazo Breve y Montos superiores al límite máximo:** Aquellas que son habilitadas por montos superiores al máximo establecido para los ahorros a la vista, destinados a la ejecución de proyectos de corto plazo, y que, por sus fines requerirán la cancelación de la cuenta en un plazo no mayor de 180 días. La tasa de interés o Costo Administrativo, para estos casos especiales será establecida dependiendo de sus fines y plazos por resolución del Consejo; no pudiendo en ningún caso la tasa superar a la tasa normal fijada para los ahorros a la vista. (Ver tabla anexa)

4.2 DEPÓSITOS A PLAZO FIJO

4.2.1 Concepto, grupo meta y moneda

- a. Es una cuenta de captación en la que su titular o representante legal, a cuya orden figure la cuenta, realiza un depósito de ahorro por un tiempo determinado y se obliga a cumplir fielmente las condiciones establecidas en el contrato del depósito.
- b. El mercado objetivo son los socios de la Cooperativa en conformidad con la Ley de Cooperativas y el Marco Regulatorio para Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- c. La Cooperativa capta depósitos a plazo en moneda nacional.

4.2.2 Reglas operativas específicas del depósito a plazo fijo

- a. El Consejo de Administración establecerá el monto mínimo requerido para apertura de un depósito a plazo fijo, lo cual se encuentra estipulado en el Anexo a este documento. Sobre esta base serán establecidos los diferentes planes, de conformidad a las resoluciones del Consejo de Administración siendo parte integrante de este reglamento la tabla establecida en el Anexo.
- b. Los contratos de ahorros a plazo fijo no son transferibles ni canjeables bajo ningún tipo de endoso o contrato. Sólo será pagadero a los titulares directamente.
- c. Los saldos de ahorro a plazo fijo percibirán un interés en base a una tabla de intereses establecida por el Consejo de Administración, en escala ascendente en relación directa con los montos y plazos. Esta escala estará sujeta a revisión por el Consejo de Administración, siempre que las condiciones del mercado y de la Cooperativa, lo ameriten.
- d. Los intereses devengados podrán ser acreditados en forma mensual, trimestral, o al vencimiento, dependiendo del plan acordado con el socio; los que serán transferidos a una cuenta de ahorros a la vista designada para el efecto por el socio.



- e. Un socio podrá establecer todos los contratos a plazo fijo que esté dispuesto a realizar, constituyendo cada uno una operación totalmente independiente de las demás.
- f. En caso de extravío, sustracción o destrucción del **Certificado de Depósito de Ahorro** (C.D.A.), su titular o poseedor deberá denunciar el hecho en forma escrita a la Coopexsanjo Ltda., y asimismo adjuntar a la misma el original de la denuncia policial realizada, y comprobante de haber iniciado el juicio de privación de eficacia.
- g. Los Certificados de Depósitos de Ahorros podrán garantizar operaciones crediticias del titular o de terceros socios para préstamos otorgados por la Coopexsanjo Ltda. En los casos, de que el socio deje en garantía un certificado de ahorros en otra entidad, está obligado a comunicar a la Cooperativa. Los Contratos de Depósitos de Ahorros a plazo que garanticen créditos, previo endoso, deberán ser entregados por su titular a la Cooperativa en carácter de garantía prendaria.
- h. Si el socio no manifiesta al vencimiento su deseo de retirar su depósito, éste podrá solicitar la renovación a la tasa de interés vigente a la fecha de renovación.
- i. En cuanto a la cancelación anticipada, ya se encuentra detallada en el Capítulo 2.2.6. **Ver Anexo**

4.3 AHORRO INFANTO JUVENIL

4.3.1 Concepto, grupo meta y moneda

- a. Son aquellos en los que sus titulares, habilitan una cuenta teniendo como beneficiario a un menor de edad, rigiéndose por un contrato firmado por las partes cuyo vencimiento corresponde a la fecha en que el beneficiario cumpla la mayoría de edad.
- b. El grupo meta o mercado objetivo son los niños, jóvenes de 0 a 17 años de edad, sean éstos hijos, sobrinos, nietos, ahijados, u otro menor designado por el socio titular. El titular deberá contar con la cédula de identidad o certificado de nacimiento del menor, para realizar la apertura de esta modalidad de ahorro.
- c. La modalidad de este tipo de ahorro es la individual.
- d. Este producto exclusivamente operará en guaraníes.
Ver Anexo

4.3.2 Reglas operativas específicas del ahorro Infanto-Juvenil

- a. El monto mínimo de apertura y plazo máximo de este tipo de ahorro se encuentra estipulado en el Anexo a este documento.
- b. Para la apertura de una cuenta de Ahorro Infanto-Juvenil, el socio firmará un contrato con la Cooperativa, en donde se compromete al depósito de un monto fijo mensual, debiendo constar además la aceptación de las normas establecidas, el monto contratado, el plazo, y la tasa de interés pactada. La Cooperativa recibirá como depósito inicial la primera cuota establecida en el Contrato, y a partir de ese momento depositará en forma mensual la cuota pre-establecida.
- c. El interés a ser fijado por resolución del Consejo será capitalizado mensualmente.
- d. El socio firmará un Contrato con la Cooperativa, en donde se compromete a realizar depósitos en forma mensual, a una fecha predeterminada, iniciándose desde la fecha del primer depósito, y cuyo vencimiento coincidirá con la fecha en el que el beneficiario cumpla 18 años de edad.
- e. La Cooperativa concede una tolerancia máxima de **15** (quince) días para el cumplimiento del depósito. Sin embargo, el retraso en el depósito implicará el descuento de los intereses por los días de mora, afectándose el monto a ser capitalizado al final del periodo.



- f. De registrarse atrasos consecutivos en los depósitos por el término de 60 (sesenta) días, la cuenta será de ahorro programado quedará cancelada, transfiriéndose el saldo de capital a la cuenta a la vista habilitada, con el ajuste de tasa que corresponde al tipo de ahorro.
CANCELACIÓN: Al vencimiento del Contrato, queda suspendido el devengamiento de los intereses, quedando bloqueada la cuenta a la espera de la presentación del beneficiario para el retiro de los fondos.
- g. En caso de cancelación anticipada, los depósitos acumulados, podrán ser retirados, previa resolución del Consejo de Administración, a petición del socio, con quince días de anticipación a la fecha de retiro solicitada. En este caso se calcularán los intereses correspondientes para los Ahorros A la Vista, como único pago al socio, no pudiendo alcanzar el monto de Capital previsto inicialmente.
- h. En caso de fallecimiento del socio titular de la cuenta, la Cooperativa entregará la suma ahorrada más los intereses devengados hasta la fecha de pago, al beneficiario a cuya orden fue abierta la cuenta y en caso de que todavía sea menor; requerirá al tutor legal del mismo si fuera socio la habilitación de otra cuenta, a fin de transferir los fondos bajo la misma modalidad por el tiempo que falte para que el beneficiario adquiera la mayoría de edad, y pueda recibir los fondos acumulados de la operación. En el caso de que no pueda concretarse la habilitación de otra cuenta al no estar asociado el tutor o por negativa del mismo, los fondos serán entregados al mismo, hasta el monto acumulado. **Ver Anexo**

4.4 AHORROS PROGRAMADOS Y OTRO TIPO DE AHORROS

4.4.2 Concepto, grupo meta y moneda

- a. Este tipo de cuentas o sistemas de ahorros tienen por objeto incentivar el ahorro periódico o frecuente en los socios de la Cooperativa.
- b. Son aquellas cuentas en las que el socio se compromete a depositar un importe mensual fijo por un plazo determinado, rigiéndose por un contrato firmado por las partes.
- c. El grupo meta o mercado objetivo son los socios de la Cooperativa.
- d. Este producto exclusivamente operará en guaraníes.

4.4.2 Reglas operativas específicas del ahorro programado

- a. En función a los montos programados, y la tasa de interés a ser aplicada, el Consejo de Administración establecerá una Tabla de Capitalización para los depósitos de Ahorro Programados. Esta escala estará sujeta a modificaciones, por nueva resolución del Consejo, siempre que varíen las condiciones del mercado, sin alterar las tasas de los contratos ya vigentes
- b. El importe mensual fijo de depósito, será estructurado de conformidad a los planes de capitalización vigentes, según anexo, con el cual el depositante se compromete a cumplir en tiempo y forma, a fin de concretar la de los fondos prevista en el Plan de Ahorro Programado.
- c. Para la apertura de una cuenta de Ahorro Programado, el socio firmará un contrato con la Cooperativa, en donde se compromete al depósito de un monto fijo mensual, debiendo constar además la aceptación de las normas establecidas, el monto contratado, el plazo, y la tasa de interés pactada. La Cooperativa recibirá como depósito inicial la primera cuota establecida en el Contrato, y a partir de ese momento el socio depositará en forma mensual la cuota pre-establecida.
- d. La Cooperativa entregará al titular de la cuenta una copia del contrato firmado entre las partes y la copia de las boletas de depósitos realizados por el asociado.



- e. El interés a ser fijado por resolución del Consejo de Administración será capitalizado mensualmente.
- f. El socio deberá depositar, la cuota comprometida por el contrato, en los días fijados por el mismo, concediéndosele una tolerancia máxima de 15 (quince) días para el cumplimiento del depósito. Sin embargo, el retraso en el depósito implicará el descuento de los intereses por los días de mora, afectándose el monto a ser capitalizado al final del periodo.
- g. De registrarse atrasos consecutivos en los depósitos por el término de 60 (sesenta) días, la cuenta será de ahorro programada quedará cancelada, transfiriéndose el saldo de capital a la cuenta a la vista habilitada, con el ajuste de tasa que corresponde al tipo de ahorro. Realizado el ajuste de tasas por incumplimiento de las condiciones exigidas por el plan, la cuenta de ahorro programado será cancelada por la Cooperativa, transfiriéndose los saldos acumulados, a la cuenta de ahorros a la vista habilitada por el socio.
- h. **CANCELACIÓN:** Al vencimiento del Contrato, los fondos permanecerán en la cuenta a disposición del socio sin que los mismos generen intereses.
- i. **CANCELACIÓN ANTICIPADA:** En caso de cancelación anticipada, los depósitos acumulados, podrán ser retirados, previa resolución del Consejo de Administración, a petición del socio, con quince días de anticipación a la fecha de retiro solicitada. En este caso se calcularán los intereses correspondientes para los Ahorros A la Vista, como único pago al socio, no pudiendo alcanzar el monto de Capital previsto inicialmente.

4.5 RUEDA DE AHORROS

4.5.1 Concepto, grupo meta y moneda

- a. La Rueda de Ahorros es un régimen especial de ahorros sin intereses, cuyas condiciones se pactan en el contrato respectivo de cada Grupo.
- b. La Cooperativa Coopexsanjo Ltda., implementa La Rueda de Ahorros, como un servicio financiero que ayude al socio a fomentar el ahorro y a la vez permita la creación de un fondo o capital para inversiones o compra de bienes que los socios deseen adquirir.
- c. El grupo meta o mercado objetivo son los socios de la Cooperativa.
- d. Este producto exclusivamente operará en guaraníes.

4.5.2 Reglas operativas específicas de la rueda de ahorro

- a. Cada rueda estará compuesta del número de participantes que el Consejo de Administración determine para cada serie, a los que se les asignará un Número de contrato. La modalidad habilitada por cada tipo de Rueda, incluyendo fecha y hora del sorteo mensual será resuelta por el Consejo de Administración, que formarán parte del Contrato Anexo del presenteManual, a ser firmado por cada participante. El socio podrá optar por inscribirse con la cantidad de contratos que desee.
- b. Los contratos serán numerados del 001 al número establecido para cada serie; en caso de que sean habilitados varios gruposlas series serán nombradas conforme al alfabeto, que constituirá la identificación para el socio de su inscripción y con el cual participará del sorteo y se formalizará firmando un contrato de la Rueda de Ahorros, donde quedarán establecidas todas las obligaciones y derechos del socio participante y las responsabilidades de cumplimiento que asume la Cooperativa Coopexsanjo Ltda. y demás disposiciones establecidas para las partes.
- c. Modalidades de la Inscripción: Podrá ser a) Individual, pudiendo retirar la adjudicación con la firma del titular. Una vez formalizada la operación, firma de contrato y pago de la primera



COOPERATIVA COOPEXSANJO LTDA.

- cuota, el socio participante podrá elegir las formas de pagos posteriores, teniendo las opciones de pago por ventanilla, débito automático si el mismo posee ahorro a la vista o por tarjeta de crédito.
- d. Esta modalidad de Ahorro, obliga al socio a depositar en la Coopexsanjo Ltda. cuotas mensuales fijas y consecutivas, cuyo monto y plazo será establecido en el contrato, y lo habilitará en la medida del cumplimiento puntual de las condiciones, al goce del derecho a premios y beneficios respectivos.
 - e. La Coopexsanjo Ltda. sorteará mensualmente premios de dinero, suma que será establecida en el contrato. El lugar del sorteo se establece la Casa Matriz. La fecha del sorteo será el último día hábil de cada mes, en el horario a ser fijado en el contrato respectivo, con la presencia de socios y bajo la fiscalización de Miembros de la Junta de Vigilancia, Auditor Interno, o en ausencia de estos con la presencia de un Escribano Público quien o quienes deberán rubricar el resultado. Solo serán adjudicados los socios que estuvieren al día en el pago de sus cuotas de la Rueda que integra al momento del sorteo de premios.
 - f. El premio corresponderá a cada socio sorteado, quien dejará de abonar desde ese momento la cuota estipulada en el contrato. Una vez adjudicado un socio, desde ese momento su número no tendrá validez quedando extinguido el contrato y toda obligación de la Cooperativa de efectuar pago alguno por el mismo concepto. En caso de ser sorteado su número, (en caso de utilizarse bolillero de 10 dígitos) el mismo será anulado, efectuándose un nuevo sorteo, hasta lograr adjudicar a otra persona del mismo grupo.
 - g. En el caso de que el número de contrato adjudicado, no se encuentre al día en el pago de las cuotas correspondientes, la Cooperativa queda facultada a sortear de nuevo en el mismo acto, hasta tener un número de contrato al día y adjudicar el premio en la fecha fijada del sorteo. Mientras esté vigente la Rueda de Ahorro, la Cooperativa podrá implementar sorteos estímulos. De estos sorteos participarán todos los números de contratos al día en su cuota correspondiente.
 - h. La cuota mensual, plazos, y número de contratos a integrar por cada serie, serán definidos en los Contratos Anexos aprobados por el Consejo de Administración, y suscriptos por cada socio participante de la serie.
 - i. El Consejo de Administración establece por resolución, una tasa de interés a abonar en un fondo común compuesto por todas las cuotas pagadas por los socios de cada serie, que no será capitalizado en las cuentas individuales de cada contrato, sino que serán fondos a ser destinados en compensar los montos de las adjudicaciones.
 - j. Los ahorristas participantes no tendrán derecho a pago de intereses en caso que no fueren adjudicados y los adjudicados automáticamente dejarán de pagar las cuotas y recibirán el monto correspondiente a su adjudicación en los próximos 5 días posteriores al sorteo. Para el retiro del monto adjudicado el socio participante, deberá estar al día en todas sus obligaciones con la cooperativa, de no estarlo, dichos importes serán deducidos de su premio en el siguiente orden: solidaridad, aporte, y para las siguientes adoptará el criterio de la obligación con menor garantía y mayor antigüedad, y ante dos obligaciones impagas del mismo tipo, aplicará el pago de la deuda de mayor atraso. Si quedare un remanente a favor del socio, éste se le acreditará en su caja de ahorro a la vista.
 - k. Los socios ahorristas quienes, una vez transcurrida la cantidad de sorteos establecidos según su serie, no fueren adjudicados y hayan abonado el 100% de las cuotas, tendrán derecho a la restitución de sus fondos, que la Cooperativa realizara, en un plazo no mayor de ciento veinte



- (120) días, dicho monto será depositado en la caja de ahorro a la vista que el socio posea. Igual plazo se otorgará a los que hayan abonado menos de las cuotas pactadas.
- l. Para la Cooperativa se producirá la deserción cuando el socio haya dejado de abonar tres cuotas, lo que le facultará a la misma, a rescindir el contrato, sin necesidad de notificación ni interpelación al socio afectado, previa deducción del 40 % del total ahorrado, y la diferencia será aplicada a operaciones societarias o crediticias pendientes o en mora. De la misma manera se procederá con los socios que manifiesten su deseo de retirarse del grupo, previa presentación de nota de rescisión al departamento de Ahorro, y en el caso de que estén al día, el monto correspondiente será aplicado en su caja de ahorro a la vista.
 - m. En este caso la Coopexsanjo, podrá volver a ofrecer los certificados como también en caso de una deserción del 40% de los participantes, podrá fusionar con otro grupo a fin de continuar con los sorteos.
 - n. El socio ahorrista que haya desertado podrá transferir a otro socio su certificado, trámite que se podrá realizar en el Departamento de Ahorros, dentro de los 90 días de su último vencimiento, en caso de no hacerlo la devolución quedará sujeta a lo establecido en el Inciso l del presente manual. Los números de certificados de ahorristas que dejaren de abonar sus cuotas, podrán ser adquiridos por otros socios ahorristas que paguen la totalidad de cuotas pagadas por el anterior para poder participar de los sorteos, sin penalización. Esta reposición podrá realizarse hasta 6 meses antes del último sorteo.
 - o. La Cooperativa se reserva el derecho de rescindir de pleno derecho cuando los contratos activos sean inferiores al 75 %, o en caso de que la deserción de ahorristas no permita seguir con las adjudicaciones, quedando facultada la misma a fusionar los grupos, si los hubiere. En caso de rescisión de contrato se devolverá el importe de las cuotas, sin ningún descuento en los ahorros. La resolución será comunicada a través de los diferentes medios de publicación de información en casa matriz y sucursales para conocimiento de los interesados.
 - p. En caso de fallecimiento del socio ahorrista, la cuenta será cancelada y los saldos de la misma deberán estar acreditadas en la caja de ahorro a la vista del socio, los fondos serán devueltos junto con la liquidación final de sus haberes, conforme a lo establecido en el contrato firmado por el ahorrista.
 - q. Los depósitos de ahorro no podrán ser retirados ni parcial ni totalmente, salvo en los casos y bajo condiciones expresamente previstos en este manual y el contrato firmado en cada caso.

5. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS APLICADA

5.1 RIESGO DE LIQUIDÉZ

La Cooperativa cuenta con mecanismos de control de los riesgos asociados a las captaciones de ahorro, de manera que pueda identificarse en tiempo oportuno el desfasaje que pueda surgir entre las captaciones y las colocaciones. De esa manera la Cooperativa "Coopexsanjo" Ltda., podrá estar preparada para afrontar situaciones tales como:

- a. Retiro de depósitos de ahorro a la vista por parte de los socios en montos que en condiciones normales y dadas las estadísticas de frecuencia o estacionalidad de retiros, no lo hacen.
- b. La no renovación de depósitos a plazo fijo por parte de los socios en montos y frecuencia fuera de lo normal.
- c. La morosidad de la cartera se eleva por encima de lo normal, afectando el ingreso de flujo de fondos.
- d. Siniestralidad o la no recuperación del activo productivo de la Cooperativa.



5.2 MANEJO DEL RIESGO DE LIQUIDEZ INHERENTE A LAS CAPTACIONES

5.2.1 Diversificación de captaciones

La Cooperativa procurará la desconcentración de las captaciones en términos de: montos, usuarios, tipo de producto y vencimientos de depósitos a plazo.

5.2.2 Límites y concentración

El monto total de las captaciones de ahorro, tomando en cuenta todas las modalidades y productos que la Cooperativa puede tener de un solo socio o depositante, es del 20% de su patrimonio efectivo que tuvo al cierre del ejercicio económico-financiero del año anterior, o ajustado al porcentaje establecido por la normativa vigente.

Se tendrá en cuenta el patrimonio efectivo que la Cooperativa haya tenido al cierre del ejercicio económico-financiero del año anterior.

5.2.3 Identificación de los mayores depositantes

La Cooperativa “Coopexsanjo” Ltda., mantendrá claramente identificados a sus principales ahorristas en un listado que tendrá la siguiente información:

- a. Identificación, número del socio y antigüedad como tal.
- b. Número de documento de identidad.
- c. Domicilio actualizado.
- d. Número de teléfono, laboral y particular.
- e. RUC, en caso de que se encuentre registrado como contribuyente.
- f. Saldo total depositado en la entidad.
- g. Para identificar a los principales depositantes, la Cooperativa a una fecha determinada, sumará el saldo total de todos los depósitos, cualquiera fuera la modalidad, de cada uno de los socios e identificar aquellos que al cierre del reporte sean los cincuenta (50) mayores en las Cooperativas Tipo “A
- h. La Cooperativa reportará las operaciones que las leyes y las regulaciones sobre control de operaciones de procedencia ilícita dispuesta por la SEPRELAD.

5.2.4 Índice de liquidez

La Cooperativa debe mantener las suficientes disponibilidades para su operación, que incluye la atención de los retiros de ahorros. Las disponibilidades son la suma de caja, los depósitos a la vista, los depósitos con plazo de vencimiento hasta treinta (30) días, los certificados de depósitos de ahorro y otras inversiones financieras, siempre y cuando para estas últimas exista claramente la opción de su conversión en efectivo, en cualquier momento.

5.3 MANEJO DEL RIESGO OPERATIVO INHERENTE A LAS CAPTACIONES

5.3.1 Proceso para administrar el riesgo operativo

El proceso que se implante en la Cooperativa para la administración del riesgo operativo inherente a las captaciones, deberá incluir al menos lo siguiente:

- a. Definir claramente las responsabilidades y el grado de dependencia e interrelación entre las diferentes áreas de la Cooperativa.



- b. Establecer una metodología que permita llevar a cabo la identificación, medición, mitigación, monitoreo y control e información de dicho riesgo.
- c. El proceso que se debe cumplir para la aprobación de propuestas de nuevas operaciones, productos y servicios.
- d. Los indicadores de riesgo operativo que se definan.

5.3.2 Acciones generales para la gestión del riesgo operativo inherente a las captaciones

- a. La Cooperativa gestionará el capital humano de forma adecuada, e identificará apropiadamente las fallas o insuficiencias asociadas a este factor, tales como: falta de personal adecuado, negligencia, error humano, sabotaje, fraude, hurto, apropiación de información sensible, nepotismo, relaciones interpersonales inapropiadas y ambiente laboral desfavorable, falta de especificaciones claras en los términos de contratación del personal, entre otros.
- b. La Cooperativa mantendrá información actualizada del capital humano, que permita una adecuada toma de decisiones por parte de los niveles directivos y la realización de análisis cualitativos y cuantitativos de acuerdo con sus necesidades.
- c. Con el objeto de garantizar la optimización de los recursos y la estandarización de las actividades, la Cooperativa contará con los procesos de captación, documentados, definidos, y actualizados permanentemente.
- d. Se contará con políticas para un adecuado diseño, control, actualización y seguimiento de los procesos de captaciones. Las políticas deberán referirse por lo menos a: (i) diseño claro de los procesos, los cuales deben ser adaptables y dinámicos; (ii) descripción en secuencia lógica y ordenada de las actividades, tareas, y controles; (iii) determinación de los responsables de los procesos, que serán aquellas personas encargadas de su correcto funcionamiento, a través de establecer medidas y fijar objetivos para gestionarlos y mejorarlos, garantizar que las metas globales se cumplan, definir los límites y alcance, mantener contacto con los clientes internos y externos del proceso para garantizar que se satisfagan y se conozcan sus expectativas, entre otros; (iv) difusión y comunicación de los procesos buscando garantizar su total aplicación; y, (v) actualización y mejora continua a través del seguimiento permanente en su aplicación.
- e. Deberá existir una adecuada separación de funciones que evite concentraciones de carácter incompatible, entendidas éstas como aquellas tareas cuya combinación en las competencias de una sola persona, eventualmente, podría permitir la realización o el ocultamiento de fraudes, errores, omisiones u otros eventos de riesgo operativo.
- f. La Cooperativa debe contar con la tecnología de información que garantice la captura, procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información de captaciones de manera oportuna y confiable; que evite interrupciones de la actividad, y que logre que la información sea íntegra, confidencial y esté disponible para una apropiada toma de decisiones.
- g. Se adoptarán políticas y procedimientos de seguridad de la información que establezcan sus objetivos, importancia, normas, principios, requisitos de cumplimiento, responsabilidades y comunicación de los incidentes relativos a la seguridad; considerando los aspectos legales, así como las consecuencias de violación de estas políticas.
- h. Se gestionarán los riesgos de pérdidas derivadas de la ocurrencia de eventos ajenos a su control que pudieran alterar el desarrollo de las actividades normales de captación de depósitos. Se tomará en consideración los riesgos que implican las contingencias legales, las fallas en los servicios públicos, la ocurrencia de desastres naturales, atentados y actos delictivos, así como las fallas en servicios críticos provistos por terceros.
- i. La Gerencia deberá tener una visión clara de los diferentes tipos de exposición al riesgo operativo en que incurre la Cooperativa en la administración de las captaciones de ahorro y su



prioridad, con el objeto de tomar decisiones y acciones. Éstas pueden ser, entre otras: revisar estrategias y políticas; actualizar o modificar procesos y procedimientos establecidos; implantar o modificar límites de riesgo; constituir, incrementar o modificar controles; implantar planes de contingencias; revisar términos de pólizas de seguro contratadas; contratar servicios provistos por terceros; u otros, según corresponda.

- j. La Cooperativa implementará un plan de continuidad que tendrá como objetivo principal brindar respuestas efectivas que garanticen la continuación de los servicios de captaciones ante la ocurrencia de eventos que puedan crear una interrupción o inestabilidad en sus operaciones.

6. CONTROL INTERNO APLICABLE

La Cooperativa privilegia la seguridad y transparencia de las operaciones de captaciones de depósito, para lo cual, establece los siguientes lineamientos generales que complementan y/o se incorporan en las actividades de control interno.

6.1 APERTURA DE CUENTAS

El responsable de supervisar las sucursales y demás puntos de servicio, al igual que el Oficial de Cumplimiento, en forma sorpresiva y al azar, debe visitarlas para constatar que las cuentas abiertas durante un determinado período de tiempo se encuentren respaldadas por la correspondiente documentación. Como mínimo este control debe ser realizado cada 6 meses. (Contrato de ahorro/documentos que respalden el origen del dinero para los que alcancen o superen el perfil asignado al socio).

6.2 CUENTAS CANCELADAS

La Cooperativa por medio del Encargado de Ahorro, llevará un control diario de las cuentas canceladas, verificando que todo el procedimiento se haya llevado conforme a lo establecido.

6.3 TRANSFERENCIAS

Para la operación de transferencias entre cuentas se deberá atender los siguientes lineamientos:

Contar con autorización escrita de parte del (los) titulares de la cuenta, debidamente firmada. Esta autorización podrá presentarse por nota en cualquiera de las sucursales, por correo electrónico u otro instrumento respaldatorio.

En este último caso la dirección del correo electrónico utilizada deberá estar registrada en la base de datos del sistema en la Cooperativa. Pudiéndose igualmente realizar este servicio a través de la plataforma e-coopex mediante el código transaccional creado por el Socio.

6.4 CUENTAS INACTIVAS

Para las cuentas que conserven saldos por montos inferiores al mínimo requerido para mantenimiento de cuenta; por un plazo máximo de 90 (noventa) días, se aplicará una comisión en concepto de gastos administrativos por mantenimiento de cuenta, consistente en el importe establecido en el Anexo, monto a debitar de manera mensual de los saldos de ahorros inactivos. De no contar con fondos suficientes, el débito quedará pospuesto cuando la cuenta cuente con saldo nuevamente.¹

¹ Modificado por Acta N° 1042/2021 del 30/09/21



6.5 DEPÓSITOS DE EMPLEADOS, FUNCIONARIOS, DIRECTIVOS Y PERSONAS VINCULADAS

El seguimiento periódico de estas cuentas es un procedimiento que permite detectar movimientos que pudieran no estar de acuerdo con las actividades de los empleados, funcionarios, directivos y personas vinculadas.

PARA EL EFECTO, SE ESTABLECEN LAS SIGUIENTES DIRECTRICES:

Las tasas de interés a los empleados y sus parientes no serán superiores a las que percibiría cualquier socio en iguales circunstancias de plazo y monto. Ello obedece tanto a consideraciones éticas como a criterios prácticos y normativos, para evitar que los empleados pudieran utilizar sus cuentas para intermediar recursos de terceros.

6.6 ASPECTOS DE PERSONAL

Con frecuencia semestral se obtendrá de la central de riesgos la posición de endeudamiento del personal de la institución, verificando su situación. Para aquel personal que presente calificaciones crediticias inferiores o deficientes, la Gerencia Administrativa y Talentos Humanos le solicitarán explicaciones. Un empleado con niveles de endeudamiento muy elevados y más aún, si se trata de deudas en mora, puede ser más propenso a involucrarse en acciones fraudulentas.

6.7 ASPECTOS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

Los siguientes lineamientos deben ser observados para la operación segura y transparente de las captaciones de ahorros:

- a. Es responsabilidad de todo el personal el uso de claves de acceso a los sistemas.
- b. Todo personal autorizado para solicitar y aprobar requerimientos de claves de seguridad a los sistemas, deberá tener pleno conocimiento de las opciones de los módulos a los cuales solicita y aprueba acceso para su personal, y tomará en cuenta que no exista incompatibilidad del acceso solicitado con las funciones que desempeña.
- c. Los usuarios que posean claves de acceso a los diferentes sistemas, serán los únicos responsables de las transacciones efectuadas con dicha clave, por lo que es indispensable se mantenga la confidencialidad de su password o contraseña.
- d. Cuando el usuario deba retirarse temporalmente de su terminal de trabajo o si ha terminado el trabajo deberá salirse del sistema, y de esta forma liberar la terminal de su clave.
- e. Las claves de acceso deben ser modificadas periódicamente.
- f. Las claves de acceso a los sistemas son personales e intransferibles, por consiguiente, un usuario no deberá trabajar con una clave diferente a la suya. El incumplimiento de esta política se considerará como gravísima falta de responsabilidad en el trabajo.
- g. Para evitar una divulgación innecesaria de las claves de acceso, es prudente definir la información que debe ser compartida con otros departamentos o sucursales , limitando su uso al nivel de consulta.
- h. Las claves de acceso del personal que deje de prestar sus servicios a la Institución serán eliminadas de los sistemas a los cuales tenía ingreso. En caso de ausencias temporales (vacaciones, licencias, etc.), las claves serán suspendidas por el período establecido de acuerdo a las notificaciones recibidas, y serán reactivadas luego de transcurrido dicho período.



- i. La Cooperativa podrá establecer mecanismos diferentes para el acceso a los sistemas como pueden ser: huellas digitales, identificación biométrica, claves dinámicas por medio de dispositivos, claves dinámicas por medio de mensajería de celular, entre otros sistemas.

7. INFRAESTRUCTURA REQUERIDA

Para atender y operar los servicios de captación de ahorros, la Cooperativa cuenta con sucursales y centros de llamadas de atención entre otros.

7.1 ASPECTOS FÍSICOS Y DE SEGURIDAD

En aspectos de infraestructura física de sucursales y su respectiva seguridad, la Cooperativa, tiene los siguientes lineamientos:

- a. Los contratos de Ahorros y demás documentos que lo respaldan deberán quedar bajo custodia del responsable del Dpto. de Ahorros, bajo llave, y ordenados según N° de Socio.
- b. Los Certificados de Depósitos de ahorro tomados en garantía de operaciones crediticias, quedaran resguardados en Tesorería, junto al Certificado de Caución y al pagaré de dicha operación.

7.2 ASPECTOS TECNOLÓGICOS

Para el adecuado, seguro y transparente registro de las operaciones de captaciones, la Cooperativa cuenta con un sistema informático que permite identificar los titulares de las cuentas, todo tipo de movimiento en las cuentas, fecha, hora, monto y deja registro de la clave del empleado que realizó cada operación.

7.3 MEDIOS ELECTRÓNICOS

Para la operación de los productos de captación la Cooperativa dispone de medios electrónicos como son: tarjetas de débito para las cuentas de Ahorro a la vista, aplicativo web (E-Coopex).

Para que su operación sea llevada a cabo de forma adecuada, segura y transparente, la Cooperativa establece los siguientes lineamientos:

- a. Contar con un reglamento de operación debidamente aprobado por el Consejo de Administración y en su caso, por el INCOOP.
- b. Contar con los mecanismos de seguridad informáticos adecuados para identificar plena e inequívocamente al usuario, siendo deseable que exista una identificación dual, por ejemplo: tarjeta y clave, clave regular y clave dinámica.
- c. Dar al usuario la atención debida en cuanto a sus requerimientos y sus reclamos o aclaraciones y tener el proceso definido de atención para solventar o resolver dudas y aclaraciones.
- d. Contar con los mecanismos de seguridad informática tanto en los sistemas (hardware y software) como en las redes para evitar intrusos, hackers, robo de información y demás riesgos asociados.

7.4 ASPECTOS DE DOCUMENTACION



La Cooperativa “Coopexsanjo” Ltda., tiene habilitado un expediente por cada socio y servicio, que contiene los siguientes:

- a. Solicitud de ingreso.
- b. Copia de Cédula de Identidad del socio y demás titulares, si los hubiere.
- c. Copia de comprobante de domicilio del titular.
- d. Contrato de los productos de ahorro que tenga el socio.
- e. Formulario de Identificación del Socio.
- f. Demás documentos que el INCOOP señale o que la Cooperativa requiera.

7.5 ASPECTOS DE RECURSOS HUMANOS

La Cooperativa cuenta con 3 (tres) niveles de responsabilidad en la administración y operación de las Captaciones de Ahorros:

- a. Nivel Directivo
- b. Nivel Gerencial
- c. Nivel de Sucursal

7.5.1 Nivel Directivo

Corresponde al Consejo de Administración, mismo que tiene entre sus funciones, llevar a cabo el plan de negocios con respecto a la captación en la Cooperativa, esto requiere un adecuado análisis de la labor de captación y de sus repercusiones en la rentabilidad de las operaciones y en el calce de los activos y pasivos, presentado en el informe del Área Gerencial.

7.5.2 Nivel Gerencial

El Gerente General directa o por intermedio de los Gerentes y el personal que designe, tiene las siguientes funciones respecto de la captación de ahorros:

- a. Suscribir contratos de depósito con los Socios, de acuerdo a las disposiciones legales y estatutarias.
- b. Implementar las políticas y estrategias determinadas por el Consejo de Administración para fomentar el ahorro de los Socios en los montos y plazos adecuados, observando para ello las políticas, procedimientos institucionales, el Marco Regulatorio vigente, las resoluciones del INCOOP y demás autoridades competentes.
- c. Implementar las disposiciones relacionadas con el calce financiero en base a un adecuado análisis de la labor de captación y de sus repercusiones en la rentabilidad de las operaciones y en el calce de los activos y pasivos.
- d. Promover las cuentas de captación en la Cooperativa con el fin de generar mayores recursos e identificar potenciales ahorradores, todo esto con metas específicas.
- e. Asegurarse de que en las sucursales se cuente con el material necesario para el desarrollo de las actividades de captación, en lo que se refiere a formas, material publicitario, papelería e insumos.
- f. Asegurar que los Socios reciban una adecuada asesoría de los productos y cuentas de captación, así como de los montos y plazos que mejor se adapten a sus necesidades de ahorro.
- g. Realizar el seguimiento periódico del cumplimiento de metas aprobadas.



- h. Asegurarse de que el personal involucrado conozca los procedimientos y los productos de captación; que dichos procedimientos y productos se apliquen y se ofrezcan correcta y cabalmente.
- i. Evaluar el funcionamiento de los sistemas de cómputo y procesos contables automatizados en los productos de captación, informando a las áreas de sistemas y contabilidad los posibles problemas observados.
- j. Responsable de proponer al Consejo de Administración actualizaciones de tasas y plazos, así como de publicar éstas en las sucursales y demás medios de contacto e información a los socios.
- k. Proponer modificaciones a los procesos de captación, así como la implementación de nuevos productos, basado tanto en la identificación de necesidades del Socio, las tendencias del mercado y los gustos y preferencias de la comunidad en que se desenvuelve la Cooperativa.
- l. Realizar controles periódicos en forma sorpresiva y al azar para constatar que las cuentas abiertas durante un determinado período de tiempo se encuentran respaldadas por la correspondiente documentación.
- m. Atender reclamos de los Socios.
- n. Responsable de la administración y custodia de los contratos de depósito, certificados de depósito y constancias de depósito suscritos con los Socios, los cuales deberán estar en un lugar seguro contra pérdidas por casos fortuitos y robos. Además, deberá contar con una lista de las personas que tienen acceso, así como también la designación del responsable de las firmas y anexos.
- o. Realizar respaldos de la documentación.
- p. Cuidar en todo momento que se cumpla el manejo del secreto de información y la protección de datos personales de los Socios en base a las disposiciones legales vigentes.

7.5.3 Nivel Sucursal

El Gerente o responsable de sucursal, directa o por medio del personal asignado a la sucursal, tiene las siguientes funciones respecto de la captación de ahorros:

- a. Atender a las personas que deseen la apertura de cuentas de depósito, presentar la gama de productos y servicios de captación que oferta la Cooperativa y dar asesoría en las opciones que mejor se adecuen a sus necesidades de ahorro.
- b. Dar a conocer a los interesados, los requisitos y características de las cuentas de captación que oferta la Cooperativa.
- c. Promocionar las cuentas de captación con las que cuenta la Cooperativa entre los Socios y fomentar el hábito del ahorro.
- d. Realizar apertura en el sistema a las cuentas de depósito según los requisitos de cada cuenta, así como elaborar los contratos respectivos, recabando la documentación necesaria, y las firmas respectivas.
- e. Realizar movimientos en las cuentas, según indicaciones de los socios.
- f. Identificar a los menores ahorradores que están próximos a cumplir la mayoría de edad y presentarles nuevas alternativas de ahorro como Socios de la Cooperativa, motivándolos a afiliarse como Socios y pagar su aporte social.
- g. Cuidar en todo momento lo establecido en las disposiciones legales vigentes.
- h. Informar a los socios de cualquier cambio en los productos, nuevos productos y servicios de captación y demás novedades que se presenten en materia de captaciones.



8. CLÁUSULAS FINALES

ACEPTACIÓN Y MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO

- a. Por el hecho de iniciar una cuenta de ahorro, sea ésta a la vista, programado, o a plazos y firmar el (los) titular(es) el contrato respectivo, éstos aceptan en todas sus partes las condiciones establecidas en el presente reglamento.
- b. En todo cuanto no esté previsto en el presente reglamento, será resuelto por el Consejo de Administración, de conformidad con lo establecido por los Estatutos Sociales y la Ley 438/94 de Cooperativas.
- c. Es facultad exclusiva del Consejo de Administración modificar las tasas de interés sobre los saldos de ahorro, en atención a las variaciones o tendencias del mercado de capital, debiendo ajustarse automáticamente los intereses por cada cuenta, a excepción de los contratos ya vigentes de Ahorro a plazo y programado, los que permanecerán inalterables hasta el vencimiento del plazo establecido.
- d. Cualquier modificación, el Consejo de Administración comunicará a los socios a través de publicaciones escritas o por medios virtuales y por medio de carteles puestos a la vista en sus locales operativos.

Este Reglamento podrá ser modificado por el Consejo de Administración, cuando las circunstancias así lo exijan; y entrará a regir luego de su presentación al INCOOP.

9. DISPOSICIONES LEGALES

En todos los casos, para los demás aspectos legales, este servicio se regirá por las disposiciones pertinentes de la Ley 438/94 de Cooperativas y su Decreto Reglamentario, el Código Civil Paraguayo y otras normas vigentes, o que en adelante se establezcan con carácter general para los depósitos de ahorro en las Cooperativas.

10. VIGENCIA LEGAL

El presente Manual fue aprobado por el Consejo de Administración de la Cooperativa Multiactiva de Ahorro y Crédito, Consumo y Servicios EXA SAN JOSÉ LTDA., en fecha 19/08/2021 por Acta N°: 1036; con vigencia a partir del 2/08/2021, quedando sin ningún valor cualquier otro reglamento, resoluciones o disposiciones anteriores referente al servicio de ahorro, a partir de la puesta en vigencia del presente Manual, que se fija a partir del día luego de su presentación al INSTITUTO NACIONAL DE COOPERATIVISMO.

ABG. MARCELO CAMPOS

SECRETARIO

LIC. LUIS CASTELLANO

PRESIDENTE