



# **MANUAL DE CAPTACIONES**

**COOPERATIVA MULTIACTIVA**

**“COOPEXSANJO” LTDA.**

**ÚLTIMA MODIF. ACTA 947 DEL 15/11/2017**



COOPERATIVA COOPEXSANJO LTDA.

## ÍNDICE

### 1. GENERALIDADES (6)

#### 1.1 Objetivos (6)

1.1.1 Objetivo general (6)

1.1.2 Objetivos específicos (6)

#### 1.2 Marco legal (7)

#### 1.3 Alcance (7)

### 2. POLÍTICAS GENERALES (7)

#### 2.1 Ahorristas (7)

#### 2.2 Apertura y cierre de cuentas (8)

2.2.1 Apertura y formalización (8)

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 (15)

2.5.1 Fijación de tasas de interés (15)

2.5.2 Diferenciación por monto y plazo (16)

2.5.3 Comunicación y publicidad (17)

2.5.4 Revisión de tasas (17)

2.5.5 Capitalización de intereses (17)

#### 2.6 Estados de cuenta e información de saldos (17)

#### 2.7 Clasificación contable (18)

#### 2.8 Caución de ahorros (18)

### 3. PROCESOS DE CAPTACIÓN (18)

#### 3.1 Proceso de promoción (18)

3.1.1 Responsables (18)



COOPERATIVA COOPEXSANJO LTDA.

3.1.2 Estrategias de promoción y publicidad (19)

3.1.3 Información en sucursales (19)

3.1.4 Negociación ante cierre de cuentas (19)

**3.2 Proceso de apertura (20)**

3.2.1 Responsables (20)

3.2.2 Apertura de la cuenta (20)

**3.3 Proceso de depósito, retiro y cancelación de cuentas de ahorros (21)**

3.3.1 Responsables (21)

3.3.2 Operación de depósito (21)

3.3.3 Operación de retiro (21)

**3.4 Proceso de cancelación de depósito a plazo fijo (22)**

3.4.1 Responsables (22)

3.4.2 Operación de cancelación de depósito plazo fijo (22)

**3.5 Proceso de renovación de depósito a plazo fijo (23)**

3.5.1 Responsables (23)

3.5.2 Operación de renovación de depósito a plazo fijo (23)

**3.6 Resguardo de documentos (23)**

3.6.1 Responsables (23)

3.6.2 Procedimiento general (23)

**4. REGLAMENTO POR PRODUCTO DE CAPTACIÓN (24)**

**4.1 Ahorros a la vista (24)**

4.1.1 Concepto, grupo meta y moneda (24)

4.1.2 Reglas operativas específicas del ahorro a la vista (24)

4.1.3 De las cuentas especiales (25)

**4.2 Depósitos a plazo fijo (26)**

4.2.1 Concepto, grupo meta y moneda (26)

4.2.2 Reglas operativas específicas del depósito a plazo fijo (26)

**4.3 Ahorro Infante Juvenil (27)**

4.3.1 Concepto, grupo meta y moneda (27)

4.3.2 Reglas operativas específicas del ahorro Infante Juvenil (27)



COOPERATIVA COPEXSANJO LTDA.

#### **4.4 Ahorros programados y otro tipo de ahorros (28)**

4.4.1 Concepto, grupo meta y moneda (28)

4.4.2 Reglas operativas específicas del ahorro programado (29)

#### **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 (30)**

5.2.1 Diversificación de captaciones (30)

5.2.2 Límites y concentración (30)

5.2.3 Identificación de los mayores depositantes (30)

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 (31)

#### **6. CONTROL INTERNO APLICABLE (32)**

##### **6.1 Apertura de cuentas (32)**

##### **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 (33)**

##### **6.6 Aspectos de personal (33)**

##### **6.7 Aspectos de seguridad informática (34)**

#### **7. INFRAESTRUCTURA REQUERIDA (34)**

##### **7.1 Aspectos físicos y de seguridad (34)**

##### **7.2 Aspectos tecnológicos (35)**

##### **7.3 Aspectos de documentación (35)**

##### **7.4 Aspectos de recursos humanos (35)**

7.4.1 Nivel Directivo (36)

7.4.2 Nivel Gerencial (36)

7.4.3 Nivel Sucursal (37)



COOPERATIVA COOPEXSANJO LTDA.

- 8. CLAUSULAS FINALES (37)
- 9. DISPOSICIONES (38)
- 10. VIGENCIA LEGAL (38)

MANUAL DE CAPTACIONES

Aprobado por el CONAD ACTA 811  
04/05/2017

Ultima modificación: Acta N°  
947 del 15/11/2019

N° DE PÁGINA  
5



## COOPERATIVA COPEXSANJO LTDA.

### 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<sup>1</sup>
- 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 ser competitiva en su mercado de influencia.

<sup>1</sup> Modificado por Acta N°:947 del 15/11/2019.

Aprobado por el CONAD ACTA 811 04/05/2017	Última modificación: Acta N° 947 del 15/11/2019	N° DE PÁGINA 6
--	--	-------------------

Con formato: Español (Paraguay)



## COOPERATIVA COOPEXSANJO LTDA.

- j. Conocer a los socios depositantes, su perfil como ahorristas, la fuente 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.

### 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.

La Cooperativa EXA SAN JOSÉ Ltda., debe contar con un Manual de Captaciones, donde se evidencien los productos que ofrece, sus condiciones y características generales, el control interno para asegurarse de la veracidad de la información y las seguridades de la información. El Manual de Captaciones deberá ser actualizado periódicamente para adaptarse a las condiciones del mercado, ser aprobado por el Consejo de Administración y contener, 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 y que las ofrece a sus socios en cualquiera de sus locales.

## 2. POLÍTICAS GENERALES

### 2.1 AHORRISTAS

En 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 forma individual, indistinta, conjunta o conjunta-indistinta:

- a. Sus socios.
- b. Los menores de edad de forma nominal, la cuenta estará a nombre del socio titular y el menor será el beneficiario hasta los 17 años de edad.
- c. Personas Jurídicas.
- d. No socios, para cuentas conjuntas o indistintas.

Aprobado por el CONAD ACTA 811 04/05/2017	Ultima modificación: Acta N° 947 del 15/11/2019	N° DE PÁGINA 7
--	--	-------------------



## COOPERATIVA COOPEXSANJO LTDA.

### 2.1.1 DE LAS OBLIGACIONES DEL AHORRISTA

- a. Conocer y cumplir los términos del contrato firmado, las disposiciones establecidas por este reglamento 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.
- c. 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
- d. 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 la regularización 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.
- e. 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.
- f. 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.
- g. Comunicar a la Cooperativa, en caso de dejar en garantía el CDA, a favor de otra entidad.

### 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 a la vista se hará firmar registros de firmas a los titulares y subtitulares si los hubiere y para la apertura de ahorros a plazo fijo y otras modalidades se utilizará el contrato correspondiente y se adjuntará el extracto general del socio con su copia de cedula de identidad.

El Sub-Titular 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. La Persona Jurídica, 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, plenamente autorizados por sus autoridades.

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, si como el promedio mínimo de saldos considerado para el devengamiento del interés, está especificado en el **Anexo I**, **Anexo II** y **Anexo VI** que forma parte del presente Manual.

Aprobado por el CONAD ACTA 811 04/05/2017	Ultima modificación: Acta N° 947 del 15/11/2019	N° DE PÁGINA 8
--	--	-------------------



COOPERATIVA COPEXSANJO LTDA.

**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 a los límites establecidos por resolución del Consejo de Administración y que forman parte del Anexo adjunto a este Manual. Se firmará un contrato por cada cuenta de ahorro habilitada, firmando en representación de la Cooperativa la Gerencia General o Gerencia del Área Comercial. **Ver Anexo VI**

**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 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. **Ver Anexo VI**

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

Los depósitos y las extracciones, se harán por medio de formularios proveídos por la Cooperativa, que el socio empleará para efectivizar sus operaciones.

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 VI**

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 de quien efectúa el depósito.

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 pie del formulario proveído por la Cooperativa para el efecto; debiendo presentarse copia de C.I. del autorizado.

### 2.2.2 Firmas autorizadas

El(los) titular(es) de la cuenta es quien tiene la firma autorizada para el manejo de la cuenta en términos de retiros, instrucciones de débito, instrucciones operativas y demás operaciones.

Las cuentas de ahorro habilitadas por la Cooperativa de acuerdo a cada producto, podrá adoptar

las siguientes modalidades:

Aprobado por el CONAD ACTA 811 04/05/2017	Ultima modificación: Acta N° 947 del 15/11/2019	N° DE PÁGINA 9
--	--	-------------------



**COOPERATIVA COOPEXSANJO LTDA.**

- a. **Individual:** a nombre y orden del socio titular de la cuenta de ahorro. En este caso la extracción total o parcial 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 la extracción de fondos.
- c. **Indistinta:** a la orden indistinta de los titulares de la cuenta, en cuyo caso cualquiera de ellos está habilitado para extraer total o parcialmente la suma depositada. Todas las personas participantes de la cuenta indistinta, el titular y/o demás ordenatarios<sup>2</sup>, se facultan recíprocamente para que en forma separada o conjunta puedan operar realizando extracciones parciales o totales de los fondos.
- d. **Conjunta e Indistinta:** La cual se deberá habilitar en forma conjunta a nombre de tres o más socios, requiriéndose para toda extracción la firma conjunta de dos o más de ellos, indistintamente de cualquiera de las habilitadas.

El socio deberá comunicar 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.<sup>3</sup>
- 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. Para los depósitos, iguales o superiores a los U\$S 10.000 (diez mil dólares) o su equivalente en otra moneda; o las que presenten indicios de una estructuración para eludir ese umbral, los socios deberán 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 dinero y bienes.
- 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 II** 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 Asamblea de la entidad que quiere abrir una cuenta.

<sup>2 2</sup> Modificado por Acta N°:947 del 15/11/2019,

<sup>3 3</sup> Modificado por Acta N°:947 del 15/11/2019,

Aprobado por el CONAD ACTA 811 04/05/2017	Ultima modificación: Acta N° 947 del 15/11/2019	N° DE PÁGINA 10
--	--	--------------------

Con formato: Español (Paraguay)

Con formato: Español (Paraguay)



## COOPERATIVA COPEXSANJO LTDA.

- c. Copia auténtica del Acta de la última Asamblea de elección de autoridades.
- 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 decidió 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 desee realizar modificaciones específicas en un Contrato de Ahorro (tipo de apertura, titulares) estando el mismo en vigencia, deberá solicitarlo por escrito y presentar el ejemplar original del Contrato de Depósito de Ahorro, 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 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 surjan en la nómina de personas autorizadas para proceder a la actualización del registro de firmas respetivo; de no hacerlo, la Cooperativa deslinda toda responsabilidad por la no comunicación del cambio de titulares y/o firmantes.

### 2.2.4 APLICACIÓN DEL SISTEMA DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO O BIENES, 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 N°: 370/11 de la SEPRELAD, y demás resoluciones que en el futuro reglamenten el sistema de prevención de actos ilícitos para la legitimación de dinero o bienes, la Cooperativa procederá a la aplicación de las normas especificadas en el MANUAL INTERNO PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO O BIENES, y se ocupará de proceder a la identificación y creación del perfil de los socios sujetos de operaciones activas o pasivas que sean iguales o superiores a los U\$S 10.000 (diez mil dólares) o su equivalente en otra moneda; o las que presenten indicios de una estructuración para eludir ese umbral, así como llevar un

Aprobado por el CONAD ACTA 811 04/05/2017	Ultima modificación: Acta N° 947 del 15/11/2019	N° DE PÁGINA 11
--	--	--------------------



## COOPERATIVA COOPEXSANJO LTDA.

registro de todas las operaciones que se ajusten a los límites de control y vigilancia establecidos por la Ley.

- b. Los socios insertos en esta categoría deberán ser registrados 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 del socio de la Cooperativa por cualquier causa.
- c. Al término 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 al o 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 **conjunta**, la Cooperativa al recibir la documentación que acredite el fallecimiento o la incapacidad de cualquiera de ellos comunicara 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 o de los depositantes sobrevivientes. En caso de embargo judicial, será bloqueada la cuenta por el monto del embargo, debiendo la Cooperativa comunicar tal situación a los depositantes, para que ejerzan su derecho.
  - ✓ Para las cuentas de ahorros **indistintas**, la Cooperativa al recibir la documentación que acredite el fallecimiento o la incapacidad de cualquiera de ellos comunicara 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. En caso de embargo judicial, la Cooperativa comunicar tal situación a los depositantes, para que ejerzan su derecho.



## COOPERATIVA COOPEXSANJO LTDA.

- ✓ 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 caso de embargo judicial, la Cooperativa comunicará tal situación a los depositantes, para que ejerzan su derecho.

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, exonerando a la Cooperativa de toda responsabilidad.

- e. Cuando exista disposición legal emitida por las autoridades competentes en el sentido de bloqueo, embargo o cierre de cuentas.
- f. Por ejecución de la garantía dada por los depósitos de ahorros, ante el incumplimiento del pago por el prestatario.

### 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

Aprobado por el CONAD ACTA 811 04/05/2017	Ultima modificación: Acta N° 947 del 15/11/2019	N° DE PÁGINA 13
--	--	--------------------



## COOPERATIVA COOPEXSANJO LTDA.

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 del mismo, 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 no retirados, 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.
- d. A los Auditores Externos e Internos contratados por la Cooperativa, quienes quedan igualmente sometidos al secreto de la información.
- e. En términos globales, no personalizados, para fines estadísticos, de estudios o de información académica.
- f. 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 para 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.

Aprobado por el CONAD ACTA 811 04/05/2017	Ultima modificación: Acta N° 947 del 15/11/2019	N° DE PÁGINA 14
--	--	--------------------



## COOPERATIVA COPEXSANJO LTDA.

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 documentario 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 dinero, 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.

Los 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 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 III**, adjunto a este Manual.

**Observación:** Si antes del vencimiento acordado, 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 nuevas 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, que son establecidas en el Capítulo de Cláusulas Especiales.
- 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.

Aprobado por el CONAD ACTA 811 04/05/2017	Ultima modificación: Acta N° 947 del 15/11/2019	N° DE PÁGINA 15
--	--	--------------------



## COOPERATIVA COPEXSANJO LTDA.

- c. Los socios que hayan mantenido sus ahorros en la Cooperativa por un periodo no menor de 48 meses, y decidan renovar por el mismo plazo a más, serán favorecidos con una tasa diferenciada de 1 punto por encima de la tasa pre-fijada, sujeto al nivel de disponibilidad de la Cooperativa según se establece por el Anexo.
- d. 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 que ofrece la Cooperativa "EXA SAN JOSÉ" Ltda., favorece claramente la mayor permanencia de los depósitos, remunerando adecuadamente los depósitos a plazos más extensos mientras que, dentro de un mismo plazo, el monto de depósitos proporciona un beneficio marginal menor.

Aunque la relación normal entre las tasas de interés y los plazos es que a mayor plazo corresponde una mayor tasa, en determinadas coyunturas la Cooperativa, aplicará una tasa de interés que puede estar temporalmente elevada como producto de una situación de iliquidez del mercado; que se revertirá en el futuro cercano. En estos casos, las tasas a plazos mayores pueden ubicarse por debajo de la tasa a la vista y a plazos menores.

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

### 2.5.3 Comunicación y publicidad

La Cooperativa expresa en términos nominales y efectiva anual, las tasas de interés pasivas 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 III** adjunto a este Manual.

### 2.5.4 Revisión de tasas

La Cooperativa se reserva el derecho de revisar la tasa de interés y/o los períodos de capitalización cuando lo considere necesario y modificarlas teniendo en cuenta las leyes y disposiciones vigentes en la materia, previa comunicación por escrito a los titulares de cuenta.

La Gerencia General y/o Comercial revisará las tasas de interés de todos los productos de captación, *periódicamente (de preferencia trimestral)*, y presentara un informe ejecutivo de posición de tasas con su recomendación al Consejo de Administración para mantenerlas o modificarlas, si es el caso.

Aprobado por el CONAD ACTA 811 04/05/2017	Ultima modificación: Acta N° 947 del 15/11/2019	N° DE PÁGINA 16
--	--	--------------------



## COOPERATIVA COOPEXSANJO LTDA.

### 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, específico por tipo de producto de ahorro, se acreditarán en la cuenta del titular en función de lo establecido en el contrato suscrito 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 en cualquier momento, mediante estados de cuenta o cualquier instrumento, sistema o medio que considere adecuado.
- b. El Consejo de Administración y la Gerencia General determinarán el medio más adecuado para los envíos de extractos por cada producto de captación, 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. Los extractos de cajas de ahorro serán remitidos mensualmente por correo electrónico a la dirección habilitada por el titular, o en su defecto, a pedido del socio, enviadas por Courier trimestralmente, o retenidas para retiro en la Cooperativa.
- e. 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 IV de este Reglamento. **Ver Anexo IV**
- f. 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 solicitar una copia a la Cooperativa, para el control respectivo, en caso de no recibirlo.
- g. El socio podrá solicitar copia de sus comprobantes de depósito y/o extracción correspondiente a movimientos de su caja de ahorro, debiendo abonar el importe establecido por el Anexo IV, en



## COOPERATIVA COPEXSANJO LTDA.

concepto de gastos administrativos por cada comprobante solicitado, a ser abonado por caja o en su defecto debitado de su cuenta de ahorro.

### 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 Caucción.
- c. Los Contratos de Depósitos de Ahorros a plazo, CDA 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 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.
- d. El Contrato de Ahorros y el CDA entregados en prenda, a su vencimiento; cumplido los 5 días de tolerancia establecidos por este reglamento; serán renovados por un periodo no menor al requerido para la cancelación de la operación que garantiza; a la tasa de interés vigente al momento de la renovación.

## 3. PROCESOS DE CAPTACIÓN

### 3.1 PROCESO DE PROMOCIÓN

#### 3.1.1 Responsables

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

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

Aprobado por el CONAD ACTA 811 04/05/2017	Ultima modificación: Acta N° 947 del 15/11/2019	N° DE PÁGINA 18
--	--	--------------------



COOPERATIVA COPEXSANJO LTDA.

### 3.1.2 Estrategias de promoción y publicidad

La Gerencia Comercial en coordinación con la Gerencia 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 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 Cooperativa 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.

Aprobado por el CONAD ACTA 811 04/05/2017	Ultima modificación: Acta N° 947 del 15/11/2019	N° DE PÁGINA 19
--	--	--------------------



- 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 a la persona interesada 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 realizar el correspondiente depósito.

Aprobado por el CONAD ACTA 811 04/05/2017	Ultima modificación: Acta N° 947 del 15/11/2019	N° DE PÁGINA 20
--	--	--------------------



## COOPERATIVA COPEXSANJO LTDA.

- j. Al formalizarse el Depósito de Ahorro, la Cooperativa entregará al socio depositante, bajo acuse de recibo, un ejemplar del Contrato de Depósito redactado en duplicado de un mismo tenor como así también el certificado de ahorro (CDA) para los depósitos a plazo fijo, en el que constará la cantidad depositada, la tasa de interés, plazo y condiciones específicas de la operación.

### 3.2.3 Apertura de Plazo Fijo<sup>4</sup>

- 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 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.
- d. El socio procede a realizar el depósito y vuelve con el Encargado para que el mismo continúe con el proceso para la impresión proforma del plazo fijo y entrega al socio.
- e. El Encargado para continuar con el proceso solicita a la Gerencia Comercial que proceda a liquidar la operación registrada en el sistema BASE. Imprime en duplicado el contrato, la liquidación y Certificado de Plazo Fijo y gestiona la obtención de firmas de los representantes de la Cooperativa.
- f. Entrega al Socio el Contrato y liquidación (original) y el CDA con las firmas correspondientes, reteniendo el DUPLICADO con la firma del socio, dejando constancia del retiro del original
- g. Luego procede a archivar la copia de los documentos entregados al Socio (Contrato, liquidación y CDA).
- h. En el caso de que el socio no se acerque a retirar su certificado y firmar la liquidación y contrato, se procederá a notificar al mismo, que cuenta con un plazo de 7 días para el efecto. De otro modo dichos documentos pasarán bajo custodia del Dpto. de Tesorería, hasta la entrega al socio y regularización de los documentos, procediéndose a informar a las Gerencias mensualmente la situación de los mismos.
- i. Si eventualmente el socio se niegue al retiro del CDA, y solicite la guarda del mismo por la Cooperativa, el mismo deberá firmar un Pedido de Retención del CDA, deslindando a la Coopexsanjo de toda responsabilidad sobre el mismo.
- j. 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
- k. NOTA: En caso de renovación del Contrato, se actualiza el Contrato y el CDA conforme a las condiciones y vigencia del contrato vencido en forma automática.
- l. 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 documento se encuentra próximo a vencer y que se realizara la renovación automática según las tasas vigentes y aprobadas en CONAD.
- m. El socio tiene como máximo 5 días después del vencimiento, para desistir de la renovación y retirar su capital más intereses, o depositar en Ahorro a la Vista.

<sup>4</sup> Este punto fue incorporado al manual por Res. Del CONAD de fecha 29/09/2017 – Acta N°:833

Aprobado por el CONAD ACTA 811 04/05/2017	Ultima modificación: Acta N° 947 del 15/11/2019	N° DE PÁGINA 21
--	--	--------------------



- n. Cumplido este plazo si el socio desea cancelar se debe proceder según el procedimiento de Cancelación anticipada.

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

#### 3.3.1 Responsables

El personal encargado en Casa Matriz y Sucursales.

#### 3.3.2 Operación de depósito

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:

- a. El socio llena 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.
- b. 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.
- c. Utiliza el contador de billetes automático, para verificar el conteo de los billetes.
- d. Se procede al registro del depósito en el sistema informático.

Cuando la suma depositada, sea superior a U\$S 10.000.- (Diez mil dólares americanos) o su equivalente en guaraníes, el depositante deberá firmar el formulario de 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 legalmente autorizado.

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

- a. 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, acompañada de la cedula de identidad del titular para realizar la operación.
- b. El cajero recibe la boleta de extracción debidamente completada. Solicitará la identificación oficial, verificando la identidad del titular y la firma registrada.
- c. Si terceros autorizados legalmente retirarán dinero de la cuenta, se verificará que tenga la autorización respectiva del titular de la cuenta de ahorro, adjunto fotocopia de Cedula de

Aprobado por el CONAD ACTA 811 04/05/2017	Ultima modificación: Acta N° 947 del 15/11/2019	N° DE PÁGINA 22
--	--	--------------------



## COOPERATIVA COPEXSANJO LTDA.

Identidad del/os titular/es y verifica los datos y la firma del autorizado con la Cedula de Identidad original.

- d. 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 y al mes, 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:** Encargado de Ahorro.

#### 3.4.2 Operación de cancelación de depósito a plazo fijo

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 Oficial de Cuentas, verifica el número de contrato y solicita al Encargado de Ahorro 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.

### 3.5 PROCESO DE RENOVACIÓN DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO

#### 3.5.1 Responsables

Aprobado por el CONAD ACTA 811 04/05/2017	Ultima modificación: Acta N° 947 del 15/11/2019	N° DE PÁGINA 23
--	--	--------------------



COOPERATIVA COOPEXSANJO LTDA.

**Responsable principal:** Encargado de Ahorro, Oficial de Cuentas o Gerentes.

### 3.5.2 Operación de renovación de depósito a plazo fijo

Las cuentas de ahorro a plazo que no sean retiradas al vencimiento del plazo acordado en el contrato, Producirá de oficio la cancelación del contrato a plazo, con la transferencia de los fondos acumulados a la cuenta de ahorros a la vista, habilitada para el efecto

Los intereses generados y acumulados por estas cuentas serán depositadas en caja de ahorro a la vista en forma automática.

Para el retiro de los fondos a su vencimiento, será exigible la presentación del cartón o CDA por parte del titular de la cuenta.<sup>5</sup>

## 3.6 RESGUARDO DE DOCUMENTOS

### 3.6.1 Responsables

Responsable principal: Encargado de Ahorro.

Responsable secundario: Oficial de Cuentas.

### 3.6.2 Procedimiento general

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 aceptables incluyen originales en papel o copias, o 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

<sup>5</sup> Modif. Por Acta N°:840 del 20/11/17

Aprobado por el CONAD ACTA 811 04/05/2017	Ultima modificación: Acta N° 947 del 15/11/2019	N° DE PÁGINA 24
--	--	--------------------



## COOPERATIVA COOPEXSANJO LTDA.

- 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 un Anexo a este Manual. Este límite no regirá para los contratos de ahorros suscritos antes de la entrada en vigencia de esta reglamentación, tampoco para las cuentas aperturadas 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.
- 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 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 y/o extranjera

### 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.
- 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 o terceros. Para ello, se requerirá:
  1. Una solicitud escrita.
  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 completa y firmada la solicitud de débito automático, 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



## COOPERATIVA COOPEXSANJO LTDA.

- débito automático. La misma deberá presentarse con una anticipación mínima de 30 (treinta) días 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 que reside fuera del área de acceso próximo a un local de la Cooperativa, podrá solicitar el servicio de débito de depósitos 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 fax o por correo electrónico a la Cooperativa detallando el N° de Socio Nombre y apellido concepto de pago.
- 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 iguales o superiores a U\$S 10.000 o cuando la sumatoria de los ahorros alcancen o superen dicha cantidad en moneda nacional o extranjera. 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 que superen el límite permitido, siempre y cuando la posición financiera de la Cooperativa no se viera afectada. **Ver Anexo VI OTROS PARAMETROS.**

**MONTO MÁXIMO DE EXTRACCIÓN EN EFECTIVO:** se encuentra expuesta en el Anexo V 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.

En los casos de que se cuente en Tesorería con disponibilidad suficiente y a solicitud del socio, se podrá prescindir del cheque pudiendo atender el pedido de extracción en efectivo. **Ver Anexo V**

### 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

Aprobado por el CONAD ACTA 811 04/05/2017	Ultima modificación: Acta N° 947 del 15/11/2019	N° DE PÁGINA 26
--	--	--------------------



## COOPERATIVA COOPEXSANJO LTDA.

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)

- b. **Cuentas de uso exclusivo para transferencias o efectivización de cheques:** Aquellas cuentas de ahorro habilitadas con la finalidad de manejo de efectivo que no tengan la finalidad de ahorrar dinero, sino más bien utilizar la cuenta para flujo de efectivo, transferencia de dinero o efectivización de cheques mediante depósitos y posterior extracción de efectivo, dejando saldos mínimos de capital, no devengarán intereses sobre saldos de ahorro. Sin embargo, les serán aplicados una comisión al cierre de cada mes sobre el promedio de saldos del mes en concepto de gastos administrativos y operacionales. El % de esta comisión será fijada por el Consejo de Administración. (Ver tabla anexa)
- c. **Cuentas de Muy alta Operatividad:** Aquellas cuentas de socios que por su naturaleza (personas jurídicas) o por el tipo de actividad (personas físicas) requieran que les sean habilitadas las cuentas sin límites de extracción, les corresponde una tasa diferenciada de interés a ser fijada por el Consejo de Administración (ver tabla anexa).

Al momento de ser habilitadas estas cuentas especiales, o como resultado de sus operaciones, los depositantes deberán presentar a la Cooperativa toda la documentación que le sea requerida, dependiendo de los límites de montos señalados en el Cap. XVIII del presente reglamento, en cumplimiento al Sistema de Prevención de Lavado de Dinero y Otros.

La identificación de estas cuentas especiales, será responsabilidad del Oficial del Ahorros, quien deberá consultar al socio al momento de la apertura de la cuenta, la finalidad de los depósitos, y así también monitorear de forma periódica cada cuenta; a los efectos de informar la categorización de la cuenta y obtener la resolución del Consejo de Administración.

### 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 y/o extranjera.

#### 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 un 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.

Aprobado por el CONAD ACTA 811 04/05/2017	Ultima modificación: Acta N° 947 del 15/11/2019	N° DE PÁGINA 27
--	--	--------------------



## COOPERATIVA COOPEXSANJO LTDA.

- 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 habilitada 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 del C.D.A. por parte del socio, éste deberá dar aviso por escrito a la Cooperativa dentro de las 24 horas de ocurrido el hecho a fin de que la Cooperativa realice los procedimientos del caso.
- 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 renovarlo a la tasa de interés vigente a la fecha de renovación.<sup>6</sup>
- i. En cuanto a la cancelación anticipada, ya se encuentra detallada en el Capítulo 2.2.4. **Ver Anexo VI**

### 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 menor deberá contar con cédula de identidad o certificado de nacimiento 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 o moneda extranjera.  
**Ver Anexo VI**

#### 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 mensual de su cuota, debiendo constar además la aceptación de las normas establecidas, el monto contratado, el plazo, y la tasa de

<sup>6</sup> Modif. Por Acta 840 del 20/11/17

Aprobado por el CONAD ACTA 811 04/05/2017	Ultima modificación: Acta N° 947 del 15/11/2019	N° DE PÁGINA 28
--	--	--------------------



## COOPERATIVA COOPEXSANJO LTDA.

- 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 **5** (cinco) 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, el socio titular perderá su derecho a la capitalización mensual de intereses y el capital devengará intereses comunes vigentes para las cuentas de ahorro a la vista; con la consecuente reestructuración de los intereses devengados a partir de la fecha de apertura o renovación del contrato.<sup>7</sup>
  - g. **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.<sup>8</sup>
  - h. En caso de cancelación anticipada, los depósitos acumulados no podrán ser retirados parcial ni totalmente hasta la fecha de su vencimiento, salvo resolución del Consejo de Administración, a petición del socio, con diez 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 el socio alcanzar el monto de Capital previsto inicialmente.
  - i. 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 capitalizado. **Ver Anexo VI**<sup>9</sup>

### 4.4 AHORROS PROGRAMADOS Y OTRO TIPO DE AHORROS

#### 4.4.1 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, o moneda extranjera.

#### 4.4.2 Reglas operativas específicas del ahorro programado

<sup>7</sup> Modif. Por Acta 829 del 01/09/17

<sup>8</sup> Modif. Por Acta 829 del 01/09/17

<sup>9</sup> Modif. Por Acta 829 del 01/09/17

Aprobado por el CONAD ACTA 811 04/05/2017	Ultima modificación: Acta N° 947 del 15/11/2019	N° DE PÁGINA 29
--	--	--------------------



## COOPERATIVA COPEXSANJO LTDA.

- 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 capitalización 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 mensual de su cuota, 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 días, el socio titular perderá su derecho a la capitalización mensual de intereses y el capital devengará intereses comunes vigentes para las cuentas de ahorro a la vista; con la consecuente reestructuración de los intereses devengados a partir de la fecha de apertura o renovación del contrato.
- h. 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.
- i. **CANCELACIÓN:** Al vencimiento del Contrato, los fondos serán transferidos automáticamente a una Caja de Ahorro A la Vista, habilitada por el socio.
- j. **CANCELACIÓN ANTICIPADA:** Los depósitos acumulados del Ahorro Programado no podrán ser retirados parcial, ni totalmente hasta la fecha de su vencimiento; salvo resolución del Consejo de Administración, a petición del socio, con diez 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 el socio alcanzar el monto de Capital previsto inicialmente. **Ver Anexo VI**

### 4.5 RUEDA DE AHORROS<sup>10</sup>

#### 4.5.1 Concepto, grupo meta y moneda

<sup>10</sup> <sup>10</sup> Modificado por Acta N°:947 del 15/11/2019.

Aprobado por el CONAD ACTA 811 04/05/2017	Ultima modificación: Acta N° 947 del 15/11/2019	N° DE PÁGINA 30
--	--	--------------------



## COOPERATIVA COOPEXSANJO LTDA.

- 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 inscripción. 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 presente Reglamento, a ser firmado por cada participante. El socio podrá optar por inscribirse con la cantidad de certificados que desee.
- b. Los certificados serán numerados del 001 al número establecido para cada serie, esta serie será nombrada conforme al alfabeto, el socio recibirá una letra que corresponde a la serie y un número que sigue a la serie, que constituirá la identificación 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 y demás disposiciones establecidas para las partes.
- c. Modalidades de la Inscripción: Podrán ser a) Individual, b) Indistinta, Conformado por dos y/o más Socios pudiendo retirar la adjudicación con la firma de uno de ellos. c) Conjunta, Conformado por dos o más Socios, pudiendo retirar la adjudicación con la firma de todos los titulares. Una vez formalizada la operación, firma de contrato y pago de la primera 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 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 sorteará mensualmente premios de dinero, suma que será establecida en el contrato. El lugar del sorteo se establece la Casa Matriz, y se realizarán conforme al plan que haya elegido el socio. 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



## COOPERATIVA COOPEXSANJO LTDA.

- 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 suscritas 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 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 quedará un remanente a favor del socio, éste se le acreditará en su caja de ahorro.
  - 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 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 ha 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



## COOPERATIVA COOPEXSANJO LTDA.

- 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 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 Art. 14º del presente reglamento. 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 agencias para información de los interesados.
  - p. En caso de fallecimiento del socio ahorrista, los fondos serán devueltos junto con la liquidación final de sus haberes, conforme a lo establecido en el contrato firmado por el ahorrista, en un plazo no mayor de 30 días.
  - q. Los depósitos de ahorro no podrán ser retirados ni parcial ni totalmente, salvo en los casos y bajo condiciones expresamente previstos en este reglamento 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.

Aprobado por el CONAD ACTA 811  
04/05/2017

Ultima modificación: Acta N°  
947 del 15/11/2019

N° DE PÁGINA  
33



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 12% 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

Aprobado por el CONAD ACTA 811 04/05/2017	Ultima modificación: Acta N° 947 del 15/11/2019	N° DE PÁGINA 34
--	--	--------------------



## COOPERATIVA COPEXSANJO LTDA.

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 adoptará 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.

Aprobado por el CONAD ACTA 811 04/05/2017	Ultima modificación: Acta N° 947 del 15/11/2019	N° DE PÁGINA 35
--	--	--------------------



## COOPERATIVA COPEXSANJO LTDA.

- h. Se gestionará 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 monto de \$10.000). Como mínimo este control debe ser realizado cada 3 (tres) meses.

#### 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 o por correo electrónico. En este último caso la dirección del correo electrónico utilizada deberá estar registrado en la base de datos del sistema en la Cooperativa.

#### 6.4 CUENTAS INACTIVAS

Aprobado por el CONAD ACTA 811 04/05/2017	Ultima modificación: Acta N° 947 del 15/11/2019	N° DE PÁGINA 36
--	--	--------------------



## COOPERATIVA COPEXSANJO LTDA.

Para las cuentas que conserven saldos por montos inferiores al mínimo 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 de 10.000 (diez mil) gs., mensual, monto a debitar de los saldos de ahorros inactivos. De no contar con fondos suficientes para el débito, quedará cancelada la cuenta de forma automática.

### 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 le solicitará 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 (mensual).
- 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.

Aprobado por el CONAD ACTA 811 04/05/2017	Ultima modificación: Acta N° 947 del 15/11/2019	N° DE PÁGINA 37
--	--	--------------------



## COOPERATIVA COOPEXSANJO LTDA.

- g. Para evitar una divulgación innecesaria de las claves de acceso, es prudente definir la información que debe ser compartida con otros departamentos o agencias, 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 Caucción 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 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 la Gerencia 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.

Aprobado por el CONAD ACTA 811 04/05/2017	Ultima modificación: Acta N° 947 del 15/11/2019	N° DE PÁGINA 38
--	--	--------------------



## COOPERATIVA COPEXSANJO LTDA.

- 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 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. 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 y las resoluciones del INCOOP y demás autoridades competentes.

Aprobado por el CONAD ACTA 811 04/05/2017	Ultima modificación: Acta N° 947 del 15/11/2019	N° DE PÁGINA 39
--	--	--------------------



## COOPERATIVA COOPEXSANJO LTDA.

- 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.

Aprobado por el CONAD ACTA 811 04/05/2017	Ultima modificación: Acta N° 947 del 15/11/2019	N° DE PÁGINA 40
--	--	--------------------



## COOPERATIVA COPEXSANJO LTDA.

- 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. Realizar la reinversión cuando corresponda de los depósitos a plazo de aquellos socios que habiendo vencido su plazo de depósito, no se presentaron a realizar el retiro o por indicaciones de los Socios.
- g. 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.
- h. Cuidar en todo momento lo establecido en las disposiciones legales vigentes.
- i. 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

Aprobado por el CONAD ACTA 811 04/05/2017	Ultima modificación: Acta N° 947 del 15/11/2019	N° DE PÁGINA 41
--	--	--------------------



**COOPERATIVA COOPEXSANJO LTDA.**

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 04/05/2017 por Acta N°: 811/17, 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.

**DR. FERNANDO BARRIOCANAL MONTI**  
**SECRETARIO**

**ECON. RODRIGO FIORE URIZAR**  
**PRESIDENTE**

MANUAL DE CAPTACIONES

Aprobado por el CONAD ACTA 811 04/05/2017	Ultima modificación: Acta N° 947 del 15/11/2019	N° DE PÁGINA 42
--	--	--------------------