




# Manual Operativo de Créditos

SETIEMBRE - 2018

  
**Estela Valdez López**  
Secretaria  
Consejo de Administración



  
**Derlis Severiano Urdapilleta Moreno**  
Presidente  
Consejo de Administración

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 1 de 67
--	--	--	----------------



# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

## INDICE DE CONTENIDO

1. Introducción .....	3
2. Objetivo del Manual .....	3
3. Alcance .....	3
4. Marco Legal .....	4
5. Aprobación y Divulgación del Manual .....	4
6. CAPITULO I. POLITICAS GENERALES DE CREDITO .....	5
6.1 Determinación de los sujetos de crédito .....	5
6.2 Tipos de créditos y sus características generales .....	7
6.3 Organización administrativa y procesos para la concesión, aprobación y administración de la cartera de créditos.....	7
6.4 Tratamiento de modificaciones y acuerdos especiales de pago .....	8
6.5 Constitución y funciones del Comité de Crédito .....	9
6.6 Límites y concentración de créditos .....	9
6.7 Tratamiento de conflicto de intereses en la actividad crediticia .....	10
6.8 Tratamiento de tasas de interés y demás costos del crédito .....	11
6.9 Tratamiento de las garantías y su administración .....	12
6.10 Tratamiento de la documentación de créditos .....	13
6.11 Esquema de recuperación .....	13
6.12 Políticas de seguimiento y recuperación de cartera .....	14
6.13 Constitución de provisiones .....	15
6.14 Régimen de desembolsos.....	16
6.15 Evaluación de la Cartera de Creditos.....	16
6.16 Calificación de la Cartera.....	16
6.17 Consideraciones sobre créditos incobrables.....	18
6.18 De los plazos de recuperación de créditos.....	18
7. CAPITULO II. REGLAMENTO GENERAL DEL CRÉDITO .....	19
7.1 Reglamento Específico: Créditos PYMES.....	28
7.2 Reglamento Especifico: Crédito con Garantía hipotecaria.....	29
7.3 Reglamento Especifico: Crédito Inversión.....	30
7.4 Reglamento Especifico: Microcrédito.....	30
7.5 Reglamento Especifico: Tarjetas de Créditos.....	31
7.6 Reglamento Especifico: Bienes en Dación de Pago.....	34
7.7 Reglamento Especifico: Descuento de Cheques.....	35
7.8 Reglamento Especifico: Recuperación de Créditos.....	40
7.9 Reglamento Especifico: Modificaciones y Acuerdos Especiales de Pago de Carácter Excepcional.....	43
8. CAPITULO III. PROCESO GENERAL DE CREDITO .....	46
8.1 Procedimiento: Otorgamiento de créditos normales.....	46
8.2 Procedimiento: Otorgamiento de Tarjeta de Crédito .....	53
8.3 Procedimiento: Recuperación Administrativa y Prejudicial de Créditos en Mora.	59
9. Simbología utilizada en el diagrama de proceso .....	63

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 2 de 67
--	--	--	----------------



# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

10. Histórico de Cambios .....	63
11. ANEXO I .....	65
12. ANEXO II .....	67

## 1. Introducción

Considerando la importancia de contar con un documento que integre las políticas, el reglamento y los procedimientos de créditos, se ha desarrollado el presente Manual Operativo a fin de proporcionar informaciones claras y precisas para la adecuada toma de decisiones relativas al Servicio Crediticio de la Cooperativa.

El Manual Operativo de Créditos se ha elaborado respetando los siguientes lineamientos:

- Normativas del INCOOP, en especial la Resolución que establece el nuevo Marco Regulatorio para las Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- La estructura organizacional de la Cooperativa BARRIOJARENSE LTDA.
- Los mecanismos de control necesarios para garantizar la efectividad del proceso general de créditos.
- El Reglamento de Créditos, Reglamento de Tarjetas de Créditos, Reglamento de Dación de Pagos, Reglamento de Recuperación de Créditos de la Cooperativa BARRIOJARENSE LTDA.
- El Estatuto Social de la Cooperativa BARRIOJARENSE LTDA.
- La Ley 438/94 de Cooperativas y modificatoria y su Decreto Reglamentario 14052/96.
- El presente Manual Operativo de Créditos es de aplicación por parte de los directivos y empleados de la Cooperativa BARRIOJARENSE LTDA., que tengan participación y responsabilidad en las diferentes etapas del proceso general de créditos; desde la recepción de la solicitud hasta la recuperación del crédito.

Para una mejor comprensión, el Manual está dividido en tres capítulos:

- **Capítulo I. Políticas Generales de Crédito:** En este capítulo se establecen los principios generales del Servicio de Créditos de BARRIOJARENSE LTDA., conforme a las exigencias del Nuevo Marco Regulatorio para las Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- **Capítulo II. Reglamentos:** En este capítulo se establecen los diferentes reglamentos que hacen a la operativa crediticia de la Cooperativa: Reglamento General de Créditos, Reglamento de Tarjetas de Créditos, Reglamento de Dación de Pagos, Reglamento de Recuperación de Créditos.
- **Capítulo III. Procedimientos Crediticios:** En este capítulo se describen los pasos a seguir en cada una de las etapas del proceso general de créditos, estableciendo con claridad los responsables de cada una de las actividades.

## 2. Objetivo del Manual

El presente Manual Operativo tiene el objetivo principal de fortalecer los mecanismos del sistema de control interno de "BARRIOJARENSE LTDA.", constituyéndose en una guía práctica para sus directivos y colaboradores que participan en el proceso de créditos, y con ello pretende contribuir al incremento de la eficiencia del servicio crediticio.

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 3 de 67
--	--	--	----------------



# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

## 3. Alcance

Este Manual Operativo comprende la descripción de todas las etapas del Proceso General de Créditos y es de aplicación obligatoria para los Directivos del Consejo de Administración, Miembros del Comité de Créditos y empleados de diferentes sectores de la estructura organizacional de la Cooperativa "BARRIOJARENSE LTDA." que participan de dicho Proceso.

## 4. Marco Legal

La Cooperativa "BARRIOJARENSE LTDA.", se rige por las disposiciones legales que se enuncian líneas abajo, las cuales han sido consideradas en la elaboración del Manual Operativo de Créditos:

- Ley N°. 438/94 de Cooperativas y su modificatoria y su Decreto Reglamentario N°. 14.052/96.
- Resolución INCOOP N°. 16.847/17 "Por la cual se establece el Nuevo Marco Regulatorio para Cooperativas del sector Ahorro y Crédito".
- Resolución INCOOP N°. 11.859/14 "Por la cual se modifica parcialmente la Resolución INCOOP N° 4.238/09 y se implementa la Central de Riesgos Crediticios de Cooperativas".
- Resolución SEPRELAD N° 370/11 que deroga la resolución 35/10 y aprueba el reglamento de la Ley N°. 1015/97 y su modificatoria la Ley N°. 3783/09.
- Estatuto Social de la Cooperativa BARRIOJARENSE LTDA.
- Reglamento General de Créditos y concordantes vigentes de BARRIOJARENSE LTDA aprobado por Consejo de Administración.

## 5. Aprobación y Divulgación del Manual

El presente Manual Operativo de Créditos debe ser aprobado y puesto en vigencia por Resolución del Consejo de Administración.

Para que tenga validez y cumpla de la mejor manera con su objetivo, requiere de revisiones periódicas para mantenerlo actualizado.

Aprobado el Manual, la Gerencia General tiene la responsabilidad de socializarlo y darlo a conocer a todos los niveles organizacionales de BARRIOJARENSE LTDA.

Ante la necesidad de realizar cambios parciales al Manual se sugiere:

- a) Realizar la modificación en la hoja correspondiente,
- b) Verificar que la modificación no afecte el contenido de las siguientes hojas,
- c) Actualizar el número de versionamiento del procedimiento modificado,
- d) Imprimir la/s hoja/s modificada/s,
- e) Presentar al Consejo de Administración la nueva versión para su aprobación,
- f) Especificar en la hoja el N°. de Acta y la fecha de actualización,
- g) Archivar las hojas anteriores en una carpeta denominada "Manual Operativo de Créditos – Versiones Anteriores", de modo a mantener un registro de las versiones anteriores para control y seguimiento.

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 4 de 67
--	--	--	----------------



## 6. CAPITULO I. POLITICAS GENERALES DE CREDITO

La definición de las Políticas Generales de Crédito constituye los lineamientos centrales para la adecuada administración de la cartera crediticia de la Cooperativa y su objetivo principal es la estandarización de los criterios, de los procesos y de los procedimientos de Créditos.

Este documento constituye un elemento de orientación para todas las áreas involucradas en el proceso crediticio, en cada una de sus instancias. También debe servir como un instrumento para la inducción y capacitación de los nuevos empleados de la Cooperativa.

### 6.1. Determinación de los sujetos de crédito

6.1.1. Son sujetos de crédito, los socios de la Cooperativa BARRIOJARENSE LTDA; sean personas físicas o jurídicas socias de la Cooperativa; que cumplan con los requisitos establecidos en el Reglamento General de Créditos y Microcréditos y las demás disposiciones concordantes.

6.1.2. Podrán ser también sujetos de crédito, otras Cooperativas reconocidas legalmente, en los términos establecidos en la Ley N° 438/94 y su modificatoria, las disposiciones normativas del INCOOP y las reglamentaciones internas de la Cooperativa.

6.1.3. Son requisitos generales para acceder a los créditos:

- a) Ser socio de la Cooperativa BARRIOJARENSE LTDA.
- b) Ser capaz legalmente para contraer obligaciones económicas y firmar el contrato de crédito.
- c) El socio, co-deudor o sus cónyuges deben estar al día con todas las obligaciones contraídas con la Cooperativa a la fecha de la presentación de la solicitud, como ser: aporte, solidaridad, tarjetas de créditos, otros créditos, y demás obligaciones.
- d) Llenar y rubricar la solicitud de crédito proporcionada por la Cooperativa, teniendo el mismo carácter de Declaración Jurada. Si antes de la aprobación y/o del desembolso del crédito se comprobare la falsedad en algunos de sus contenidos, la Cooperativa no otorgará el crédito solicitado. Si la constatación fuese posterior al desembolso, dará por decaído todos los plazos y exigirá el pago de la totalidad de la deuda pendiente. Así mismo, el Consejo de Administración se reserva el derecho de aplicar sanciones de conformidad al régimen disciplinario previsto en el Estatuto Social de la Cooperativa.
- e) Tener el aporte necesario para el tipo y monto de crédito solicitado, según lo establecido en el Reglamento General de Créditos y los Reglamentos específicos.
- f) Presentar los documentos establecidos en el Reglamento General de Créditos y los Reglamentos Específicos.
- g) Presentar los documentos específicos exigidos para determinados tipos de créditos, o los adicionales solicitados por el Comité de Créditos o Consejo de Administración, de conformidad a lo establecido en el Reglamento General de Créditos y Microcréditos, y los Reglamentos concordantes.
- h) No contar con antecedentes morosos, ni judiciales dentro del sistema comercial, financiero, bancario, cooperativo. En caso **de** que el solicitante registre operaciones morosas en INFORMCONF o similar o en la Central de Riesgos Cooperativos, solo podrá acceder a créditos

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 5 de 67
--	--	--	----------------





# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

hasta el monto de su Aporte. Todas las excepciones deben ser aprobados por el Consejo de Administración, con dictamen de la Gerencia.

- i) Determinar la capacidad de pago del solicitante, entiéndase como tal la capacidad de generar suficientes ingresos que le permitan la devolución del préstamo en el plazo acordado y contar con los datos de créditos vigentes y garantías en función de lo dispuesto en el Manual de Créditos, su historial de créditos y su perfil de cumplimiento
- j) En caso de créditos aprobados por excepción, debe contar con la constancia de la aprobación o la recomendación escrita realizada por el Consejo de Administración, la Gerencia u otros empleados con potestad de decisión para el otorgamiento de los créditos.
- k) Contar con un reporte, sistema o cualquier método que demuestre el análisis realizado y las conclusiones acerca de su aprobación o no.

6.1.4. La Cooperativa no otorgará créditos que presenten las siguientes características:

- a) Crédito con garantía real, si el bien está en litigio, o cuya situación jurídica sea dudosa.
- b) Crédito a un socio que no quiera suministrar información financiera y/o referencias adecuadas, conforme al Reglamento General de Crédito y al tipo de crédito del que se trate.
- c) Crédito a socios proveedores de bienes y servicios de la Cooperativa, si ella está obligada a comprar los productos o servicios que le provean, y/o que el proveedor dependa de la venta de sus productos o servicios a la Cooperativa que le otorga el crédito, para poder pagarlo.

6.1.5. Los créditos que presenten alguna de las siguientes características, serán considerados de mayor riesgo, y consecuentemente analizados de manera más exhaustiva, pudiendo ser rechazados por la Cooperativa:

- a) Créditos a socios con los cuales la experiencia anterior con la Cooperativa BARRIOJARENSE LTDA., o cualquier otra Cooperativa o Entidad Financiera, no fue satisfactoria.
- b) Créditos para negocios que no demuestren ingresos ciertos.
- c) Créditos para la fabricación o el procesamiento de productos químicos, o cualquier otro tipo de producto de alta peligrosidad para la salud y el ambiente.
- d) Créditos garantizados con activos cuyo mercado está restringido o limitado.
- e) Créditos que dependen fundamentalmente de un garante o avalista para su reembolso.
- f) Créditos para fines especulativos en el mercado de productos básicos o de valores.
- g) Créditos para financiar construcciones o inversiones, que no presenten un adecuado plan de financiamiento.
- h) Créditos especializados, que no puedan ser supervisados adecuadamente por la Cooperativa.
- i) Créditos para financiar intereses sobre deudas existentes.
- j) Créditos cuyo destino sea la financiación de campañas electorales.
- k) Cuando exista riesgo de gravámenes anteriores o posteriores que se impongan sobre la propiedad hipotecada.

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 6 de 67
--	--	--	----------------



# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

- l) Créditos para socios que mantengan demandas con otras instituciones financieras o empresas comerciales e industriales.

## 6.2. Tipos de créditos y sus características generales

Los tipos de créditos que ofrece la Cooperativa BARRIOJARENSE LTDA., son:

a) Normales:

b) Tarjetas de Crédito

c) Créditos para la Vivienda:

Dentro de cada una de estas clasificaciones se encuentran los tipos de crédito, según el fin o destino, los cuales se hallan contemplados dentro del Reglamento General de Créditos con sus correspondientes características y reglamentaciones específicas. Los parámetros variables como: Montos máximos y mínimos, tasas de interés, relación aporte préstamos, antigüedad mínima, antecedentes mínimos entre otros forman parte del ANEXO I.

## 6.3. Organización administrativa y procesos para la concesión, aprobación y administración de la cartera de créditos

### 6.3.1. Responsabilidades y Niveles de aprobación

El Consejo de Administración, es el responsable ante la Asamblea General de Socios por los desembolsos que haya autorizado, así como de la recuperación de los préstamos caídos en mora durante su mandato.

La Junta de Vigilancia es responsable de ejercer el control sobre la aplicación de las normativas internas vigentes, de la ley y sus derivados, y deberá informar al Consejo de Administración de cualquier situación que considere irregular a los efectos de precautelar el patrimonio de la cooperativa.

El Comité de Créditos será corresponsable por todos aquellos préstamos desembolsados en el período que le corresponda, y velará en forma permanente por la buena administración de la gestión del crédito.

La Gerencia y la Jefatura del Área de Créditos, son responsables de la aplicación de estos manuales y sus normativas, cuidando de que los préstamos se recepcionen, analicen, formalicen y desembolsen dentro del marco reglamentario, para lo cual tomarán como base la Ley 438/94, el Decreto Reglamentario 14052, las Resoluciones del INCOOP, la Normativa de Supervisión y Regulación del Incoop, los Estatutos Sociales y este Manual de Créditos.

Los niveles de aprobación de los créditos forman parte del Anexo I al final del presente manual.

El Consejo de Administración, resolución mediante, podrá ampliar o reducir las líneas de créditos previstas en este reglamento, así como la modificación de las tasas de interés, la relación aporte/crédito, de los plazos y montos atendiendo las necesidades de los socios y la condición económica – financiera de la Cooperativa, considerando la realidad de la comunidad y del país. Así también podrá modificar los límites de Autorización por estamentos de acuerdo al volumen de operaciones de la Cooperativa.

6.3.2. Las diferentes etapas del Proceso General de Créditos; desde la recepción de la solicitud hasta la recuperación del crédito otorgado; se encuentran documentados en el Capítulo III del presente Manual.

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 7 de 67
--	--	--	----------------



## Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

### 6.4. Tratamiento de modificaciones y acuerdos especiales de pago

La necesidad de modificar las condiciones originales de un crédito, será atendida empleando alguno de los instrumentos establecidos en el presente Manual de Créditos de BARRIOJARENSE LTDA., los cuales son:

- a) **Renovación:** Consiste en la cancelación de los saldos pendientes de créditos anteriores que estén al día, con un nuevo préstamo.
- Son requisitos para acceder a la renovación:
- Estar al día con los créditos activos
  - Socios con calificación Excelente AA, A, MB sin restricción alguna
  - Socios con calificación B deben tener pagado el 50% del crédito a renovar.
  - Socios con calificación Regular(R) Malo(M) Muy Malo (MM) deben tener pagado el 75% del crédito a renovar.
  - Presentar la solicitud de crédito debidamente completa y acompañada de los documentos exigidos y garante de ser requerido.
- b) **Prórroga:** En caso de que un prestatario, por circunstancias especiales, no pueda cancelar una cuota, debe solicitar por escrito al Consejo de Administración la prórroga, explicando las razones. El crédito en cuestión debe estar al día y, antes de hacer uso de la prórroga, el prestatario a quien se le conceda deberá cancelar los intereses vencidos.

La Cooperativa no aceptará más de dos (2) prórrogas a una misma operación.

- c) **Ampliación de Plazo:** Es un convenio por el cual se reforman los términos del plan de pagos original fijado para una obligación, por otros que le permitan al prestatario cumplir con su compromiso en un periodo mayor que el acordado originalmente.

Son requisitos para acceder a la ampliación del plazo:

- Estar al día con el crédito
  - Solicitar por escrito al Consejo de Administración, con al menos dos (2) semanas de anticipación al vencimiento de la parte del crédito que requiere ampliación.
  - La Cooperativa no autorizará más de dos (2) modificaciones en las condiciones originales de crédito, hasta su total extinción.
- d) **Consolidación:** Se entenderá como consolidación, cuando dos o más créditos cuyos pagos se encuentran al día, se fusionan en una sola obligación por el monto total adeudado, estableciéndose un nuevo plan de pagos, a la tasa de interés vigente en la Cooperativa al momento de solicitar.

Son requisitos para acceder a la consolidación:

- Estar al día con los créditos activos.
  - Presentar la solicitud de crédito debidamente completa y acompañada de los documentos exigidos.
- e) **Refinanciación:** Se entenderá como refinanciación a la operación por la cual, un crédito que se encuentra en mora, es objeto de la redefinición de las condiciones originalmente pactadas. En todos los casos de refinanciación se debe cumplir con los siguientes requisitos:

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 8 de 67
--	--	--	----------------





# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

- Presentar la solicitud de refinanciación, firmada por el prestatario y los codeudores, si hubiere.
- La Cooperativa realizará un nuevo análisis sobre su capacidad de pago.
- Ofrecer las garantías adicionales a favor de la Cooperativa, en los casos en que esto se considere necesario.

f) **Dación en Pago:** Los prestatarios deudores podrán ofrecer la dación de bienes en concepto de pago, en cuyo caso la Cooperativa tiene la facultad de aceptar o rechazar el bien ofrecido, considerando su valor real y el cumplimiento de las condiciones establecidas por el Consejo de Administración.

## 6.5. Constitución y funciones del Comité de Crédito

### 6.5.1. Constitución del Comité

- a) El Comité de Crédito estará compuesto por socios, conforme a las Normativas Vigentes.
- b) El Comité contará con un Presidente, un Vicepresidente, un Secretario y Miembros.
- c) Los integrantes del Comité serán nombrados por el Consejo de Administración.
- d) Durarán un año en sus funciones, pudiendo ser reemplazados o confirmados por el Consejo de Administración. No obstante, el Consejo de Administración podrá remover en cualquier momento a los integrantes del Comité.
- e) El cargo de Presidente del Comité de créditos será ejercido por el Tesorero del Consejo de Administración

### 6.5.2. Funciones del Comité

A más de lo establecido en los Estatutos Sociales, son funciones del Comité de Crédito:

- a) Cumplir y hacer cumplir los requisitos reglamentarios y legales, en el proceso de aprobación de créditos.
- b) Aprobar los créditos, en función del Reglamento General de Créditos y los procedimientos establecidos.
- c) Respetar y mantener el carácter confidencial de la información.
- d) Mantener la objetividad en su análisis.
- e) Atender los reclamos y las observaciones que los socios presenten, en materia de créditos.
- f) Revisar periódicamente la morosidad de la cartera de créditos.
- g) Recomendar al Consejo de Administración y a la Gerencia, el mejoramiento del Reglamento, el Manual de procedimientos y las políticas de crédito.
- h) Cumplir el calendario de reuniones establecido.
- i) Asentar en acta todo lo actuado.
- j) Presentar al Consejo de Administración el informe semanal, mensual y anual de los créditos estudiados.

## 6.6. Límites y concentración de créditos

6.6.1. El límite máximo a prestar a cada socio será fijado por el Consejo de Administración, en todos los casos dicho monto no será superior al seis por ciento (6%) del total del patrimonio efectivo de la Cooperativa.

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 9 de 67
--	--	--	----------------



# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

Eventualmente y en casos excepcionales, el Consejo de Administración podrá autorizar que se sobrepase el porcentaje señalado siempre que el prestatario tenga las garantías suficientes para acceder al crédito, en cuyo caso y de manera excepcional y puntual, el crédito a ser otorgado, no podrá sobrepasar el ocho por ciento (8%) del Patrimonio Efectivo de la cooperativa.

## 6.7. Tratamiento de conflicto de intereses en la actividad crediticia

6.7.1. En términos generales los directivos y empleados; sean superiores o subalternos; así como los profesionales contratados a cualquier efecto, o personas físicas o jurídicas que sean proveedoras de bienes o servicios de cualquier naturaleza, no podrán acceder a condiciones de crédito diferentes o más ventajosas que las establecidas para los demás socios de la Cooperativa BARRIOJARENSE LTDA., de conformidad con el artículo N° 74 del Decreto N° 14.052/96 que reglamenta la Ley N° 438/94 de Cooperativas.

6.7.2. En los casos de créditos a los miembros de estamentos electivos y comités auxiliares, gerentes, empleados y personal contratado bajo cualquier denominación, se debe cumplir con las siguientes condiciones:

- a) Ser aprobados por el Consejo de Administración.
- b) Que el solicitante no participe en el análisis, la discusión y/o la aprobación del crédito.
- c) Que el crédito se efectúe en los mismos términos, en relación con garantías y determinando la real capacidad de pago exigidas para cualquier otro solicitante.
- d) Que no involucre un riesgo mayor que el normal, u otros términos y características desfavorables.

6.7.3. A los efectos de calcular la capacidad de pago, las dietas podrán considerarse como parte del ingreso, solo por el plazo que dure el periodo de mandato de los miembros.

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

6.7.5. Ningún miembro de los Comités de Crédito que tenga relación personal, de negocios o de parentesco con un socio hasta cuarto el grado de consanguinidad o segundo de afinidad que estipule la cooperativa, podrá **tramitar** una solicitud de crédito presentada por estas personas.

6.7.6 Los miembros de los estamentos directivos y comités están prohibidos de prestar servicios profesionales a cualquier persona natural o jurídica socios de la cooperativa en aspectos como: elaboración de proyectos de inversión, estudios de mercado, planes de acción, planes estratégicos u otros estudios técnicos para ser presentadas a la cooperativa.

6.7.7 Ningún empleado o funcionario deberá interferir en el trámite normal de los créditos de los socios.

6.7.8 Los miembros de los estamentos directivos y comités no podrán participar como Oficiales ni recomendar a determinadas personas naturales o jurídicas como "Oficiales" sobre las solicitudes de crédito, deberán abstenerse de dar este tipo de recomendaciones.

6.7.9 Los miembros de los estamentos directivos y comités están prohibidos de recibir cualquier objeto de valor de parte de los socios a manera de obsequio o regalo, pago de comisión o cualquier otro tipo de manifestación económica.

6.7.10 Los créditos solicitados por los empleados y funcionarios sin excepción deben regirse por el Manual de Crédito.

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 10 de 67
--	--	--	-----------------



## Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

6.7.11 Cuando existe duda en la integridad de un socio, se debe terminar la relación de negocios.

6.7.12 El personal involucrado en el trámite y concesión del crédito tiene la obligación de ofrecer excelencia en el servicio de crédito, además de atención personalizada.

### 6.8. Tratamiento de tasas de interés y demás costos del crédito

6.8.1. El Consejo de Administración fijará las tasas de los intereses compensatorios, moratorios y punitivos, así como las comisiones o costos relacionados con las operaciones crediticias, basado en los informes y las recomendaciones técnicas de la Gerencia.

6.8.2. El Consejo de Administración podrá fijar un rango de tasas, poniendo un límite máximo y mínimo, con base de los cuales el Gerente podrá fijar las tasas que serán de aplicación a todos los socios, sin distingo de ninguna naturaleza ni por ningún motivo.

6.8.3. Para la fijación de las tasas de interés, se tendrá en cuenta el costo del dinero, la cobertura de costos y gastos, la generación de provisiones y los excedentes necesarios para acrecentar las reservas. Asimismo, se tomará en consideración el comportamiento del mercado financiero nacional. El Consejo de Administración revisará el valor de la tasa de interés periódicamente, o cuando lo considere necesario y podrá modificarlo.

6.8.4. Las tasas de interés siempre serán las vigentes a la fecha de la aprobación del crédito.

6.8.5. Queda prohibido la aplicación del cargo de intereses sobre intereses, en cualquier modalidad o bajo cualquier concepto.

6.8.6. Los intereses compensatorios comenzarán a devengarse, a partir de la fecha del desembolso de los fondos por parte de la Cooperativa, y se calcularán sobre el capital prestado que consta en el pagaré.

6.8.7. Los gastos que demanden la formalización, el registro de documentos, la constitución de garantías, las tasaciones, etcétera, podrán ser incluidos en el capital prestado y serán considerados para realizar el análisis de la capacidad de pago del solicitante.

6.8.8. El interés compensatorio se convierte, a partir de la mora, en interés moratorio, y se cobrará a una tasa no superior a la pactada originalmente para la tasa de interés compensatorio. El interés moratorio se calculará sobre el saldo de la deuda vencida y, en ningún caso podrán capitalizarse intereses sobre los intereses moratorios y/o punitivos.

6.8.9. La Cooperativa BARRIOJARENSE LTDA., percibirá un interés punitivo adicional, calculado sobre el saldo de la deuda vencida, cuya tasa no excederá del treinta por ciento (30%) de la tasa de interés moratorio.

6.8.10. La Cooperativa informará permanentemente a sus socios el valor de las tasas de intereses activas; nominales y efectivas; que afectan a las operaciones de crédito, así como todos los costos y cargos adicionales relacionados.

6.8.11. Ningún socio podrá beneficiarse con la quita de intereses moratorios y/o punitivos, salvo en casos de refinanciamientos y cancelaciones de créditos. Las excepciones, solamente se harán con la aprobación expresa del Consejo de Administración, basada en razones debidamente justificadas y documentadas.

6.8.12. Los intereses de créditos serán contabilizados empleando el principio de lo devengado. La suspensión del Devengamiento de intereses, se aplicará a partir de los sesenta y un (61) días de mora.

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 11 de 67
--	--	--	-----------------



## Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

6.8.13. Los intereses devengados y no cobrados provenientes de operaciones de crédito luego de sesenta (60) días de ser exigibles, serán considerados en riesgo por lo que se deberá aplicar la previsión correspondiente conforme a la escala de previsiones vinculada al capital en riesgo a efectos de su adecuada exposición y valuación.

6.8.14. Los pagos que hagan los prestatarios, se aplicarán, en primer lugar, a los gastos de gestión de cobro extrajudicial, si los hubiere, luego a los intereses punitivos, moratorios, y compensatorios, en ese orden, y el remanente se aplicará a amortizar el capital. En los casos de cobranza judicial, se estará sujeto a las disposiciones legales vigentes.

6.8.15. La tabla de amortización del crédito, integrará el legajo de cada crédito concedido, debiendo identificarse en ella, los pagos en concepto de capital, intereses y otros cargos.

6.8.16. La Cooperativa BARRIOJARENSE LTDA. adopta el sistema de amortización francés, con pago mensual de las cuotas de capital e intereses, pudiendo establecerse otros sistemas de amortización.

6.8.17 Se considerarán 5 días de gracia a partir del vencimiento, período en el cual no se tendrán en cuenta los intereses moratorios, será considerado en mora el día siguiente al día de vencimiento de la primera cuota, y se considerará totalmente vencido a partir de los 6 días de mora.

6.8.18 Los préstamos cancelados antes del plazo del vencimiento tendrán sus intereses a vencer descontados hasta la fecha del pago. El préstamo a los efectos de expresar los índices de morosidad será tomado como referencia la Normativa del Instituto Nacional de Cooperativismo.

6.8.19. Los intereses como producto de la intermediación financiera, considerará los intereses contabilizados de acuerdo a lo devengado.

6.8.20. Los indicadores INCOOP serán tomados como referencia para el control de los rendimientos de la cartera activa, además de utilizar los mecanismos disponibles en el mercado para el control de los indicadores de gestión de la administración crediticia.

6.8.21. A los efectos de una pronta Recuperación del Préstamo, el Consejo de Administración determinará períodos de cobros en los cuales se podrán aceptar pagos parciales de deudas, para lo cual se dictarán las resoluciones especiales correspondientes. Se adopta como política en la Cooperativa la imputación de pagos parciales de acuerdo al orden establecido en la Norma Incoop.

6.8.22. Los costos inherentes al sistema de comunicación al socio en mora, notificaciones, llamadas, visitas, etc. serán cargados al préstamo y serán abonados por el socio.

### 6.9. Tratamiento de las garantías y su administración

6.9.1. Las garantías sobre las operaciones de créditos están establecidas siendo las mismas:

- a) Garantía Personal o Quirografaria (a Sola firma del titular)
- b) Codeudoría Solidaria
- c) Garantía Hipotecaria
- d) Caución de Ahorros

6.9.2. No podrán ser codeudores de créditos: los directivos del Consejo de Administración, de la Junta de Vigilancia, de la Junta Electoral, los miembros de los Comités Auxiliares, así como el Gerente, los Jefes de Departamentos y empleados de cualquier nivel de la Cooperativa, desde el momento de su nombramiento y mientras duren en el ejercicio de sus funciones.

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 12 de 67
--	--	--	-----------------



## Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

6.9.3. No se permiten Codeudoria cruzadas o mutuas en forma simultánea.

6.9.4. Las garantías reales serán valuadas por un perito debidamente habilitado para tal efecto según las leyes vigentes y que se encuentre inscripto en la base de datos de Peritos Tasadores de BARRIOJARENSE LTDA.

6.9.5. El plazo de actualización de las tasaciones de los bienes en garantía es de dos (2) años contados desde la fecha de tasación inicial. Salvo que el Comité de Créditos o el Consejo de Administración consideren conveniente solicitar una nueva tasación en un menor tiempo, basado en el riesgo crediticio.

6.9.6. Los porcentajes máximos de las garantías recibidas, a tomarse como respaldo de operaciones de crédito, serán aquellos señalados como valores computables de las garantías que podrán deducirse de la previsión requerida, conforme a lo establecido en el Marco de Regulación de Cooperativas de Ahorro y Crédito.

### 6.10. Tratamiento de la documentación de créditos

Cada socio prestatario contará con un legajo único, el cual estará integrado por los siguientes documentos:

- a) Documento de identidad del solicitante y, en su caso, de los codeudores, garantes o avalistas.
- b) Solicitud de crédito.
- c) Documentación probatoria de ingresos (liquidación de salario, declaración de impuestos, entre otras).
- d) Reporte o documento que demuestre el análisis realizado, así como las conclusiones sobre su aprobación o rechazo.
- e) Reporte emitido por la Central de Riesgos Cooperativos y/o de otros organismos que proporcionen información de riesgos de crédito, con los cuales se tenga convenio.
- f) Factura o comprobante de servicio básico (agua, electricidad o teléfono) correspondiente al domicilio real de cada firmante, o el certificado de residencia u otro documento equivalente.
- g) Tasación de los bienes en garantía, si hubiere.
- h) Póliza de Seguro de la garantía a favor de la Cooperativa, en caso de que hubiere.
- i) Copia de la escritura de constitución de la garantía real debidamente inscripta en los Registros Públicos, según corresponda.

### 6.11. Esquema de recuperación

6.11.1. El vencimiento del crédito es dentro de los treinta (30) días corridos, contados desde el día del desembolso.

6.11.2. El socio podrá elegir la fecha del primer vencimiento dentro de los cuarenta y cinco (45) días corridos a partir del desembolso, en cuyo caso en la primera cuota le será cargado el interés por los días de diferencia.

6.11.3. Si el crédito es con caución de ahorro a la vista, se procederá al descuento de las cuotas vencidas al llegar los treinta y un (31) días de morosidad.

6.11.4. Si el crédito es con caución de ahorro a plazo fijo, se podrá proceder a la cancelación del contrato de ahorro y su aplicación a la cancelación del préstamo al llegar a los 61 (sesenta y un) días de morosidad.

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 13 de 67
--	--	--	-----------------





## Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

6.11.5. Se establece un periodo de gracia de cinco (5) días corridos, contados desde la fecha del vencimiento de la cuota del crédito.

6.11.6. Los pagos de las cuotas de crédito podrán realizarse por cualquiera de los siguientes medios:

- a) Pago en ventanilla de Caja, en las Oficinas de la casa central, Sucursales y bocas de cobranzas de BARRIOJARENSE LTDA.
- b) Débito automático de la caja de ahorro indicada por el titular del crédito.
- c) Débito automático a funcionarios públicos a través del BNF u otros convenios.
- d) Giros locales e internacionales a nombre de la Cooperativa.
- e) Pago a través de la Red de Pagos Electrónicos a la cual se encuentre adherida la Cooperativa.
- f) Depósito en la cuenta corriente bancaria indicada expresamente por la Cooperativa.
- g) Transferencia electrónica de saldos de su caja de ahorro a la vista.

6.11.7. Para la recuperación de los créditos en mora, la Cooperativa empleará las siguientes etapas:

- a) Gestión Administrativa
- b) Gestión Extra judicial
- c) Gestión Judicial

Las características y funcionamiento de cada una de estas etapas están establecidos en el Reglamento de Recuperación de Créditos de BARRIOJARENSE LTDA.

### 6.12. Políticas de seguimiento y recuperación de cartera

6.12.1. Las formas de seguimiento para lograr la recuperación de los créditos en mora que serán adoptados por BARRIOJARENSE LTDA, conforme a las diferentes circunstancias y al tipo de deudor, consisten en:

- a) Mensajes de texto al celular o correo electrónico, informando del vencimiento de la cuota. Esta acción se aplica un día antes del vencimiento de la cuota del crédito y luego se repite al concluir los días de gracia.
- b) Llamadas telefónicas de recordatorio de pago, dentro de los quince (15) días de morosidad.
- c) Visitas sistemáticas al domicilio o lugar de desarrollo de la actividad generadora de ingresos del titular del crédito.
- d) Inclusión de las deudas vencidas con más de 90 días de atraso en los registros de INFORMCONF.
- e) Notificaciones al titular y a los codeudores, en los grados que sean necesarios; primera, segunda, tercera, y notificación especial, hasta ciento ochenta (180) días de morosidad.
- f) Acción Judicial, a partir de los ciento ochenta y un (181) días de morosidad en base al Reglamento de Recuperación.

6.12.2. Todas las acciones de seguimiento de los créditos en mora serán registrados y archivados en el Legajo Único del titular.

6.12.3. Los gastos de las acciones de seguimiento y recuperación de los créditos en mora serán fijados por el Consejo de Administración mediante Resolución.

6.12.4. La misma presión de reclamo de pago que se ejerce sobre el titular del crédito será ejercida sobre los codeudores y sus cónyuges.

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 14 de 67
--	--	--	-----------------



## Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

6.12.5. El control de la morosidad se exige a partir del primer día de atraso en el pago de la cuota.

6.12.6. El Oficial de Créditos tiene la responsabilidad por el seguimiento y gestión de recuperación de los créditos de su cartera, hasta que llegue a instancias judiciales.

6.12.7. El Oficial de Créditos debe acompañar las gestiones, aun cuando se haya iniciado un juicio, colaborando en todo momento con las instancias correspondientes, proveyendo datos basado en el conocimiento que tienen del titular y codeudores del crédito.

### 6.13. Constitución de provisiones

6.13.1. La clasificación de los créditos en mora y la constitución de provisiones sobre créditos en mora se hará respetando lo establecido por las normativas del INCOOP. En el siguiente cuadro se muestran las categorías de riesgos y las provisiones a constituir:

CATEGORÍAS DE RIESGO Y PREVISIONES REQUERIDAS		
Categoría de Riesgo	Días de mora	% Provisiones Requeridas
A: Mora cero	0	0%
B: Normal	1 a 30	0%
C: Aceptable	31 a 60	0%
D: Potencial	61 a 90	5%
E: Significativo	91 a 150	30%
F: Real	151 a 240	50%
G: Alto riesgo	241 a 360	80%
H: Irrecuperable	más de 360	100%

6.13.2. Las provisiones constituidas se establecen de la siguiente manera:

- Se suman todos los créditos en cada una de las categorías.
- Se restan las deducciones permitidas de los créditos, para establecer el saldo de crédito expuesto.
- Si el socio tiene más de un crédito en mora, las deducciones permitidas se aplicarán en primer lugar al crédito en la categoría de mora mayor y, el saldo que quede, al siguiente con mora menor y, así, sucesivamente.
- Se aplica el porcentaje de provisiones requeridas al saldo del crédito expuesto, para obtener las provisiones constituidas en cada categoría.
- Se suma el total de las provisiones constituidas en todas las categorías, para obtener la previsión total requerida.
- Los créditos judicializados y de socios excluidos o renunciantes con saldo deudor, serán pre visionados al 100%.

6.13.3. Las deducciones permitidas, conforme a lo establecido por las normativas del INCOOP son las siguientes:

Las garantías bancarias y de entidades cooperativas, debidamente instrumentadas, hasta el 100% del valor del documento.

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 15 de 67
--	--	--	-----------------



# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

Los ahorros caucionados en la Cooperativa, hasta el 100% del valor del depósito.

Los bienes inmuebles serán tomados como máximo a un 70% de su valor de tasación.

Los aportes de capital de los socios, hasta el 100% del valor de los mismos.

## 6.14. Régimen de desembolsos

6.14.1. Después de aprobado el crédito, el siguiente paso es la formalización de las garantías y luego el desembolso, previa preparación de la documentación correspondiente.

6.14.2. El desembolso del crédito se realizará en las oficinas de la Cooperativa; en la Casa Central o Sucursal.

6.14.3. Por ningún motivo, la documentación respiratoria del crédito saldrá de las oficinas de la Cooperativa.

6.14.4. Todas las personas relacionadas con el crédito deberán concurrir a las oficinas de la Cooperativa a efectos de firmar los documentos correspondientes.

6.14.5. Ningún crédito deberá ser desembolsado sin haber completado la formalización de la documentación respiratoria.

6.14.6. El pagaré y el contrato de crédito serán custodiados en el Área de Tesorería de la Cooperativa.

6.14.7. El desembolso se hará de acuerdo a las disponibilidades de fondos de la Cooperativa.

6.14.8. El importe neto del crédito será entregado al socio en cheque, o en efectivo, o mediante acreditación en la caja de ahorro del prestatario, de acuerdo a lo indicado por el solicitante.

## 6.15. Evaluación de la Cartera de Crédito

6.15.1. Constituye el análisis de la cartera para conocer el grado y la naturaleza de los riesgos que pueden afectarla y ocasionar eventuales pérdidas.

6.15.2. Esta evaluación será realizada en intervalos regulares - semestralmente - aplicando los indicadores Incoop, como parámetro de referencia, en ausencia de un indicador propio del sistema cooperativo, y se realizará a cargo del Dpto. de Créditos y la Gerencia, un exhaustivo análisis de la cartera siguiendo los siguientes procedimientos:

## 6.16. Calificación de la Cartera

Serán calificados los créditos en forma individual, dentro de las categorías a las cuales se le aplicará el Régimen de Provisiones conforme a la Norma Incoop como mínimo y en el caso de aumentar el régimen, este debe ser aprobado por el Consejo de Administración:

### 6.16.1. Riesgo Normal

**1.1.-Análisis previo:** Se evidencia en la carpeta del socio su capacidad de pago, de manera a que no se aprecian dificultades para el repago del préstamo.

**1.2.-Seguimiento:** El informe del Oficial de Crédito evidencia que los fondos retirados han sido aplicados al fin solicitado y el análisis de la situación del socio nos indica que su solvencia y capacidad de pago no han sido afectadas desde el momento del otorgamiento.

**1.3.-Cumplimiento:** el socio cumple a cabalidad con lo pactado

**1.4.-Garantías:** se mantienen y son fuente alternativa de pago de la obligación.

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 16 de 67
--	--	--	-----------------



## 6.16.2.- Riesgo Potencial

**2.1.-Análisis previo:** Se evidencia en la carpeta del socio que la actividad productiva, el ingreso del negocio presenta dificultades transitorias para el repago del préstamo.

**2.2.-Seguimiento:** El informe de seguimiento evidencia de que los préstamos han sido aplicados al fin solicitado, sin embargo, el análisis de la situación del socio, su solvencia y capacidad de pago han sido o podrán ser afectados por la situación en forma transitoria por causas imputables al propio socio o por causas imputables al entorno, las cuales sino son corregidas a tiempo podrán afectar la recuperación en tiempo oportuno.

**2.3.-Cumplimiento:** El socio cumple en forma regular con el programa de pagos, y podrá solicitar una reprogramación o refinanciamiento del préstamo, justificando en forma documentada la transitoriedad de las causas que impidieron el cumplimiento del cronograma de pagos. No se harán ampliaciones del crédito a no ser que se aumenten las garantías y se demuestren fehacientemente y de acuerdo a documentos de flujo de caja que podrá hacer frente a la nueva obligación, de ser así la Categoría continúa 1.

**2.4.-Garantías:** Se encuentran en función del análisis de riesgo asumido y son fuente alternativa de pago de la obligación.

## 6.16.3.- Riesgo Real

**3.1.-Análisis previo:** Se evidencia en la carpeta del socio que la documentación existente, el análisis de la información, y el seguimiento efectuado al préstamo, presentan deficiencias importantes que comprometen su capacidad de pago, o el socio no cumple con el cronograma pactado, no obstante, la Cooperativa puede recurrir a las garantías para recuperar todo o parte del crédito.

**3.2.-Seguimiento:** No existe información suficiente por parte del seguimiento efectuado para concluir con cierta veracidad que el préstamo haya sido destinado al fin solicitado. El análisis demuestra que no existen indicios que la fuente principal de pago prevista se mantenga y/o la capacidad de pago está comprometida.

**3.3.-Cumplimiento:** El socio no cumple con el cronograma de pagos pactado o entra en forma reiterada en mora.

**3.4.-Garantías:** No obstante, los pasos anteriores, las garantías se encuentran en función del riesgo contraído y son fuente alternativa de pago de la obligación.

## 6.16.4.- Alto Riesgo

4.1.- Presentan todas las características del nivel anterior – nivel 3: Riesgo Real – y las garantías son las únicas fuentes cierta de recuperación de los préstamos.

### Otras características

- Usualmente en estos préstamos el capital prestado se ha desviado de su destino inicial y se ha aplicado a una actividad diferente.
- Socios que han perdido su lugar de trabajo, afectando esto su capacidad de pago.
- El entorno o ámbito laboral se encuentra en depresión o en quiebra técnica comprometiendo el pago del mismo.

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 17 de 67
--	--	--	-----------------



## 6.16.5.- Irrecuperable

5.1.- Presentan las características del nivel anterior – nivel 4: Alto Riesgo – y no cuentan con garantías suficientes o estas no son realizables en el corto plazo, se encuentran significativamente depreciadas o devaluadas o no se encuentran legalmente perfeccionadas.

### Otras características

- Se encuentran en mora por más de 180 días, sin haberse iniciado el trámite judicial.
- Están en proceso de cobro judicial por más de 360 días.

## 6.17. CONSIDERACIONES SOBRE LOS CREDITOS INCOBRABLES

A los efectos de ajustar las cuentas del activo, se podrán por imperio de las resoluciones del Consejo de Administración, cancelar un crédito en mora de Categoría 5, contra la Cuenta Provisiones para préstamos.

Esta acción, denominada para los efectos de este Manual “Desafectación Créditos”; no afecta los derechos que tiene la cooperativa de ejercer las acciones para la recuperación de estos créditos.

Se llevará un registro contable de las desafectaciones, de manera a poder contabilizar y realizar el seguimiento respectivo.

Para la desafectación del crédito, será necesario presentar al Consejo de Administración, la situación general del préstamo, incluyendo última fecha de pago, las notificaciones realizadas, las visitas y demás acciones de recuperación y estas informaciones deberán reflejar la imposibilidad del cobro del préstamo.

Los informes y documentos específicos de la desafectación serán archivados en la carpeta del socio, así como la copia de la resolución del Consejo de Administración que determinó el mismo. Sentencia de Remate e inhibición

La Cooperativa no podrá otorgar créditos a socios que presenten garantes con demandas, inhibiciones o con otros problemas judiciales que debiliten la condición de garante del préstamo.

En la Cooperativa no se podrá recibir pagos de los socios cuyos antecedentes se encuentran en la Oficina jurídica, sin que el Abogado autorice a la Administración su cobro. Esta medida se adopta de manera a no dar lugar para que el socio reclamado judicialmente, pueda tener motivos para poder incidentar el proceso judicial.

## 6.18. DE LOS PLAZOS DE LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS

Para establecer los plazos de recuperación de los créditos se tendrán en cuenta:

- a. La finalidad del préstamo, la capacidad de pago, la naturaleza de la garantía,
- b. Para establecer la cuota mensual se tendrá en cuenta si los créditos son productivos o improductivos. Estas cuotas podrán ser iguales como también con refuerzo para ciertas épocas dentro del plazo de vencimiento establecido en el pagaré. Al establecer las fechas de pagos se tendrán en cuenta las épocas normales de ingreso.

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 18 de 67
--	--	--	-----------------





# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

## CAPITULO II. REGLAMENTO GENERAL DE CREDITOS

### CAPITULO I - De los Fines y Objetivos

#### Art 1° FINES

La Cooperativa Multiactiva Barriojarensis Ltda. Ayuda a sus asociados proporcionándoles un servicio de crédito, ágil, eficaz y de interés razonable, con fines útiles y productivos; promoviendo el bienestar de los mismos, de sus familias y de la comunidad de su jurisdicción.

#### Art. 2° OBJETIVOS

Los objetivos que la cooperativa persigue, al habilitar el presente reglamento de créditos, se ajustan a lo siguiente:

- Posibilitar y facilitar a los asociados los medios para la adquisición de bienes de consumo, producción, de capitalización y otros.
- Crear oportunidades para acrecentar y elevar las condiciones de vida de los socios, en el aspecto social, cultural y económico.
- Otorgarles los medios necesarios para afrontar situaciones de emergencias.
- Crear fuentes de trabajos a través de los créditos otorgados.
- Toda otra actividad siempre y cuando no sean destinados a financiar movimientos políticos, ni atenten contra el medio ambiente, la moral y las buenas costumbres.

### CAPITULO II - De los Tipos de Créditos

**Art. 3°** Los créditos concedidos a corto, mediano y largo plazo quedarán tipificados como:

**1-Normal:** Son aquellos destinados a gastos de consumo, salud, capital operativo e inversión; con las siguientes líneas de crédito:

- Microcréditos de entrega inmediata:** son los créditos por montos menores destinados a gastos de consumo, que por sus antecedentes, cobertura en aporte y ahorros son desembolsados inmediatamente
- Consumo:** destinado a inversión, vivienda, comercio, adquisición de muebles y enseres para el hogar, inmuebles, vehículos, Gastos médicos, educación, vestuario, pago de deudas, impuestos.
- Salud:** Créditos destinados a gastos de internación, intervención quirúrgica, tratamientos médicos.
- Educación:** los destinados a solventar estudios de nivel terciario
- Crédito PYMES:** Son los créditos destinados fomentar las microempresas y desarrollen actividades independientes de producción industrial o agrícola, comercios y/o servicios.
- Inversión agropecuaria:** son créditos destinados a la inversión en agricultura y ganadería
- Descuentos de cheques:** destinados a la financiación con la garantía de cheques de terceros.
- Promocionales:** Es un crédito habilitado excepcionalmente a todos los socios en general por un periodo determinado, sujeto a la disponibilidad financiera de la Cooperativa con tasas preferenciales.

**2- Tarjeta de Crédito:** Son créditos destinados al financiamiento de compras a través de este instrumento, el cual se registrará por un reglamento específico e independiente a través de procesadoras contratadas.

**3- Crédito para la vivienda:** Son aquellos créditos destinados a la adquisición, ampliación y refacción de inmuebles que podrán ser con garantía HIPOTECARIA.

Por la modalidad de pago se clasificarán:

**a) En cuotas** : en cuotas mensuales hasta 60 meses (Sistema Francés de amortización)

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 19 de 67
--	--	--	-----------------



# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

b) **A plazo único** : en plazo único de 180 días (Sistema Americano - Capital más intereses)

## **CAPITULO III - De los Requisitos**

**Art. 4°** Son requisitos indispensables para la obtención de un crédito:

### **Personas físicas:**

- a) Ser Socio de la Cooperativa.
- b) Llenar y firmar debidamente el formulario de solicitud de Crédito, el que tendrá carácter de declaración jurada. Consignar los datos requeridos en la solicitud y acompañar todos los documentos exigidos, para la comprobación apropiada de los datos suministrados y de su capacidad de pago, así como para ser verificados por el oficial de créditos. Así mismo deberá precisar con claridad el destino del préstamo. El formulario deberá estar firmado por el Solicitante y Garantes con sus respectivos cónyuges si los hubiere.
- c) Estar al día con todas las obligaciones contraídas con la Cooperativa (aportes, solidaridad, préstamo/s, tarjetas)
- d) No estar comprendido en las prohibiciones y/o penalizaciones establecidas en el presente reglamento, el Estatuto de la Cooperativa, y en las resoluciones dictadas por la Asamblea General de Socios o por el Consejo de la Administración.
- e) No tener pendientes operaciones morosas, acciones judiciales y/o penales sobre su persona y/o bienes, **así mismo de su cónyuge y garantes si los hubiere**. Si las mismas han sido regularizadas, se deberá presentar las documentaciones respaldatorias pertinentes (recibos, facturas y/o copia autenticada del finiquito, caso contrario dependiendo de las garantías ofrecidas se dejará constancia escrita o declaración de las circunstancias y fundamentos que imposibilitan la regularización de los mismos).
- f) Para ser beneficiario de un crédito, el monto de la cuota a la que podrá acceder será como máximo el 30% del Ingreso bruto. Además, la sumatoria de las cuotas de su endeudamiento **en el sistema financiero** no deberán sobrepasar **el 40% del Ingreso Neto Total**, considerando el ingreso del cónyuge. Eventualmente se podrá considerar fuera de estos parámetros cuando existan buenos antecedentes de pago en créditos anteriores.
- g) Como primer préstamo, el socio podrá solicitar el equivalente establecido en el Anexo I y con garantía solidaria a excepción de casos en los que se demuestre capacidad de pago y solvencia financiera y patrimonial muy por encima del monto solicitado como primer préstamo a consideración y satisfacción del Consejo de Administración.
- h) La Cooperativa podrá verificar insitu los datos y las informaciones declaradas por el socio.
- i) Presentar los documentos respaldatorios de los ingresos como: certificado de sueldo, copias de liquidación de salario, comprobantes de pagos de seguros sociales. Para los trabajadores independientes acompañarán las tres últimas declaraciones juradas del I.V.A. Impuesto a la renta o patente profesional o comercial, caso contrario fundamentar y respaldar por otros medios los ingresos declarados.
- j) En caso de imposibilidad de demostración de ingresos, por parte del titular, su cónyuge o de los codeudores, se presentará un informe al Comité y Consejo sobre las verificaciones realizadas por el Oficial de créditos.
- k) Presentar fotocopia de la Cédula de Identidad Civil actualizada, de todos los firmantes de la solicitud. En caso de vencimiento o extravió presentar la constancia de gestión de renovación o formulario de compromiso y responsabilidad.
- l) Todos los documentos y datos de ingresos para cada crédito tendrán una validez de seis meses, a excepción de aquellos documentos en los que conste su respectivo vencimiento.

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 20 de 67
--	--	--	-----------------



## Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

- m) Para préstamos por montos superiores a G. 50.000.000.-el socio **o su cónyuge** deberá presentar fotocopia de título de propiedad, libreta de pago de propiedad; con por lo menos sesenta por ciento (60%) pagado y/o fotocopia de comprobante de pago de impuesto inmobiliario del inmueble. En caso de que el solicitante no posea inmueble a su nombre, deberá presentar **el** codeudor. Para los subsiguientes préstamos, dependerá de la puntualidad del pago del solicitante, pudiendo exigirse la presentación del recibo de impuesto inmobiliario o tasas especiales. Estos requisitos no serán necesarios para solicitudes por montos inferiores al mencionado.
- n) Las condiciones establecidas en: desde la a), hasta l) del presente Artículo, rigen para los solicitantes, codeudores y cónyuges.

**Personas Jurídicas:** Adjuntar a la solicitud de crédito los documentos específicos necesarios para la comprobación de los datos suministrados, en copias autenticadas:

1. Copia del acta de la última Asamblea del Directorio donde se trató la autorización para endeudamiento;
2. Copia del acta de Directorio o Consejo donde se realizó la distribución de los cargos vigentes;
3. Copia del Balance General y Cuadro de Resultado de los 3 (tres) últimos meses;
4. Copia de la cédula de identidad de los representantes legales, si no obra en carpeta;
5. Autorización para solicitar informes confidenciales de la institución y de sus representantes legales;
6. Copia de la Declaración Jurada a la S.E.T., por lo menos de los 3 (tres) últimos meses; y
7. Certificado de Cumplimiento Tributario, para solicitudes de créditos que superen el monto establecido en la Resolución General N° 16 de la S.E.T. del 15 de junio de 2009.

### Otros Requisitos: DOCUMENTACIÓN DE CRÉDITOS.

Los expedientes de crédito contendrán las siguientes documentaciones

#### Documentación Básica de Identificación:

- Solicitud de crédito
- Documentos básicos de identificación
- Informe de análisis o evaluación crediticia
- Informe de central de riesgos
- Croquis
- Informes de crédito.

#### Respaldos Créditos de Inversión:

- Respaldos de propiedad del negocio
- Permisos de funcionamiento
- Certificados comerciales, facturas, etc.

#### Documentos Laborales:

- Certificados de trabajo
- Ingresos por jubilaciones, arriendos.
- Documentos Financieros:
- Certificados bancarios
- Certificados de inversiones
- Reporte de pagos si es renovación.

#### Documentos Patrimoniales:

- Títulos de propiedad

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 21 de 67
--	--	--	-----------------



# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

- Pagos de impuestos
- Escrituras, prendas según política institucional.
- Documentos Legales:
- Escrituras de hipotecas
- Contratos de prendas
- Avalúos
- Pólizas

## Documentos Operativos:

- Medio de aprobación
- Tabla de amortización
- Liquidación de desembolso
- Pagarés
- Contratos de mutuo acuerdo

**Art. 5°** La Cooperativa podrá exigir la presentación de cualquier otro documento que considere necesario para la evaluación de la capacidad de pago del socio y los garantes como así también el destino de los créditos.

## CAPITULO IV

### De los Montos y de la Relación Aportación/Préstamo

**Art. 6°** Los montos máximos establecidos para los tipos de Créditos, y su relación de aporte/ préstamo forman parte del ANEXO I

**Art.7 °** La sumatoria de los saldos de capital de los créditos concedidos por cada socio, los garantizados a otros socios y los concedidos por sociedad conyugal no podrán exceder los límites establecidos en el ANEXO I

## CAPITULO V

### De las Tasas de Interés, de los aportes s/ Auto seguro, de los Plazos y de la Capitalización Obligatoria

**Art. 8°** Los préstamos acordados por la Cooperativa estarán sujetos a los siguientes tipos de interés:

- a) **Interés Normal:** Es el importe del interés que está consignado en el plan de pago original que se confeccionó al momento de la formalización del préstamo, que va incluido en cada una de las cuotas, y que es calculado sobre saldos.
- b) **Interés Moratorio:** Es el interés que se cobrará sobre las cuotas vencidas luego de transcurrido los 5 días de gracia y es exactamente igual a la tasa de interés normal pactada en el crédito original.
- c) **Interés Punitorio:** Es el interés de penalización o multa cobrado sobre el monto de la cuota, igualmente a partir del sexto día de la fecha de vencimiento cuyo porcentaje será el equivalente al 30% del interés normal o moratorio.

**Art. 9°** las tasas de interés son establecidas por el Consejo de Administración y podrá ser ajustada en cualquier periodo de tiempo en salvaguarda de los intereses financieros y económicos de la Cooperativa conforme al Anexo I del presente reglamento. Asimismo, podrá habilitar líneas de créditos con tasas promocionales.

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 22 de 67
--	--	--	-----------------



# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

**Art. 10°** Igualmente a todos los Préstamos, refinanciaciones o recalendarizaciones se cobrará un porcentaje sobre saldo de los préstamos a ser destinado al Fondo de Protección de Cartera, establecido en su propio reglamento.

**Art. 11°** Sobre todos los créditos se cobrará el 5% en concepto de capitalización obligatoria. Este procedimiento se adoptará hasta que el socio haya alcanzado un nivel de aporte de hasta el monto equivalente a la décima parte del tope máximo de créditos concedido por socio. Lo descontado será acreditado en la cuenta de aportaciones del socio en el mismo proceso de desembolso.

**Art. 12°** La tasa de interés pactada en el momento del desembolso, tendrá vigencia hasta la completa cancelación de la deuda.

## CAPITULO VI - De las Formas de Pago

**Art. 13°: Días de gracia:** Las cuotas de préstamos tendrán 5 días de gracia, a partir de la fecha de vencimiento, para ser abonadas, sin el recargo de los intereses moratorios y punitivos. Si el socio abonare la cuota atrasada luego de transcurridos los 5 días de la fecha de vencimiento, pagará los intereses incluyéndose los correspondientes por los 5 días de gracia. Conforme al promedio general de días de atraso se establecerá una escala de calificación a la forma de pago:

- |    |                          |           |      |
|----|--------------------------|-----------|------|
| a) | De 0 días                | Excelente | (AA) |
| b) | De 01 días hasta 5 días  | Excelente | (A)  |
| c) | De 06 días hasta 15 días | Muy Bueno | (MB) |
| d) | De 16 días hasta 30 días | Bueno     | (B)  |
| e) | De 31 días hasta 60 días | Regular   | (R)  |
| f) | De 61 días hasta 90 días | Malo      | (M)  |
| g) | De 91 días a mas         | Muy Malo  | (MM) |

**Art. 14°** El socio amortizará su préstamo conforme a las siguientes modalidades:

- Cuota fija mensual: basado en el sistema francés, cuota constante durante todo el período del préstamo que incluye amortización de capital, más los intereses calculados sobre saldos.
- De pago íntegro a un plazo único con vencimiento a los 180 días, con la opción de amortizaciones parciales del capital y los intereses.
- Alguna otra forma de pago pactada y resuelta por el Consejo de Administración. Ejemplos: Amortizaciones trimestrales, semestrales, anuales, con periodos de gracia.
- Se podrá realizar pagos en forma anticipada o parcial.

**Art. 15°** La cooperativa podrá aceptar pagos de cancelación de deuda anticipadamente pudiendo exonerarse el 100% de los intereses pactados no devengados conforme al sistema francés.

## CAPITULO VII - De las Garantías

**Art. 16°** Las garantías exigidas por la Cooperativa para el otorgamiento de los créditos son:

- A sola firma
- Codeudor solidario
- Caución de Ahorro
- Hipotecaria

**Art. 17°** Para todos los Créditos podrá exigirse **codeudor solidario, quienes podrán ser personas físicas socias o no socias** que reúnan los mismos requisitos exigidos a los prestatarios en el Art.4. a más de la solvencia económica y buenos antecedentes crediticios.

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 23 de 67
--	--	--	-----------------





# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

**Art. 18°** No podrán ser garantes:

- Las Personas mayores de 65 años, los pensionados o jubilados que no posean inmueble propio
- Los socios con calificación de pago en las categorías R, M, MM
- Los directivos y empleados de la Cooperativa y cónyuges.
- Los cónyuges entre sí.
- Los prestatarios en forma recíproca y cruzadas.
- Los socios en relación de dependencia económica del deudor principal y quienes dependan del mismo ingreso económico.
- Los que posean demandas, inhibiciones o con otros problemas judiciales que debiliten la condición de garante del préstamo.

**Art. 19°** La garantía de codeudor se aplicará a los tipos de créditos hasta un monto máximo por socio. Circunstancialmente se podrá aceptar garantía hipotecaria.

**Art. 20°** Se exigirá codeudor solidario:

- a) Para los primeros préstamos, por encima de los límites establecidos en ANEXO I, salvo garantías de caución en caja de ahorro, o cobertura de aporte en 50% o cuando la solvencia patrimonial económica y financiera del socio amerite su tratamiento a sola firma
- b) Los socios extranjeros, en todos los casos deberán presentar un codeudor de nacionalidad paraguaya, salvo que su ingreso a la Cooperativa sea mayor a 5 años.
- c) En todos los casos, independientemente a la antigüedad, la Cooperativa podrá exigir codeudor solidario para aquellos socios que hayan declarado ingresos económicos por cuenta propia.
- d) Cuando el socio tenga alguna demanda pendiente u operación morosa, siempre y cuando se fundamenten las circunstancias por las que no han sido regularizadas al momento de solicitar el préstamo.
- e) La Cooperativa podrá exigir más de 1 (un) codeudor y/o cambio de codeudor cuando se considere necesario.

**Art. 21°** El socio o no socio podrá ser codeudor de más de una persona siempre y cuando tenga la capacidad de pago para tal efecto, para lo cual se deberá considerar la totalidad de las cuotas mensuales como codeudor conforme al Art.4 Inc e. Por otra parte no se admitirán codeudorías cruzadas o **mutuas**. En aquellas operaciones en que se efectúen modificaciones en los términos y condiciones de plazo, o en el cual se registren atrasos en la amortización del Préstamo por parte del socio deudor, la Cooperativa deberá mantener informados por escrito a los codeudores o garantes de estas circunstancias.

**Art. 22°** Las solicitudes de préstamos con Garantía Hipotecaria, se ajustarán a las siguientes condiciones:

**Con garantía Hipotecaria:**

- a) Los créditos no podrán exceder el 70 % del valor de la tasación del inmueble ofrecido en garantía.
- b) El inmueble hipotecado deberá gravarse en primer rango a favor de la Cooperativa
- c) Deberá estar ubicado dentro de los límites de la capital o del Departamento Central, circunvecinos u otros que sean a satisfacción de la Cooperativa.
- d) Para los créditos con garantía hipotecaria, si el inmueble ofrecido en garantía tiene área construida y el monto del crédito concedido lo ameriten, la Cooperativa podrá solicitar, con cargo al socio solicitante, un seguro contra incendio y otros riesgos durante la vigencia del préstamo.
- e) Las tasaciones de inmuebles ofrecidos en hipoteca a la Cooperativa deberán estar tasados e informados por profesionales designados por la Cooperativa debidamente inscriptos en el Poder Judicial y la actualización de los mismos deberá realizarse cada 3 años.

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 24 de 67
--	--	--	-----------------



# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

- f) Todos los créditos hipotecarios podrán ser concedidos solo hasta 75 años de edad.
- g) El socio está obligado a mantener al día los impuestos, polizas y otras obligaciones que deriven de los bienes en garantía.
- h) Las documentaciones respaldatorias a presentarse son: Carta oferta del propietario del inmueble, título de propiedad, informe de condiciones de dominio, impuestos y tasas especiales municipales al día, escritura de hipoteca por escribanía.

## **CAPITULO VIII**

### **De los Niveles Autorizados de Concesión**

**Art. 23°** Los niveles de concesión se ajustan a lo siguiente:

- a) Se faculta a la Coordinación Operativa, a la Gerencia Comercial – Financiera y/o Encargada de Agencia, Gerencia General y Presidencia del CONAD, a conceder préstamos de entrega inmediata a los socios dentro de la reglamentación vigente, de acuerdo a la siguiente escala:
  - Coordinación Operativa: hasta la suma de Gs. 5.000.000 (guaraníes cinco millones).
  - Gerencia Comercial – Financiera y/o Encargada de Agencia: hasta la suma de Gs. 10.000.000 (guaraníes diez millones).
  - Gerencia General y Presidencia del CONAD: hasta la suma de Gs. 15.000.000 (guaraníes quince millones).
- b) Todos los Niveles Autorizados de Concesión deberán presentar reportes, a través del Comité de Créditos, a las sesiones ordinarias semanales del Consejo de Administración, para que este organismo los refrende.
- c) Todas las solicitudes de créditos que superen niveles establecido en el inciso a) de este artículo serán aprobadas solo por el Consejo de Administración, previo parecer del Comité de Créditos.

## **CAPITULO IX**

### **De la Suscripción de Documentos**

**Art. 24°** Los créditos serán documentados con pagarés únicos a la orden de la Cooperativa, suscritos por el titular y su cónyuge, si fuere casado, en presencia del Oficial de Crédito u otro responsable a cargo del desembolso, quien deberá rubricar la certificación del cumplimiento de este requisito. El o los pagarés deberán ser suscritos por el capital y los intereses. De igual manera se procederá con el codeudor o codeudores. En caso de disolución conyugal se deberá adjuntar la sentencia definitiva debidamente inscripta, en la que se declara disuelta la sociedad, condición idéntica tanto para el titular como para el codeudor.

**Art. 25°** El préstamo con garantía hipotecaria será formalizado ante el Escribano Público debidamente autorizado por la Cooperativa. Los gastos que demanden los trámites de la constitución del Derecho Real de Garantía y los gastos emergentes de la formalización del crédito, tales como honorarios, impuestos, tasas y contribuciones (fiscales, municipales y judiciales) correrán por cuenta del prestatario.

**Art. 26°** La Cooperativa podrá implementar todos los mecanismos necesarios para la verificación de los datos proporcionados por el socio prestatario y/o codeudores; así mismo para la aplicación y/o destino del crédito mediante visitas o inspecciones. Para los casos en que se requieran confirmaciones de la titularidad de los inmuebles ofrecidos en garantía podrán solicitarse ante el Registro Público de propiedad la

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 25 de 67
--	--	--	-----------------



# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

confirmación del mismo, con costas al solicitante. Esta última carga podrá ser deducida del crédito otorgado.

## CAPITULO X De los desembolsos

**Art. 27°** El monto tope de desembolso del importe neto de los préstamos establecidos en el ANEXO I se acreditarán en Caja de Ahorro abierta a nombre del socio, y si no tuviere, se considera tácitamente autorizada la apertura que será de carácter indistinta socio/a y/o cónyuge si lo hubiere. Por encima de tope - los desembolsos se harán mediante cheques. En ningún caso será desembolsado un crédito sin la firma de los documentos respaldatorios, ni sin la formalización de la garantía a favor de la cooperativa debidamente inscrita en los registros públicos.

**Art. 28°** La Cooperativa podrá acordar con el prestatario el vencimiento de las cuotas del préstamo solicitado, las que podrán ajustarse en el primer vencimiento hasta 30 días posterior a la fecha de desembolso a fin de adecuar los respectivos vctos en las fechas que el socio percibe sus ingresos pudiendo cobrarse los intereses respectivos dentro de la primera cuota.

**Art. 29°** Toda operación de préstamo será formalizada por medio de la suscripción de “pagarés”, debidamente firmados por el socio deudor, los codeudores y sus respectivos cónyuges en su caso.

**Art. 30°** Para el desembolso de préstamos con garantía de ahorro caucionado, el socio suscribirá a favor de la Cooperativa, la autorización de la caución de la cuenta de ahorro por el monto pactado, y autorización de debitar de la misma al respectivo vcto. Los Ahorros del socio debidamente caucionados se tomarán al 100% de su valor, debiendo cubrir un monto equivalente al capital prestado más tres meses de interés compensatorio. La falta de pago de (3) tres cuotas, provocará el decaimiento automático de las demás cuotas, pudiendo la Cooperativa ejecutar la caución.

**Art. 31°** Se le responsabiliza al Gerente General el control y correcto desembolso, conforme a las resoluciones del Consejo.

## CAPITULO XI De las Sanciones

**Art. 32°** La mora injustificada del socio será pasible de las sgtes sanciones:

- Inhabilitación para ocupar cargos directivos no electivos en la Cooperativa, mientras dure la mora, de conformidad a lo establecido en el Reglamento Electoral.
- Para directivos y **empleados** de la Cooperativa será sancionada conforme a lo establecido por el Estatuto Social, y las reglamentaciones vigentes.
- Hará perder al socio el derecho a solicitar nuevo crédito en los siguientes casos:
  - La Cooperativa se reserva el derecho a aceptar o rechazar las solicitudes de créditos, o solicitar mayor garantía.
  - Si el cobro fuere realizado por vía judicial, hará perder el derecho a solicitar un nuevo crédito por el plazo de doce (12) meses, con la garantía solidaria a satisfacción.

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 26 de 67
--	--	--	-----------------



# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

3- Entiéndase que para el cómputo de las penalizaciones establecidas en este artículo, se tomará la fecha de cancelación de los préstamos que motivaron su aplicación.

4- No podrán acceder a nuevos préstamos aquellos socios cuyo garantido se encuentre en mora o en gestión judicial o extrajudicial, hasta la regularización del mismo incluyendo a aquellos socios cuyos cónyuges se encuentran en la misma condición.

Estas sanciones serán reconsideradas por el Consejo de Administración

**Art. 33°** La reincidencia en las causales previstas en el Artículo precedente, dará lugar a la aplicación de las penalizaciones y sanciones disciplinarias establecidas en el Estatuto Social. Se podrá aplicar el pago de las obligaciones o de los saldos de créditos obtenidos por resultados económicos, así como los depósitos de ahorros y aportaciones de capital del socio. El Consejo podrá excluir por pérdida de la calidad de socio cuando la mora sobrepase lo contemplado en los Estatutos Sociales, salvo causa debidamente justificada.

**Art. 34°** Si se constatare la falsedad de datos o documentaciones remitidas por el socio o codeudor (es), previa interpelación, la Cooperativa dará por decaído todos los plazos y hará exigible la totalidad del saldo adeudado más gastos, si hubiere, y declarará procedente la ejecución de la garantía o se elevarán los antecedentes a las instancias correspondientes, para los fines que hubiere lugar. También por el mismo motivo perderá con su calidad de socio.

## CAPITULO XII

### Disposiciones Especiales

**Art. 35°** Queda establecido que en caso de duda o situaciones no contempladas por este reglamento, corresponderá su interpretación o dilucidación al Consejo de Administración, el cual ajustará su actuación a las prescripciones y principios sustentados por el Estatuto Social y la Ley de Cooperativas y Resolución 499/04 INCOOP: Marco General de Regulación y Supervisión de Cooperativas.

En aquellos casos en que se presenten situaciones no establecidas en el Reglamento, la consideración de éstas excepciones deben estar fundadas en informaciones objetivas cuyo origen esté plenamente identificado; además se debe especificar claramente el nombre y la firma correspondiente del responsable del análisis y las recomendaciones de las situaciones planteadas tanto a nivel del personal administrativo, como dirigencial. En base a estos recaudos, el Consejo de Administración tomará la decisión de aceptar o rechazar el préstamo.

**Art. 36°** El socio que tenga pago regular de su crédito, podrá acceder a una consolidación o la renovación de sus créditos vigentes, pudiendo incluirse el de su cónyuge, según el caso, de conformidad a los plazos, niveles de autorización y garantías establecidas en este reglamento, sin necesidad de abonar el mínimo establecido y sin la capitalización obligatoria prevista, pero solo será aplicable al monto total de la deuda pendiente. El socio **y su cónyuge** que sea beneficiado con esta modalidad no podrá retirar otro crédito, **antes de abonar por lo menos el 30% del préstamo** consolidado o renovado.

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 27 de 67
--	--	--	-----------------



## 7.1. REGLAMENTOS ESPECIFICOS: CREDITOS PYMES

Art. 1° El objetivo del presente reglamento es servir como apoyo crediticio a socios o grupos de socios que posean en funcionamiento una pequeña o mediana empresa, negocio permanente, no especulativo u ocasional, excepto los de carácter de intermediación financiera.

Art. 2° Para este tipo de crédito, se entenderá como grupo de socios, a aquellos que desarrollen un emprendimiento en forma conjunta.

Art. 3° La relación aporte / crédito para esta modalidad se encuentra establecido en el ANEXO I

Art. 4° El monto máximo del préstamo establecido en el ANEXO I

Art. 5° Para acceder a este crédito el solicitante debe reunir los siguientes requisitos:

- a) Antigüedad mínima como socio de la Cooperativa establecida en el ANEXO I
- b) Tener como mínimo 3(tres) años demostrable de funcionamiento de su empresa.
- c) Presentar 3 (tres) referencias comerciales.

Art. 6° La tasa de interés será conforme a lo establecido en el ANEXO I y las formas de pago

- a- Pago íntegro a 180 días (Capital + intereses al vencimiento)
- b- Pago íntegro de capital al vencimiento 360 días e intereses mensualmente.
- c- Pago en cuotas hasta un plazo máximo establecido según ANEXO I.

Art. 7° El solicitante deberá presentar, adjunta a la solicitud en el formulario de crédito los siguientes documentos:

Personas físicas:

- Carta donde exprese el destino del fondo solicitado, el proyecto a desarrollar y la justificación del monto solicitado.
- Fotocopia de CI.
- Pago de IVA de los últimos 6 (seis) meses.
- Fotocopia de una factura de servicios básicos.

Personas jurídicas: además de los documentos citados más arriba:

- Acta donde se autoriza el crédito solicitado, autenticada por escribanía.
- Constitución de Sociedad.
- Acta de la última asamblea, autenticada por escribanía.
- Acta de distribución de cargos, autenticada por escribanía.
- Fotocopia del RUC de la empresa.
- Balance y Cuadro de Resultados de los 2 (dos) últimos años.
- Si existen apoderados, copia autenticada del poder en vigencia, inscripto en el Registro Público de Poderes, y fotocopia de cédula de identidad de los mismos.
- Eventualmente el Consejo podrá solicitar la presentación del proyecto de Inversión según las necesidades para el análisis

Art. 8° El Consejo de Administración establecerá el porcentaje de la Cartera de Crédito de la Institución a ser destinado para los créditos PYMES.

Art. 9° El monto de este crédito es independiente a cualquier monto de otro crédito que tenga vigente el interesado.

Art. 10° Los aspectos no contemplados en este reglamento se regirán por el Reglamento General de Créditos vigente o por resoluciones del Consejo de Administración, el cual realizará verificaciones periódicas al presente reglamento pudiendo modificarlo y actualizarlo de acuerdo a sus necesidades.

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 28 de 67
--	--	--	-----------------





## 7.2. REGLAMENTO ESPECIFICO: CREDITOS CON GARANTIA HIPOTECARIA

Art. 1 Ser Socio con una antigüedad mínima, y la cantidad mínima de préstamos cancelados prevista en el ANEXO I. Igualmente tener evidenciada su importante nivel o situación económica y patrimonial.

Art. 2 Si el destino fuera la adquisición de un inmueble, la Cooperativa podrá exigir la presentación de una carta oferta del propietario oferente, en donde conste el valor de la misma, y fotocopia de cédula de identidad y título de propiedad del oferente. Si fuera para construcción o ampliación el título o Libreta de (pago) de la inmobiliaria, con el 60% pagado más los planos o planilla de cómputo métrico o presupuesto de obra.

Art. 3 Los montos mínimos y máximos a conceder se encuentran establecidos en el ANEXO I, siempre que no superen el 70 % del valor de tasación del inmueble.

Art. 4 La Relación aporte /préstamo, las tasas de interés, los plazos estarán contemplados en el ANEXO I

Art. 5 El monto tope de crédito hipotecario podrá ser destinado a: Refinanciación de deudas, construcción y/o mejoramiento de vivienda e inversión en Pymes o industria, debiendo justificar documentadamente, a través de carta oferta, presupuestos o proyectos de inversión u otros documentos. Eventualmente y conforme a las disponibilidades existentes podrá destinarse a compra de inmuebles siempre y cuando se encuentren en el rango de los límites establecidos.

Art. 6 El inmueble hipotecado deberá gravarse en primer rango a favor y satisfacción de la Cooperativa, y si el inmueble ofrecido en garantía tiene área construida y el monto del crédito concedido lo ameriten, la Cooperativa podrá solicitar, con cargo al socio solicitante, un seguro contra incendio y otros riesgos durante la vigencia del préstamo.

Art. 7 Las tasaciones de inmuebles ofrecidos en hipoteca a la Cooperativa deberán estar tasados e informados por profesionales designados por la Cooperativa debidamente inscriptos en el Poder Judicial

Art. 8 Todos los créditos hipotecarios podrán ser concedidos hasta los 75 años de edad.

Art. 9 El socio está obligado a mantener al día los impuestos, pólizas y otras obligaciones que deriven de los bienes en garantía.

Art.10 Las documentaciones respaldatorias a presentarse son: Carta oferta del propietario del inmueble, título de propiedad, informe de condiciones de dominio, certificado de interdicción del titular, pagos de impuestos y tasas especiales municipales al día, escritura de hipoteca por escribanía pública autorizado por la Cooperativa.

Art.11 Los gastos que demanden los trámites de la constitución del Derecho Real de Garantía y los gastos emergentes de la formalización del crédito, tales como honorarios, impuestos, tasas y contribuciones (fiscales, municipales y judiciales) correrán por cuenta del prestatario.

Art.12 En aquellos casos en que se presenten situaciones no establecidas en el presente Reglamento, la consideración de éstas excepciones deben estar fundadas en informaciones objetivas cuyo origen esté plenamente identificado; además se debe especificar claramente el nombre y la firma correspondiente del responsable del análisis y las recomendaciones de las situaciones planteadas tanto a nivel del personal administrativo, como directivo. En base a éstos recaudos, el Consejo de Administración tomará la decisión de aceptar o rechazar el préstamo.



## 7.3 REGLAMENTO ESPECIFICO: CRÉDITO INVERSIÓN

**Art. 1: Destino de los Créditos:** Esta línea de créditos está destinado a socios pequeños y medianos empresarios. En todos los casos deben estar aprobadas por el Consejo de Administración. Para solicitar esta línea de Crédito, el socio deberá contar con una antigüedad mínima establecida en ANEXO I, en el momento de presentar la solicitud. No será destinada para financiar inicio de proyectos (sueños).

Específicamente serán destinados a:

1) **Construcción inmobiliaria:** Se refiere a construcción o ampliación de tinglados, hornos, depósitos, ampliación de local, ampliación o construcción de salones comerciales.

**Para esta línea de crédito, el socio deberá presentar adicionalmente los siguientes documentos:**

- Título de propiedad o Libreta de (pago) de la inmobiliaria, con el 60% pagado.
- Planos o planilla de cómputo métrico o presupuesto de obra.

2) Adquisición de máquinas y equipos: se refiere a compra de maquinarias para ampliar la capacidad de producción a la existente.

**Para esta línea de crédito, el socio deberá presentar adicionalmente los siguientes documentos:**

- Presupuesto de la máquina o el equipo a ser adquirido.
- Flujo proyectado de caja
- Proyecto de producción adicional estimada con la ampliación de la capacidad de producción.

**Art. 2: Relación aporte/crédito, montos máximos, plazos y tasas de interés: en el ANEXO I**

## 7.4 REGLAMENTO ESPECIFICO: MICROCREDITOS

### Artículo 1: Finalidad.

El presente reglamento tiene por finalidad establecer los términos y condiciones que regularán la ejecución para el otorgamiento del crédito destinado a cubrir gastos personales e imprevistos y es de tipo rotativo.

### Artículo 2: Objetivos.

1. Facilitar el acceso a las operaciones activas de crédito a personas naturales que tengan la necesidad de cubrir gastos menores.

### Artículo 3: Sujetos de crédito.

**Generalidades:** Serán sujetos de crédito los socios de la Cooperativa que demuestren capacidad de pago y se ajusten al presente manual. Son requisitos específicos: Los socios que tengan la necesidad de cubrir gastos imprevistos que no estén relacionados con el destino de las demás líneas de créditos otorgados por la Cooperativa.

**Artículo 4: Parámetros de financiamiento.: Relación aporte préstamo, tasas de interés, plazos, montos máximos según ANEXO I**

### Artículo 5: Disposiciones Generales.

1. Los gastos originados por notas, colacionados y requerimientos de pago como ser llamadas telefónicas, notificadores particulares, demanda judicial, honorarios del profesional y todo aquello relacionado con la cobranza de la deuda, correrá por cuenta exclusiva del socio moroso.

2. Ningún socio podrá tener más de un crédito por este concepto, salvo casos en que los socios demuestren un excelente historial crediticio en la Institución, para lo cual se habilitará una línea de crédito de acuerdo a los ingresos generados por la empresa y/ o negocio.

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 30 de 67
--	--	--	-----------------



## 7.5. REGLAMENTO ESPECIFICO: TARJETAS DE CREDITO CAPITULO I

### DE LOS FINES Y OBJETIVOS

**Art. 1º.** El servicio de Tarjetas de Crédito tiene por objeto facilitar a los usuarios un instrumento que le permita a su titular o adherentes, también llamado tarjetahabiente, disponer de un crédito utilizable para realizar compras de bienes y servicios en los locales adheridos al sistema o realizar adelantos en efectivo en los cajeros de la red o ventanilla de la cooperativa, tanto en el país como en los países habilitados.

**Art. 2º.** La emisión de la tarjeta de crédito tiene por objetivo:

- a) Facilitar los medios para la adquisición a crédito y en planes, bienes y servicios en forma inmediata y permanente.
- b) Facilitar al socio realizar transacciones comerciales las 24 horas del día, los 365 días del año, en el país y en el resto del mundo.

**Art. 3º.** El servicio consiste en otorgar al socio una línea de crédito, previamente aprobada, a fin de ser utilizada con su tarjeta magnética para financiar las compras realizadas de acuerdo con los planes y modalidad establecidos por la Cooperativa.

**Art. 4º.** La utilización de cada plástico es personal e intransferible. El socio podrá solicitar bajo su responsabilidad y garantía una o más tarjetas adicionales a ser otorgadas al cónyuge, hijos, padres o la persona que autorice el titular de acuerdo con sus necesidades.

## CAPITULO II

### DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

**Art. 5º.** Para hacer uso del servicio de la Tarjeta de Crédito emitida por la cooperativa el socio debe:

- a) Estar al día con todas sus obligaciones contraídas con la Cooperativa.
- b) Llenar con carácter de declaración jurada los formularios de solicitud y anexos.
- c) Presentar documentos justificativos de ingresos.
- d) Contar con buenas referencias comerciales y personales.
- e) Presentar codeudoría solidaria u otra garantía a satisfacción, en caso de que fuere solicitado por algún estamento de aprobación.
- f) Aceptar toda la normativa que rija este servicio.

**Art. 6º.** La tarjeta de Crédito emitida por la cooperativa tendrá una validez de hasta 2 años, la misma será renovada automáticamente al vencimiento por un período igual según parecer de la cooperativa, salvo comunicación con 60 días de anticipación por parte del socio.

**Art. 7º.** El socio podrá solicitar la cancelación o anulación de su cuenta de tarjeta de crédito a través del formulario proveído por la Cooperativa, los costos facturados no serán revertidos por solicitud de cancelación.

**Art. 8º.** Todos los gastos operativos y de funcionamiento de cada tarjeta de crédito corren por cuenta del usuario principal.

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 31 de 67
--	--	--	-----------------



# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

**Art. 9º.** El usuario deberá comunicar por escrito de inmediato a la cooperativa cualquier modificación de datos personales, laborales, cambio de domicilio y/o dirección de envío de extractos por formulario proveído por la cooperativa o nota.

## CAPITULO III DE LA LÍNEA DE CRÉDITO

**Art. 10º.** Para determinar el monto a otorgar como línea de crédito, se tendrá en cuenta la capacidad de pago del socio, su comportamiento de pago en la Cooperativa y en otras instituciones del mercado, como también su solvencia patrimonial.

**Art. 11º.** Al establecer la línea de crédito de tarjetas a ser otorgada al socio, se debe tener en cuenta que el importe del pago mínimo del total de la línea de crédito no debe superar el 40% del ingreso neto declarado y documentado.

**Art. 12º.** Las líneas de crédito de tarjetas por emisión o ampliación o reestructuración, serán estudiadas y aprobadas de acuerdo con la escala consignada en el anexo al presente reglamento.

**Art. 13º.** Será concedida una línea de crédito en la cual se podrán efectuar compras en cuotas y al contado. El usuario de tarjetas de crédito podrá realizar adelantos en efectivo en los cajeros automáticos de la red o en ventanilla de la Cooperativa hasta los límites establecidos por la Cooperativa según anexo de este reglamento.

**Art. 14º.** La línea habilitada en la tarjeta de crédito es controlada y por lo tanto no podrá ser excedida, salvo por cargos o mora del usuario o por sistema operativo de la procesadora.

## CAPITULO IV

### DEL PAGO Y LA MORA EN EL PAGO

**Art. 15º.** La cooperativa emitirá mensualmente al vencimiento el extracto de cuenta mensual que contiene un detalle de los consumos y pagos realizados, así como los costos operativos e intereses correspondientes. El extracto de cuenta mensual especifica el periodo de cierre y el vencimiento del pago mínimo y estará a disposición del socio en el local de la Cooperativa.

**Art. 16º.** El no retiro del estado de cuenta por el usuario no le exime de su obligación de pagar la suma correspondiente en los plazos fijados de vencimiento.

**Art. 17º.** El usuario puede solicitar la cancelación anticipada de sus compras y/o adelantos en planes a partir del pago de 3 (tres) o más cuotas, de las cuales abonará el interés solo de la cuota del mes en curso y podrá acceder al descuento de interés de las cuotas restantes. Para dicha operación el socio debe presentar solicitud formularia mediante.

**Art. 18º.** El usuario deberá abonar mensualmente en forma obligatoria el importe del pago mínimo, el cual se compone de los siguientes ítems: porcentaje de las compras financiables, compras en cuotas, intereses por financiación, intereses moratorio y punitivo, comisión sobre exceso del límite y los demás cargos relacionados con la prestación del servicio y que no sean financiables.

**Art. 19º.** El Consejo de Administración establecerá el porcentaje de pago mínimo en lo referente a compras financiables o al contado.

**Art. 20º.** Los socios podrán realizar sus pagos en el local de cooperativa o en los puntos de cobranzas establecidos. Igualmente, podrá autorizar por escrito que el pago mínimo mensual le sea debitado automáticamente de su Caja de ahorro.

**Art. 21º.** El Consejo de Administración establecerá la tasa de interés por la financiación de compras con tarjetas de crédito, en cuotas y al contado, a resolución del Incoop.

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 32 de 67
--	--	--	-----------------



# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

**Art. 22°.** A partir del vencimiento del pago mínimo, la cooperativa aplicará un interés moratorio no mayor a la tasa de interés compensatoria sobre el saldo vencido y un interés punitivo que no podrá exceder al 30% de la tasa de interés moratorio por el periodo de atraso en el pago, que será aplicado sobre el importe no abonado.

**Art. 23°.** El usuario incurrirá en mora por el simple vencimiento de los plazos. No se requerirá interpelación judicial ni extrajudicial para hacer exigible la obligación desde ese mismo momento, estableciéndose la vía ejecutiva para el cobro judicial de la misma.

**Art. 24°.** La cooperativa podrá proceder a bloqueos de plásticos en caso de mora en el pago de la tarjeta de crédito, conforme anexo a este reglamento.

**Art. 25°.** En caso de atraso en el pago de la tarjeta de crédito se aplicarán las gestiones de reclamo de acuerdo al anexo correspondiente.

## CAPITULO V

### DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

**Art. 26°.** La Cooperativa podrá implementar todos los mecanismos necesarios para la verificación de los datos proporcionados por el socio prestatario y/o codeudores. Queda establecido que, en caso de duda o situaciones no contempladas por este reglamento, corresponderá su interpretación o dilucidación al Consejo de Administración.

**Art. 27°.** Las solicitudes de tarjetas de miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Tribunal Electoral, Comité de Crédito, Gerencias y Empleados en general, deberán ser tratadas por el Consejo de Administración, a sugerencia de las instancias inferiores al Consejo de Administración.

**Art. 28°.** Los Miembros de órganos electivos, comités auxiliares, empleados y contratados de la cooperativa deberán firmar la autorización del descuento del pago mínimo, de sus haberes mensuales como funcionario de la cooperativa, hasta su cancelación.

**Art. 29°.** Todos los ítems no contemplados en este reglamento se regirán de acuerdo al Reglamento de Crédito y demás disposiciones vigentes en la cooperativa.

**Art. 30°.** El usuario podrá solicitar la ampliación de su línea de crédito o la reactivación de su cuenta de tarjetas de crédito, para lo cual deberá llenar formulario proveído por la Cooperativa anexando documentos respaldatorios de ingresos, y será analizado cada caso por el estamento correspondiente.

**Art. 31°.** En caso de reestructuración y/o refinanciación de saldo de tarjetas la Gerencia deberá estudiar la solicitud presentada por el socio y deberá procederse al bloqueo de la tarjeta.

**Art. 32°.** El Consejo de Administración tendrá la potestad de revisar periódicamente las líneas de crédito, con la condición de comunicar cualquier modificación al usuario mediante los resúmenes de cuenta.

**Art. 33°.** La cooperativa se reserva el derecho de sancionar la utilización incorrecta de la Tarjeta de Crédito por parte del usuario, con el retiro de la misma y la aplicación de las sanciones contempladas en el presente reglamento independiente del cobro de lo adeudado.

**Art. 34°.** En toda disputa o controversia, el usuario principal, los adicionales y codeudores se someterán a la jurisdicción y competencia de los jueces y tribunales de Asunción.

**Art. 35°.** El usuario y sus adicionales no podrán alegar en ningún caso **DESCONOCIMIENTO** de las prescripciones de este reglamento, a tal efecto se facilitará copia del mismo a quienes los soliciten.

**Art. 36°.** Los parámetros que rigen el funcionamiento del servicio de tarjetas de créditos a través de las procesadoras forman parte del ANEXO I

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 33 de 67
--	--	--	-----------------



## **7.6. REGLAMENTO DE BIENES EN DACION DE PAGO**

**Art. 1:** El presente reglamento servirá de normativa de la Cooperativa Multiactiva BARRIOJARENSE Ltda., para la recepción y venta de Bienes en Concepto de Dación Pago.

**Art. 2:** Los Prestatarios Deudores podrán ofrecer la dación de bienes en concepto de pago, en cuyo caso la Cooperativa podrá aceptarla toda vez que se identifique adecuadamente su valor real y se adecue al marco legal vigente.

**Art.3:** El Monto de la Dación de pago no podrá ser mayor al 100% del Importe de la tasación de los Bienes ofrecidos en Dación de Pago.

**Art.4:** Dicho monto deberá satisfacer la cancelación del Capital, los Intereses Compensatorios, Moratorios y Punitivos, y los Gastos si hubiere. Eventualmente y a instancias del Consejo de Administración se podrá recibir como parte de pago de la deuda del Socio, pudiendo financiarse el remante

**Art.5:** Los Socios que entregaren Inmuebles en Dación de Pago, tendrán un plazo de 30 días para desocuparlo.

**Art.6:** El Consejo de Administración podrá aplicar exoneraciones en los Intereses Moratorios y Punitivos, si hubiera razones fundadas para ello.

**Art.7:** Los Bienes Dados en Dación de Pago por el Socio tendrán la siguiente prelación de preferencia para su enajenación:

- a) El Socio que ha efectuado la Dación de Pago, tendrá opción de Preferencia por 90 días desde la fecha de la Dación. En este caso la operación se debe realizar al contado.
- b) A Partir de los 91 días se podrá ofrecer a Terceros Socios o no Socios de la Cooperativa.

**Art. 8:** La enajenación de los Bienes dados en Dación de Pago se harán con las siguientes modalidades:

- a) Transferencia al Comprador con Constitución de Hipoteca, si la Venta fuera en cuotas.
- b) Contrato de Venta, con transferencia cuando se realice el pago total de los Bienes Enajenados.
- c) Transferencia al Comprador en caso de que la Operación fuera al Contado.

**Art.9:** En caso de venta a crédito, el plazo y la tasa de interés se establece conforme a resolución del Consejo de Administración hasta el plazo y hasta la tasa mínima establecida para otros créditos en ANEXO I

**Art.10:** En caso de que la operación se realice con Contrato de Compra-Venta, está deberá satisfacer los requerimientos legales para el efecto.

**Art.11:** La mora superior a 180 días será causal de rescisión de contrato o ejecución hipotecaria, de la enajenación de los Bienes recibidos en Dación de Pago.

**Art.12:** El Consejo de Administración aprobará en cada caso y deberá constar en una Resolución y en Libro de Actas del mismo, las Condiciones en que se realiza la Enajenación de los Bienes recibidos en Dación de Pago

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 34 de 67
--	--	--	-----------------





## 7.7. REGLAMENTO DE DESCUENTO DE CHEQUES

### CAPÍTULO I

#### DEL MARCO LEGAL

El Consejo de Administración, en uso de las facultades que la Ley de Cooperativas LEY N° 438/94, su Reglamento y el estatuto vigente, resuelve emitir las políticas y normas que deben regirse en el otorgamiento de DESCUENTO DE CHEQUES, teniendo en cuenta que el Marco General de Regulación y Supervisión de Cooperativas aprobado por el Consejo Directivo del INCOOP del 07/11/2017 por Resolución N° 16847/17 autorizan algunas Operaciones Adicionales Permitidas como la de “**descontar cheques de sus socios**”.

En todos los casos el formato de los cheques bancarios a la vista y de **pago diferido** debe cumplir con las disposiciones señaladas en la Ley N° 805/96, Leyes Complementarias, Decretos y Reglamentos.

El presente reglamento de crédito específico forma parte del Reglamento del Servicio de Crédito vigente, y tiene por objetivo específico establecer las condiciones y requisitos bajo las cuales se analizan y se otorgan a los socios el DESCUENTO DE CHEQUES, una nueva modalidad de créditos que ofrece la Cooperativa.

### CAPÍTULO II DE LOS FINES

**Art.1º.** Este tipo de operaciones podrá ser aplicada para los siguientes fines:

- Soporte de liquidez en el caso de socios con actividad comercial.
- Pago de obligaciones vencidas con la Cooperativa BARRIOJARENSE Ltda.

### CAPÍTULO III DE LOS REQUISITOS GENERALES

**Art.2º.** Los socios interesados en obtener financiamiento deben cumplir con los requerimientos generales siguientes:

1. Ser socio de la Cooperativa Multiactiva BARRIOJARENSE Ltda. y cumplir con lo estipulado en este Reglamento, el Estatuto, demás reglamentos vigentes, y las disposiciones que emanen de autoridad competente.
2. Estar al día con el pago de todas sus obligaciones sociales con la Cooperativa.
3. Contar con antecedentes de operaciones con un historial de pago mínimo de un año y cumplimiento aceptable en todos sus compromisos adquiridos ante la entidad. De no contar con el historial de pagos, el socio deberá ofrecer garantías a satisfacción para la operación.
4. Presentar documentos respaldatorios de ingresos, y otros de conformidad a lo establecido por el Reglamento de Créditos; con el fin de demostrar capacidad de pago y garantía suficiente.
5. Firmar la solicitud de crédito y el formulario de descuento de cheques.
6. Los cheques a descontar necesariamente deberán ser de terceros libradores, debiendo los mismos
7. contar con buenas referencias en el historial de su cuenta bancaria, y comercial. No se admitirán cheques propios para descuento.

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 35 de 67
--	--	--	-----------------



# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

8. Cumplir con todas las demás disposiciones y requisitos de este reglamento, así como con otras condiciones que se fijen de acuerdo a lo declarado en la solicitud de préstamo.

**Art.3º.** Los cheques a descontar deberán tener los siguientes datos:

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

**Art.4º.** Cada solicitud de préstamo deberá estar respaldada por la información siguiente:

- a. Datos del socio solicitante, nombres, dirección, teléfono particular y comercial, Nro. de cedula de identidad y fotocopia de la misma
- b. Datos del negocio que está emprendiendo
- c. Característica del negocio, estructura administrativa y la utilización que prevé darle a los fondos
- d. Constancia o documentación que avale la forma de haber recibido el cheque o los cheques, a partir de \$10.000, o que supere el límite de lo exigido por el sistema de prevención de lavado de dinero.
- e. Datos de los cheques a descontar como nombre del librador, dirección, teléfono particular y comercial, Nro. de cedula de identidad y fotocopia de la misma
- f. Referencias obtenidas del librador o libradores de los cheques
- g. Fotocopia de los cheques, debiéndose entregar el original del mismo al momento del desembolso de la operación.
- h. En caso de que sea la primera operación de crédito del socio y esté autorizado dentro del reglamento vigente se requerirán además los documentos siguientes:
  - Toda la documentación requerida
  - Referencias bancarias, comerciales
  - Fotocopia del Registro Único del Contribuyente "RUC"
  - Referencias personales

## CAPÍTULO IV DE LAS RESTRICCIONES

**Art.5º.** La solicitud que se presente sin la información y documentación requerida o que no se ajuste a las condiciones establecidas en el presente reglamento específico y del servicio de crédito vigente, no será tramitada.

**Art.6º.** No serán aceptadas las solicitudes de créditos de Descuentos de Cheques en los siguientes casos:

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 36 de 67
--	--	--	-----------------



# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

- a. Cuando el librador registra antecedentes de rechazo de sus cheques emitidos en el sector bancario o financiero por insuficiencia de fondos.
- b. Que sus documentaciones estén incompletas
- c. Las que no tengan análisis técnico
- d. Las que cuenten con inhibición de gravar o vender
- e. Las solicitudes de créditos que registren operaciones morosas, salvo que la solicitud de descuento se aplique en un 100% para la regularización de las deudas vencidas del solicitante y vinculados; debiendo requerirse en estos casos la aprobación del Consejo de Administración.
- f. Las que cuenten con antecedentes judiciales recientes y no finiquitadas
- g. Las cuentas corrientes bancarias menor a un año, salvo que haya trasladado por decisión propia a otro banco, pero con buen antecedente del anterior
- h. Los que tengan un alto índice de endeudamiento
- i. Otras que, a juicio de la Gerencia y Consejo de Administración, no sean viables
- j. No podrán efectuarse las operaciones autorizadas en el artículo 7° de la Ley N° 805/96, con personas no residentes en el país
- k. No podrá aplicarse la operación de descuento de cheques, para amortización de operaciones a refinanciar, considerando la condición de pago efectivo exigido por el reglamento para las refinanciaciones; salvo situaciones excepcionales que a criterio del Consejo sean justificables.

## CAPÍTULO V DE LAS CONDICIONES OPERATIVAS

**Art.7°.** Para las operaciones de descuento de cheques, los intereses compensatorios correspondientes al plazo de la operación deberán cancelarse en efectivo al momento del desembolso. Este importe será descontado del valor del cheque a descontar para la efectivización de la operación.

**Art.8°.** Los cheques descontados deberán ser depositados en el día de su vencimiento o el día hábil siguiente.

**Art.9°.** El cheque bancario podrá ser de pago a la vista o pago diferido

**Art.10°.** El cheque bancario a la vista es pagadero en el acto de presentación al banco girado, dentro del plazo de treinta días de su emisión

**Art.11°.** El cheque bancario diferido será pagadero en el acto de su presentación al banco girado desde la fecha de pago fijada en el mismo, por un plazo máximo de 30 días a la fecha de pago.

**Art.12°.** El cheque bancario a la vista deberá ser presentado al pago al día siguiente de su recepción.

**Art.13°.** El cheque bancario de pago diferido debe ser presentado al pago en la fecha de pago fijada en el mismo o al día hábil siguiente.

**Art.14°.** Los cheques a descontar deberán ser consignados sin interlineados, enmiendas, raspaduras, transportes al margen, espacios en blanco ni cualquier otra alteración que impida, dificulte, distorsione o ponga dudas sobre la veracidad de la información o invalide dicha orden de pago.

## CAPÍTULO VI DE LOS MONTOS, PLAZOS, TASAS, COSTOS Y LIMITES DE AUTORIZACIÓN

**Art.15°.** Los plazos, montos, tasas quedan establecidos en el ANEXO I

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 37 de 67
--	--	--	-----------------



# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

**Art.16°.** Si el vencimiento del cheque fuese un día feriado, sábado o domingo, será considerado como fecha de vencimiento el primer día hábil siguiente.

**Art.17°.** A ningún socio le será concedido un crédito que supere los límites de endeudamiento establecido por el INCOOP.

## CAPÍTULO VII DE LAS GARANTÍAS

**Art.18°.** La Cooperativa otorgará a sus Socios, préstamos de acuerdo a su disponibilidad, previa verificación del riesgo del socio con la Entidad.

**Art.19°.** Se podrán descontar cheques con garantía complementaria con caución de ahorros u otros valores a satisfacción. En todos los casos las operaciones de descuentos de cheques serán también instrumentadas por un pagaré o pagares por montos y plazos iguales a los cheques. Dichos instrumentos serán devueltos al socio una vez honrado el cheque o los cheques.

## CAPÍTULO VIII DE LAS SITUACIONES DE INCUMPLIMIENTO, LIMITACIONES Y SANCIONES:

### A. Cheques Devueltos:

**Art.20°.** Los cheques que sean devueltos por el concepto que fuere deben ser comunicados al socio en forma inmediata, quien deberá cubrirlo dentro de las 48 horas siguientes.

**Art.21°.** De no recibir respuesta por parte del socio en el plazo fijado en el artículo precedente, el área de Tesorería remitirá el documento con acuse de recibo a la Gerencia General, quien elevará un informe al Consejo de Administración para el inicio de las gestiones judiciales. La Asesoría Jurídica procederá a colacionar al socio titular y librador, intimando perentorio plazo para la regularización de la operación, a fin de evitar el envío para su cobro vía judicial.

**Art.22°.** Los socios que no hayan cubierto el valor de los cheques devueltos dentro del plazo fijado, serán sancionados con la suspensión para las operaciones de descuento por el término de 6 meses. Los que pasaren a instancias judiciales, se ajustarán a las sanciones establecidas por el reglamento para estos casos.

### B. Prórrogas, Canje y Retención de Cheques:

**Art.23°.** Si antes del vencimiento del cheque el titular de la cuenta se viera en la situación de no poder cubrir el mismo debido a algún imponderable, podrá presentar a la Cooperativa su pedido de prórroga, o retención del cheque para el depósito, por nota escrita y firmada.

**Art.24°.** De presentarse por parte del socio, la necesidad de solicitar la retención del cheque para el depósito a su vencimiento, el mismo deberá presentar por escrito su pedido de retención con una antelación mínima de 48hs hábiles. Los pedidos presentados en un plazo menor al establecido quedarán sujetos a la autorización del Consejo de Administración. La Cooperativa no asumirá ninguna responsabilidad si el pedido de retención se presenta en el día de vencimiento del cheque.

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 38 de 67
--	--	--	-----------------



# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

**Art.25°.** Recibida la solicitud de retención de cheque previo al vencimiento, el funcionario receptor deberá requerir del socio la firma del formulario de retención, así como confirmar la forma de subsanar el inconveniente, que podrá ser mediante una prórroga o un canje del documento, a fin de informar debidamente de estas circunstancias a las autoridades intervinientes detalladas más abajo.

**Art.26°.** Los casos de pedidos de retención de cheques recibidos, deben ser remitidos por el receptor al área de Tesorería, con copia a la Gerencia General quien se ocupará de elevar este pedido al Consejo de Administración para la autorización debida, con copia a los demás intervinientes.

**Art.27°.** En todos los casos de retención de cheques para el depósito, el responsable de la Tesorería, deberá contar con la aprobación de la Gerencia General. En la siguiente sesión del Consejo, la Gerencia informará a este órgano, el procedimiento aplicado para su ratificación.

**Art.28°.** Independientemente a la autorización concedida para la retención del cheque, serán aplicados los intereses moratorios y punitivos mientras dure la mora.

**Art.29°.** Los pedidos de retención de cheques para el depósito al vencimiento serán aceptados por una sola vez por operación y por un plazo máximo de 15 días, contados desde la fecha de vencimiento de la operación.

**Art.30°.** El canje de cheque se aplicará mediante una nueva operación de descuento con el cual se estaría refinanciando el anterior, con la condición de que se dé un cambio del librador, salvo excepciones plenamente justificadas a criterio del Consejo de Administración. El cheque rechazado quedará en garantía de la refinanciación, hasta tanto sea cancelada la deuda en su totalidad

**Art.31°.** Al igual que el anterior se establece límite de un canje por operación, y tres pedidos de retención por socio en el plazo de un año. En caso de superar este límite, el socio no podrá acceder a nuevas operaciones de descuento por el término de 12 meses. Cumplido el plazo para la rehabilitación de la cuenta del socio, se procederá a nuevo análisis, con la presentación actualizada de todas las documentaciones.

## CAPÍTULO IX DISPOSICIONES GENERALES

**Art.32°.** Como en todo crédito, también en este caso los aportes, cuentas de ahorros, depósitos a plazo fijo, servirán de garantía por el monto otorgado, autorizando, según contrato, a cruzarse contra los saldos, en caso de incumplimiento en el pago.

**Art.33°.** Los desembolsos de un préstamo aprobado serán efectuados de acuerdo a la disponibilidad de la Cooperativa y serán acreditados en la cuenta del socio, o entregado en efectivo o cheque salvo mejor parecer del mismo.

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 39 de 67
--	--	--	-----------------



## 7.8. REGLAMENTOS DE RECUPERACION DE CRÉDITOS CAPÍTULO I DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

**Art.1** el presente reglamento establece normas y condiciones generales que regirán las gestiones de recuperación de crédito encarada por la Cooperativa a través de sus órganos pertinentes.

**Art.2:** llevar un estricto control de vencimiento de los préstamos caídos en mora, y controlar o disminuir el porcentaje de morosidad.

### CAPÍTULO II

**Art.3: de las definiciones.** Para los fines de este reglamento se definen los siguientes términos:

- Crédito en Mora:** se considera en mora un crédito a partir del día posterior de diez días de gracia establecido en el documento.
- Deuda vencida:** está conformada por el capital y el interés compensatorio hasta el vencimiento de la deuda, por lo que una vez vencido el plazo y no efectivizado el pago de interés compensatorio ni capital ambos se convierten en la deuda vencida indicada. Para el caso de créditos pagaderos en cuotas se entenderá como deuda vencida, cualquier cuota de capital más interés devengados, impagas.

**Art.4: del deudor y Co-deudor:** el deudor y codeudor respectivamente, incurrirán en mora por falta de pago en su vencimiento de las cuotas mensuales de las obligaciones contraídas con la cooperativa. La mora implicará dar por decaído todo el plazo y por vencido anticipadamente los documentos y obligaciones contraídas respectivamente. No se requerirá ninguna interpelación para hacer exigible la obligación.

**Art.5: de la tolerancia:** establecer una tolerancia de 6 días corridos, contado a partir de la fecha de vencimiento de la cuota respectiva, para la aplicación y cobro de los intereses punitivos, a los efectos será aplicado el porcentaje establecido en el reglamento de crédito.

**Art.6 de las autoridades:** el Comité de Créditos de crédito estará integrado por socios de la cooperativa, nombrados anualmente por el Consejo de Administración y durará un año en sus funciones. No obstante, el Consejo de Administración tiene potestad de reestructurar el Comité en cualquier momento.

La integración y composición del comité se hará conforme a lo establecido en el Estatuto Social.

### CAPÍTULO III ACCIONES DE RECUPERACIÓN

**Art. 7:** Se establecen las siguientes acciones de recupero de los créditos con atraso:

ACCIONES	DÍAS DE ATRASOS A SER CONSIDERADOS
Mensajes recordatorios y llamada telefónica	1 a 30 días de atraso
1° Nota de reclamo y visita con el responsable del área	30 a 60 días de atraso
Notificación especial (deudor y codeudor)	61 a 90 días de atraso
Informes confidenciales (telegrama colacionado) socio y codeudor, recuperación jurídica (ejecución de garantías de acuerdo al plazo legal permitido)	91 días o más





## CAPÍTULO IV DE LOS PAGOS PARCIALES

**Art.8:** Los socios deudores y codeudores podrán efectuar pagos parciales de su cuota del crédito obtenido el cual será imputado en la cuenta de la siguiente manera: Los pagos que hagan los prestatarios, se aplicarán, en primer lugar, a los gastos de gestión de cobro extrajudicial, si los hubiere, intereses punitivos, moratorios, compensatorios, en ese orden, y el remanente para amortizar al principal. En los casos de cobranza judicial, se estará sujeto a las disposiciones legales vigentes.

## CAPÍTULO V DE LOS GASTOS PROVENIENTES DE LA GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS Y OTRAS DEDUCCIONES

**Art. 9:** Los gastos provenientes de la gestión de recuperación de crédito serán a cuenta de los socios y/o codeudor.

- a) Por cada llamada telefónica a socio moroso: Gs. 2.000
- b) Notificaciones: primera, segunda, garante y especial: Gs. 5.000

**Art. 10: Otras Deduciones:**

- a) Los aportes de capital integrados por los socios, podrán ser aplicados directamente a la amortización o cancelación de las deudas del socio moroso hasta el 100% del valor del mismo aporte.

## CAPÍTULO VI DE LA EJECUCIÓN JUDICIAL

**Art. 11:** La Gerencia General preparará, periódicamente el listado de socio, con las recomendaciones y observaciones pertinentes que elevará al Consejo de Administración para su consideración para los trámites pertinentes según el estatuto social y las normas legales vigentes.

**Art. 12:** Se promoverá juicio ejecutivo contra los socios deudores y codeudores, quienes a pesar de las sucesivas notificaciones no han respondido a los requerimientos de pago, siempre que el crédito registre un atraso mayor a 180 días a los préstamos normales y a 120 días a los préstamos refinanciados. El Consejo de Administración podrá disponer el inicio de la acción judicial en un plazo mayor o menor que lo señalado, atendiendo razones fundadas.

**Art. 13:** Una vez aprobado por el Consejo de Administración el estado de cuentas de deudores que serán objeto de juicio ejecutivo, entregará al profesional que tendrá a su cargo esas actuaciones judiciales.

**Art. 14:** Si en el transcurso del análisis, aprobación y posterior entrega a los profesionales contratados, surgiesen regularización de las cuotas atrasadas, cancelación, refinanciación o renuncia con cancelación, el departamento de crédito deberá informar inmediatamente este hecho a la Asesoría jurídica a los efectos de la exclusión del listado, siempre que el hecho se produjese antes del efectivo inicio del juicio ejecutivo.

**Art. 15:** El Asesor Jurídico informará en forma trimestral (marzo, junio, setiembre y diciembre) de las gestiones efectuadas de los casos judiciales al Consejo de Administración.

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 41 de 67
--	--	--	-----------------



## CAPÍTULO VII DE LA DEPURACIÓN DE CARTERA DECLARACIÓN DE INCOBRABLES

**Art. 16:** La Cooperativa BARRIOJARENSE Ltda., desafectará de sus activos, aquellos créditos provisionados al 100%, que reúnan uno de los siguientes requisitos:

1. Inhibición General para Enajenar y Gravar Bienes, inscrita en la Dirección General de los Registros Públicos respectivo, sobre el deudor de la entidad.
2. Cuando el deudor ha sido declarado en Quiebra o convocatoria de acreedores.
3. Mora superior a dos (2) años. Para los créditos pagaderos en cuotas, la mora se computará a partir del vencimiento de la primera cuota.
4. Mora por un periodo mayor de un (1) año, de aquellos préstamos con saldo igual o inferior a cuatro (4) salarios mínimos mensuales.

## CAPÍTULO VIII

### Art. 17. ALTERNATIVAS DE MODIFICACIÓN DE PLANES DE PAGO

El Marco Regulatorio para Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito” en el punto 5.10 Modificaciones de términos y condiciones, emitido por el INCOOP manifiesta lo siguiente:

La modificación de un crédito, será mediante prórroga, ampliación del plazo, consolidación, refinanciación y/o dación de pago, se realizará siguiendo el procedimiento establecido por el Consejo de Administración en su respectivo Reglamento

### PLAZOS y TASAS DE INTERÉS:

El Consejo de Administración fijará mediante resolución la tasa de interés compensatorio, moratorio y punitivo para los casos de refinanciación de créditos, en base a informes técnicos para recuperar el capital del préstamo, así como los respectivos plazos de financiamiento, no pudiendo ser mayor a 120 meses.

La tasa de interés fijada no será menor al promedio de tasas pasivas del sector cooperativo publicado por el INCOOP, más 2 puntos porcentuales.

Los socios que sean beneficiados con esta modalidad de reprogramación, una vez cancelado el crédito en cuestión, solo podrán acceder a un nuevo crédito hasta el monto de su aporte y en función a su nuevo historial de pago paulatinamente podrán ir escalando hasta acceder a las escalas previstas en el presente manual. Adicionalmente la Cooperativa fijará una tasa de 2 puntos porcentuales a la escala prevista para los créditos ordinarios para los socios beneficiados con este beneficio.

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 42 de 67
--	--	--	-----------------



## 7.9 REGLAMENTO ESPECÍFICO: MODIFICACIONES Y ACUERDOS ESPECIALES DE PAGO DE CARÁCTER EXCEPCIONAL

### MARCO LEGAL

El Consejo de Administración, en uso de sus facultades conferidas por la Ley N° 438/94 "DE COOPERATIVAS" y sus modificatorias, el Estatuto Social, el Marco de Regulación de Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito vigente, y la Resolución INCOOP N° 23.513/2021 "QUE ESTABLECE MEDIDA EXCEPCIONAL COMPLEMENTARIA DE APOYO A SECTORES AFECTADOS ECONÓMICAMENTE POR LA PROPAGACIÓN DEL CORONAVIRUS (COVID-19)", y en virtud de la crisis económica y sanitaria actual provocada por la pandemia de COVID-19, ha resuelto aprobar el presente Reglamento Específico de Modificaciones y Acuerdos Especiales de Pago.

### CAPÍTULO I: DE LOS FINES

**Art. 1º:** Las modificaciones y acuerdos especiales de pago contenidas en este Reglamento serán aplicadas a los siguientes fines:

- Recuperación de créditos en mora.
- Prevención de mora en créditos al día de alto riesgo de impago por inestabilidad económica del prestatario.

### CAPÍTULO II: DE LOS TIPOS, CARACTERÍSTICAS Y REQUISITOS

**Art. 2º:** Las modificaciones y acuerdos especiales de pago admitidas serán:

- Refinanciación:** se entenderá por refinanciación a la operación por la cual, un crédito que se encuentra en mora es objeto de la redefinición de las condiciones originalmente pactadas.
- Ampliación de plazo:** se entenderá por ampliación de pago, al convenio por el cual se reforman los términos del plan de pagos original de una operación, a fin de extender el periodo de pago a un tiempo mayor que le permita al prestatario cumplir con sus compromisos de acuerdo con su situación económica actual.
- Consolidación:** se entenderá como consolidación, cuando dos o más operaciones se fusionan en una sola por el monto total adeudado y se establece un nuevo plan de pago.
- Periodo de gracia y/o prórroga:** En caso de que un prestatario, de forma temporal, no pueda cancelar una o hasta tres cuotas, debe solicitar por escrito la prórroga explicando las razones. El periodo de gracia podrá ser combinado con las anteriores formas de acuerdos especiales de pago, según la situación particular del prestatario y previo parecer técnico de la Gerencia General.

**Art. 3º:** Para acceder a una de estas modificaciones y acuerdos especiales de pago, el socio presentar los siguientes documentos:

- Solicitud por escrito dirigida al Consejo de Administración.
- Formulario de declaración jurada con los datos personales, patrimoniales y económicos.
- Fotocopia simple de cédula de identidad.
- Factura de servicios públicos del domicilio actual.
- Según la situación particular del socio, comprobantes de ingreso actualizados.

Estos requisitos son extensivos para el o los codeudores solidarios del socio, según el caso.

**Art. 4º:** Los comprobantes de ingreso serán solicitados al socio en función de su situación laboral actual, por lo que no supondrán un obstáculo para la formalización de los nuevos términos y condiciones solicitados. Asimismo, registros negativos en los informes o reportes confidenciales del socio obtenidos de fuentes públicas o privadas no serán obstáculo para la formalización de los nuevos términos y condiciones.

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 43 de 67
--	--	--	-----------------



# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

**Art. 5º:** Salvo casos debidamente justificados por escrito y con informe de las Gerencias, los socios beneficiados con estas modificaciones y acuerdos especiales de pago no podrán acceder a nuevos créditos en cualquiera de sus modalidades hasta la cancelación de la operación modificada mediante este Reglamento.

**Art. 6º:** Para créditos con garantía hipotecaria afectados por la situación actual, las modificaciones y acuerdos especiales de pago se enmarcarán en los montos y plazos máximos establecidos en la escritura original y se firmará un nuevo contrato de préstamo en el que consten las modificaciones y condiciones nuevas establecidas entre las partes y se mantendrá la escritura pública registrada en la Dirección de Registros Públicos. En caso de que se requiera una modificación y acuerdo especial de pago fuera de los montos y plazos máximos establecidos, se deberá constituir nueva escritura para respaldar la operación.

**Art. 7º:** Para las refinanciaciones, consolidaciones y ampliaciones de plazo se utilizarán los siguientes sistemas de amortización:

- a) **Sistema francés de amortización:** con cuotas fijas en el tiempo, compuestas por porciones de capital e interés creciente y decreciente en el tiempo respectivamente.
- b) **Sistema alemán de amortización:** con cuotas decrecientes en el tiempo, compuestas por porciones fijas de capital y porciones decrecientes de interés en el tiempo.
- c) **Sistema americano de amortización:** con amortización mensual de intereses a lo largo de la operación y el reintegro del capital total al final de ésta.
- d) **Sistema especial de amortización:** con cuotas variables, menores al inicio y mayores hacia el final, compuestas por porciones de capital e interés de acuerdo con la proporción que cada uno de los conceptos representa en la liquidación pactada para la operación original. Para este sistema, se tomará como base el saldo capital de la deuda y se realizará un recálculo mediante el sistema francés de amortización, y se determinará el total de intereses compensatorios exigibles según este último. Posteriormente, se establecerá el porcentaje que representa el capital y el total de intereses en el total de la deuda, y dichos porcentajes serán utilizados para la conformación del capital e intereses dentro de las cuotas del sistema especial de amortización.

**Art. 8º:** El Consejo de Administración fijará los montos, plazos y tasas para las diferentes opciones de acuerdos especiales de pago y sistemas de amortización en el Anexo II del Manual Operativo de Créditos vigente de la Cooperativa.

## CAPÍTULO III: DE LOS NIVELES DE AUTORIZACIÓN

**Art. 9º:** A los efectos de otorgar celeridad y dinamismo a la formalización de las modificaciones y acuerdos especiales de pago solicitadas por el socio, el nivel de autorización será establecido por el Consejo de Administración según lo expuesto en el Anexo II del Manual Operativo de Créditos vigente.

## CAPÍTULO IV: OTRAS DISPOSICIONES

**Art. 10º:** La presentación por parte del socio de la solicitud escrita para acceder a una modificación y acuerdo especial de pago producirá el congelamiento de los intereses compensatorios, moratorios y punitivos hasta la fecha consignada en el sello de recepción del escrito.

**Art. 11º:** Se admitirá la exoneración total o parcial de intereses moratorios y punitivos para los casos de pago en efectivo, refinanciaciones, y consolidaciones.

**Art. 12º:** Para las refinanciaciones, ampliaciones y/o consolidaciones, se mantendrán las garantías constituidas para la operación original. Para las garantías solidarias, en caso especiales en los que no se puede contar con la firma de los garantes solidarios originales al momento de formalizar las modificaciones y acuerdos especiales de pago, se retendrán los

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 44 de 67
--	--	--	-----------------



## Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

títulos ejecutivos de la operación original hasta que dicho inconveniente pueda ser subsanado o hasta la cancelación de la deuda según el nuevo acuerdo de pago.

**Art. 13º:** La diferencia natural en el pago intereses compensatorios debido a la distribución y amortización entre el sistema francés de y el sistema especial de amortización, establecidos en el Art. 7º de este Reglamento, generará un saldo acumulado que es compensado en el tiempo. En caso de producirse una cancelación anticipada, el prestatario deberá abonar el saldo acumulado derivado de esta diferencia a fin de no incurrir en ventaja desmedida y perjuicio en contra de los intereses legítimos de la Cooperativa y los demás socios.

**Art. 14º:** Para los créditos con garantía hipotecaria, se podrá considerar que el primer vencimiento de las cuotas del nuevo plan de pago sea fijado al 31 de enero de 2021.

**Art. 15º:** Las condiciones establecidas en este Reglamento podrán ser modificadas según la evolución del mercado y de acuerdo con las disposiciones emanadas por el Instituto Nacional de Cooperativismo.

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 45 de 67
--	--	--	-----------------



# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

## 8- Capítulo III. PROCESO GENERAL DE CREDITO

### 8.1 Procedimiento: Otorgamiento de crédito normales

#### 1. Objetivo

Establecer los pasos a seguir para recibir, analizar y decidir el otorgamiento del crédito solicitado por el socio, brindando una excelente atención.

#### 2. Alcance

El procedimiento se aplica a todos los tipos de créditos previstos en el Reglamento de General de Créditos de BARRIOJARENSE LTDA.

El procedimiento cubre desde la recepción de la solicitud, hasta el desembolso del crédito.

#### 3. Sectores que intervienen en el procedimiento Casa Central:

- **Departamento Operativo:**  
**Créditos:** Oficiales de Créditos,
- **Unidad de Tesorería:** Tesorero
- **Gerencia General:** Gerente
- **Nivel Directivo:** Presidente y Tesorero Consejo de Administración

#### 4. Formularios y Documentos

NOMBRE	MEDIO DE PROCESAMIENTO	Nº DE COPIAS	DISTRIBUCIÓN DE COPIAS
Solicitud de Crédito	Manual Pre-impreso/ Por sistema informático	1	Legajo del Socio
Extracto Gral. de Cuenta del Socio, cónyuge y codeudores (si estos fueren socios de Cooperativa)	Sistema Informático	1	Legajo del Socio
Formulario de Confirmación de Referencias comerciales y laborales	Manual	1	Legajo del Socio
Liquidación de crédito	Sistema Informático	3	Contabilidad, Legajo y Socio
Contrato de Crédito	Sistema Informático	2	1 Socio y 1 Legajo
Pagaré	Sistema Informático	1	Tesorería
Orden de Pago	Sistema Informático	1	Contabilidad
Factura contado	Sistema Informático	2	1 Socio y 1 Contabilidad
Reporte de INFORMCONF o de la Central de Riesgos Cooperativos.	Consulta web	1	Legajo del Socio
Reporte de consulta a la pág. OFAC para créditos a partir de U\$\$ 10.000)	Consulta web	1	Legajo el Socio

Elaborado por:  
**Max Fisch & Asociados**

Verificado por:  
**Presidente del Consejo  
y Gerente General**

Aprobado por:  
**Consejo de Administración**  
s/ Acta N° 31/19  
Fecha: 25 / 07 / 2019

Página 46 de 67





# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

## 5 Políticas y Normas relacionadas con el procedimiento

### 5.1 Normas legales

- Marco Regulatorio vigente para Cooperativas del Sector Ahorro y Crédito
- Manual de Créditos de Cooperativa BARRIOJARENSE LTDA.

### 5.2 Normas de Operación

#### 5.2.1 Promoción del Servicio Crediticio

- Todos los empleados de BARRIOJARENSE LTDA. deben estar en condiciones de responder las consultas de los socios interesados en acceder a un crédito, sin embargo, el principal responsable de la promoción y orientación sobre el servicio es el Oficial de Créditos.
- El Oficial de Créditos será el encargado de realizar el contacto con los socios interesados en acceder a un crédito.
- Al contactar con el socio, el Oficial de Créditos le brindará todas las informaciones relativas a requisitos, condiciones, montos, plazos, garantía requerida, intereses y costos del crédito.
- El Oficial de Créditos en la entrevista con el interesado realizará preguntas básicas relacionadas a su capacidad de pago (ingresos mensuales, gastos personales y familiares mensuales, referencias comerciales y crediticias, etc.), a fin de determinar si es sujeto de crédito.
- En caso de que el Oficial de Créditos, Jefe Operativo, o Gerente General, como resultado del análisis del riesgo crediticio recomendaré el rechazo del crédito, y el estamento de aprobación tomare una decisión distinta a la planteada, dicho estamento deberá justificar y fundamentar por escrito su decisión. Este crédito se registrará en el sistema informático en una cartera denominada, "**Instancia de aprobación superior**" y no formará parte de la cartera del Oficial de Créditos.
- El Oficial de Créditos tiene la responsabilidad de comunicar al socio, la aprobación o rechazo de su solicitud de crédito.

#### 5.2.2. Factores a considerar en el análisis de la solicitud de crédito

##### a) Antecedentes del solicitante:

- Cumplimiento de sus compromisos personales (historial crediticio en la Cooperativa y otras entidades).
- Estabilidad laboral y calidad de las referencias laborales.
- Antecedentes y buenas referencias comerciales de otras instituciones financieras/comerciales.
- Calidad de las referencias personales, para primeros créditos.

##### b) Capacidad de pago, actual y futura; determinada sobre la base de las siguientes variables:

- Tener suficiente y demostrada capacidad de pago a satisfacción de la Cooperativa.
- La cuota del crédito solicitado no excederá en ningún caso el 30 % del ingreso bruto mensual verificado, de la unidad familiar (ingreso del solicitante más el de su cónyuge).
- Igual requerimiento rige para el codeudor.
- Para determinar el ingreso bruto de los socios que presentan DDJJ de I.V.A. se tendrá en cuenta el 30 % del total de ventas y se considerará el promedio de los tres últimos meses
- Para el caso de los Oleros y trabajadores informales, la Cooperativa utiliza un formulario para determinar el nivel de ingresos de los socios que trabajan en estos segmentos.

##### c) Respaldo Patrimonial, se evalúan los bienes que posee el solicitante (vehículos, propiedades, casa propia, equipos de trabajo, etc.)

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 47 de 67
--	--	--	-----------------



# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

- d) **Calidad de la Garantía**, en el caso de codeudoría solidaria se realizará el mismo análisis del riesgo crediticio que se aplica al solicitante. En el caso de garantía hipotecaria, se verificará que el bien ofrecido se encuentre libre de gravamen (hipotecas, embargo, etc.)
- e) **Condiciones del entorno**, se analiza y evalúa el entorno y el ambiente económico en el cual se desenvuelve el socio:

Las solicitudes que deban ser tratadas por el Comité de Crédito, o Consejo de Administración, deberán remitirse debidamente completas a la Gerencia General para su verificación, un día antes de la fecha prevista para su tratamiento por el estamento directivo.

## 5.2.3 Crédito con garantía hipotecaria

- a) El Oficial de Créditos proveerá al socio los datos del tasador habilitado por la Cooperativa, a fin de contactar con el mismo.
- b) El socio interesado en acceder al crédito con esta garantía, deberá entregar al Oficial de Créditos, junto con la solicitud, el informe de tasación y una fotocopia del título de propiedad.
- c) El Gerente General, una vez aprobado el Crédito por el estamento correspondiente, enviará la documentación de la operación a la Escribanía con quien trabaja la Cooperativa para realizar los trámites de formalización e inscripción de la hipoteca, para lo cual previamente solicitará al socio el título de propiedad original.
- d) El Gerente General, una vez firmado el contrato de hipoteca e inscripto en los Registros Públicos, autorizará al Tesorero a desembolsar el Crédito.

## 6 Descripción del Procedimiento

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Interés en acceder a un crédito en BARRIOJARENSE	Socio solicitante	El procedimiento se inicia cuando el socio manifiesta su interés por acceder a un crédito y solicita orientaciones sobre condiciones, requisitos, montos, garantías, plazos, tasas, etc.
2	Oficial informa sobre el servicio crediticio	<b>Casa Central:</b> Oficial de Crédito	<ol style="list-style-type: none"><li>Orienta al socio sobre el servicio de crédito: tipos de créditos, requisitos, condiciones, etc.</li><li>Consulta en el sistema informático el Estado de Cuenta General del socio, a fin de orientar sobre las condiciones específicas para el crédito que desea solicitar el interesado.</li></ol>
3	Recibir la solicitud de crédito y los documentos	<b>Casa Central:</b> Oficial de Crédito	<ol style="list-style-type: none"><li>Recibe la solicitud y los documentos. Verifica que la solicitud esté debidamente completa y firmada.</li><li>Controla los datos personales del solicitante y coteja con los registros del sistema informático. Si es necesario actualiza los datos en el sistema.</li><li>Verifica los documentos de acuerdo al tipo de crédito y garantía.</li><li>Si tiene reporte negativo, comunica al solicitante las restricciones establecidas en el Manual de Créditos:</li></ol>

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 48 de 67
--	--	--	-----------------



# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

			<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Si el Socio está de acuerdo con el monto máximo a acceder en dicha situación, el procedimiento continúa en la siguiente actividad.</li> <li>6. Si el solicitante no está de acuerdo con el monto, puede desistir del pedido, en cuyo caso la solicitud queda archivada en el legajo del socio y se da por terminado el proceso. <b>Fin</b></li> <li>7. <b>Si todo está correcto:</b> da entrada a la solicitud, la sella y la firma, procede luego a registrar la operación en el sistema informático.</li> <li>8. <b>Si los documentos están incompletos:</b> dependiendo de los documentos faltantes, si no son esenciales da entrada a la solicitud, en caso contrario queda pendiente a la espera de los documentos faltantes.</li> <li>9. Imprime el Reporte de Informconf o Central de Riesgos Cooperativos del titular, cónyuge y codeudores.</li> </ol>
4	Preparar las informaciones para el análisis del crédito	<b>Casa Central:</b> Oficial de Crédito	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Imprime el estado de cuentas del titular, cónyuge y codeudores, si fuera el caso.</li> <li>2. Verifica la situación de cada uno; en cuanto a aportes, créditos, garantías ofrecidas, calificación del socio, etc.</li> <li>3. Imprime el reporte de Informconf o Central de Riesgos.</li> <li>4. Confirma referencias personales de los prestatarios, mediante llamadas telefónicas y registra las informaciones obtenidas.</li> </ol>
5	Confirmar referencias comerciales y laborales	<b>Casa Central:</b> Oficial de Créditos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe los pedidos de confirmación de referencias y le da mesa de entrada. Organiza los pedidos de referencias por orden de recepción.</li> <li>2. Contacta con las entidades y obtiene información sobre: calificación e historial crediticio, monto de cuotas y saldo de la deuda de los solicitantes de crédito, cónyuges y codeudores, si los hubiere</li> <li>3. Registra toda la información recabada en el formulario habilitado, sella y firma.</li> </ol>
6	Realizar el análisis crediticio	<b>Casa Central:</b> Oficial de Crédito	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analiza el crédito aplicando los factores establecidos por la Cooperativa.</li> <li>2. Determina el cumplimiento de todos los requisitos para el tipo y monto de crédito solicitado.</li> <li>3. Determina la capacidad de pago del titular y codeudores, en los casos aplicables.</li> <li>4. Evalúa el riesgo crediticio.</li> <li>5. Elabora su informe y dictamen, junto con las observaciones y/o recomendaciones que considere pertinente.</li> <li>6. Sella y firma su informe y dictamen. Si el crédito está dentro de su nivel de aprobación. <b>Fin del proceso</b>, caso contrario remite a instancia superior conforme a punto siguiente.</li> <li>7. Remite la carpeta de crédito a su Jefe inmediato para decisión y /o verificación, según nivel de aprobación vigente.</li> </ol>

Elaborado por:  
**Max Fisch & Asociados**

Verificado por:  
**Presidente del Consejo y Gerente General**

Aprobado por:  
**Consejo de Administración**  
s/ Acta N° 31/19  
Fecha: 25 / 07 / 2019

Página 49 de 67



# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

7	Verificar y decidir sobre el crédito	<b>Casa Central:</b> Jefe de Créditos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifica el análisis, informe y dictamen del Oficial de Crédito.</li> <li>2. En caso de que considere pertinente, realiza confirmaciones directas de datos o solicita información adicional al Oficial de Crédito. Concluye con su informe, ratificando o modificando el dictamen y la recomendación sobre aprobación o rechazo del Oficial de Crédito.</li> <li>3. Sella y firma la solicitud de crédito.</li> <li>4. <b>Si el crédito está dentro de su nivel de decisión:</b> aprueba o rechaza el crédito</li> <li>5. <b>Si el crédito corresponde a otro nivel de decisión:</b> remite la carpeta de crédito al estamento pertinente.</li> </ol>
8	Estudiar y decidir sobre el crédito	Según monto y tipo de crédito: Gerente General, Consejo de Administración	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe la carpeta de crédito.</li> <li>2. Verifica el análisis y dictamen practicado por el Oficial de Créditos y supervisado por el Jefe de Créditos</li> <li>3. En caso de que considere pertinente, realiza confirmaciones directas de datos o solicita información adicional al Oficial de Créditos.</li> <li>4. Decide la aprobación o rechazo, fundamentando su decisión en lo establecido en el Manual de Crédito.</li> <li>5. Consigna en la solicitud la resolución tomada, junto con las observaciones y/o recomendaciones que considere necesario.</li> <li>6. Sella y firma la solicitud de crédito.</li> <li>7. Registra en acta la decisión tomada.</li> <li>8. Remite la carpeta de crédito al Jefe de Créditos para gestionar la formalización y desembolso.</li> </ol>
9	Comunicar al socio la decisión sobre su crédito	<b>Casa Central:</b> Oficial de Crédito	<ol style="list-style-type: none"> <li>1- Toma conocimiento de la decisión adoptada por el estamento de aprobación.</li> <li>2- Contacta con el solicitante, mediante llamada telefónica, mensaje de texto al celular o correo electrónico, y comunica la decisión:           <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Si el crédito es aprobado conforme al pedido del socio:</b> coordina con el socio el día de formalización y retiro del crédito.</li> <li>• <b>Si el crédito es aprobado con observaciones y/o condicionamientos:</b> indica los requisitos o condiciones que debe cumplir para retirar el crédito. Dependiendo de la situación, retiene la solicitud hasta la regularización, o bien coordina con el socio el cumplimiento de las observaciones y acuerda el día para la formalización y retiro del crédito.</li> <li>• <b>Si el crédito es rechazado:</b> explica los motivos y registra en el sistema informático el rechazo del crédito. Luego, devuelve la solicitud al Archivo para su custodia. <b>Fin del procedimiento en caso de rechazo.</b></li> </ul> </li> </ol>

Elaborado por:  
**Max Fisch & Asociados**

Verificado por:  
**Presidente del Consejo y Gerente General**

Aprobado por:  
**Consejo de Administración**  
 s/ Acta N° 31/19  
 Fecha: 25 / 07 / 2019

Página 50 de 67



# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

10	Preparar la liquidación y documentos de formalización del crédito	<b>Casa Central:</b> <b>Jefe de Créditos</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Actualiza en el sistema informático el estado de la solicitud "<b>Crédito Aprobado</b>".</li><li>2. Procesa en el sistema informático la liquidación del crédito, para ello tiene en cuenta:<ol style="list-style-type: none"><li>a. plazo aprobado</li><li>b. monto aprobado</li><li>c. gastos administrativos</li><li>d. seguro protección de prestamos</li><li>e. Cancelación de otros créditos u otras obligaciones.</li><li>f. otro concepto a deducir del crédito.</li></ol></li><li>3. Con este procesamiento se genera a través del sistema, el contrato y el pagaré del crédito.</li><li>4. Imprime tres ejemplares de la liquidación del crédito.</li><li>5. <b>Si se trata de un crédito con garantía hipotecaria esta actividad se ejecutará cuando la escritura de hipoteca ha sido firmado e inscripto en los Registros Públicos, debiendo indefectiblemente contar con el Vº Bº del Gerente General.</b></li><li>6. Imprime la factura por cobro / cancelación de gastos administrativos y obligaciones deducidas del crédito, según el caso.</li><li>7. Según monto del crédito el desembolso puede ser:<ul style="list-style-type: none"><li>-<b>Crédito en caja de ahorro:</b> hasta los límites establecidos en ANEXO I</li><li>-<b>En Cheque:</b> en este caso el procedimiento continuo en las siguientes tareas</li></ul></li><li>8. Genera e imprime a través del sistema informático la orden de pago y el cheque.</li><li>9. Gestiona la firma del cheque, por parte del Gerente General, Presidente y Tesorero del Consejo de Administración.</li><li>10. Custodia el cheque hasta la formalización del crédito.</li></ol>
11	Distribuir los documentos del crédito y Archivar los documentos de formalización del crédito	<b>Casa Central:</b> Personal de la Unidad de Tesorería	<b>Al final de la jornada:</b> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Imprime del sistema informático el listado de créditos desembolsados por fecha y verifica contra los pagarés y los contratos.</li><li>2. Remite a de Contabilidad el listado firmado acompañado de:<ul style="list-style-type: none"><li>• Duplicado de facturas emitidas por deducciones aplicadas al crédito.</li><li>• Orden de Pago, si el desembolso fue en cheque.</li></ul></li></ol>

Elaborado por:  
**Max Fisch & Asociados**

Verificado por:  
**Presidente del Consejo y Gerente General**

Aprobado por:  
**Consejo de Administración**  
s/ Acta N° 31/19  
Fecha: 25 / 07 / 2019

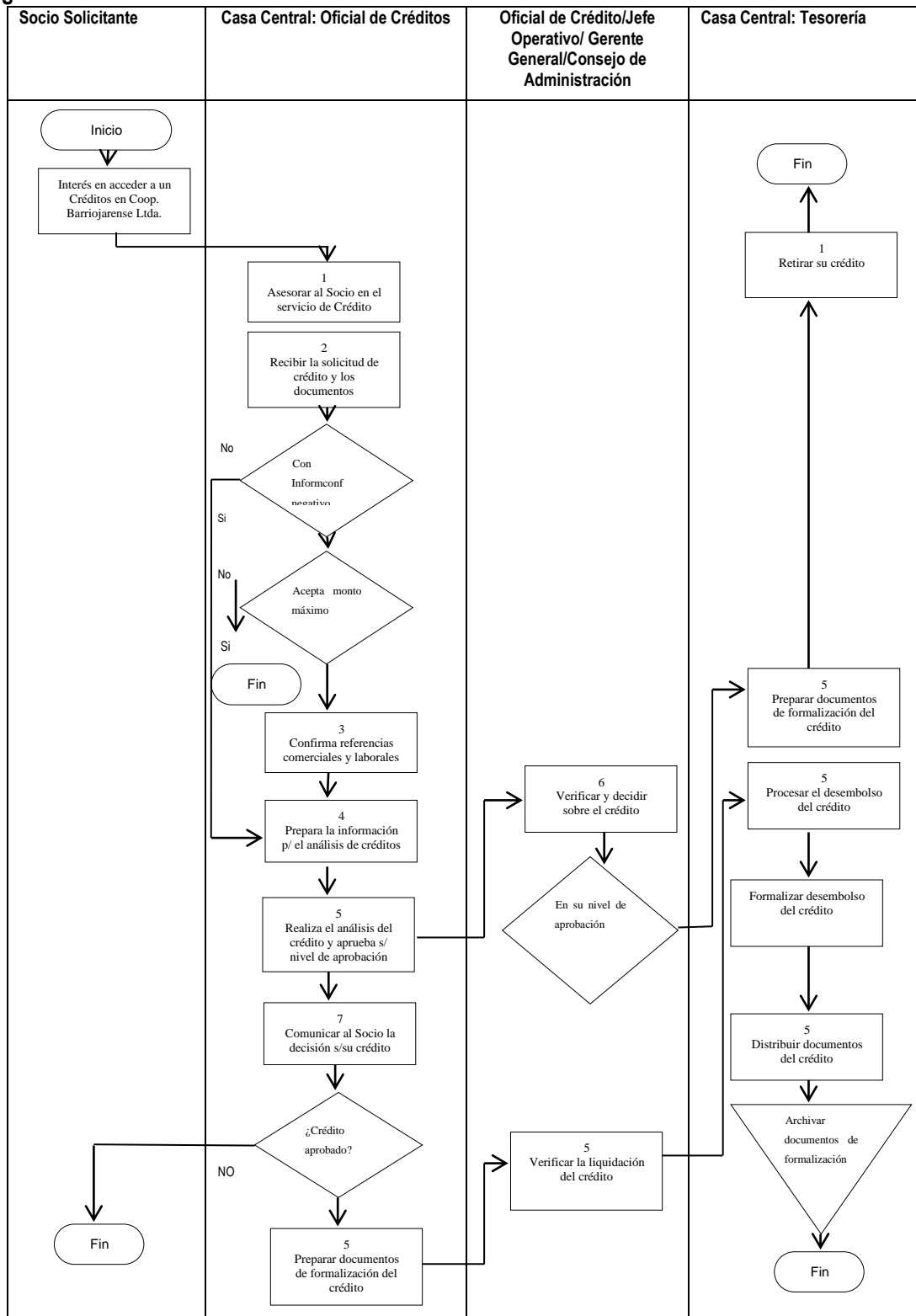
Página 51 de 67



# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

## 7. Flujograma de Créditos.



Elaborado por:  
**Max Fisch & Asociados**

Verificado por:  
**Presidente del Consejo y Gerente General**

Aprobado por:  
**Consejo de Administración**  
s/ Acta N° 31/19  
Fecha: 25 / 07 / 2019

Página 52 de 67





# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

## 8.2. Procedimiento: Otorgamiento de Tarjeta de Crédito

### 1. Objetivo

Establecer los pasos a seguir para realizar el análisis y la concesión de línea de crédito para el producto financiero tarjeta de crédito, determinando la responsabilidad de los sectores que intervienen, permitiendo una gestión eficaz y eficiente.

### 2. Alcance

El procedimiento aplica a todas las marcas de tarjetas de créditos ofrecidas por BARRIOJARENSE LTDA., cubre desde la recepción de la solicitud de tarjeta, hasta la entrega del plástico y código de identificación personal al titular.

El procedimiento también aplica a la solicitud de ampliación de línea de crédito y a la solicitud de tarjetas adicionales.

### 3. Sectores que intervienen en el procedimiento - Casa Central:

**Departamento Operativo:** Encargada de Tarjetas

**Unidad de Créditos:** Oficial de Créditos,

**Unidad de Tesorería:** Cajero

**Gerencia General:** Gerente General

**Nivel Directivo:** Consejo de Administración

### 4. Formularios y Documentos

NOMBRE	MEDIO DE PROCESAMIENTO	Nº DE COPIAS	DISTRIBUCION DE COPIAS
Solicitud de Tarjeta de Crédito (titular, adicional, ampliación de línea, cotización)	Manual Pre-impreso o sistema informático	1	Archivo de Tesorería
Constancia de entrega de PIN	Manual	2	1. Socio 2. Legajo del Socio
Extracto general	Sistema informático	1	Legajo del Socio
Reporte de INFORMCONF o de la Central de Riesgos Cooperativos.	Consulta web	1	Legajo del Socio
Reporte de consulta a la página de OFAC (para créditos a partir de U\$\$ 10.000,00)	Consulta web	1	Legajo del Socio

Elaborado por:  
**Max Fisch & Asociados**

Verificado por:  
**Presidente del Consejo  
y Gerente General**

Aprobado por:  
**Consejo de Administración**  
s/ Acta N° 31/19  
Fecha: 25 / 07 / 2019

Página 53 de 67



# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

## 5. Políticas y Normas relacionadas con el procedimiento

### 5.1 Normas legales

- Manual de Créditos de BARRIOJARENSE LTDA.

### 5.2 Normas de Operación

#### 5.2.1. Requisitos

- Estar al día con todas las obligaciones societarias.
- Llenar con carácter de declaración jurada la solicitud de tarjeta de crédito.
- Justificar los ingresos (Certificado de trabajo o DDJJ de IVA de los últimos tres meses)
- Contar con buenas referencias comerciales y personales.

#### 5.2.2. Garantías

Conforme al Reglamento de Tarjetas las garantías para la línea de crédito, a satisfacción de BARRIOJARENSE LTDA., pueden ser:

- A sola Firma (Garantía personal)
- Codeudores personales socios o no socios de la Cooperativa (Garantía solidaria)
- Caución de ahorro

#### 5.2.3. Validez del plástico

- La tarjeta de crédito emitida por BARRIOJARENSE LTDA., tendrá una validez de 2 (dos) años, la misma será renovada automáticamente al vencimiento por un período igual según parecer de la Cooperativa, salvo comunicación por escrito por parte del titular, con 60 (sesenta) días de anticipación.
- El titular podrá solicitar la cancelación de su cuenta de Tarjeta de Crédito en cualquier momento, para el efecto deberá cursar aviso por escrito a la Cooperativa.

#### 5.2.4. Aspectos sobre custodia y entrega del plástico y PIN

- La tarjeta otorgada por BARRIOJARENSE LTDA., será entregada al Titular dentro de los 30 (treinta) días, contados desde la recepción del plástico y PIN por parte de la Cooperativa, caso contrario serán destruidas y registradas en un acta de destrucción. El evento de destrucción contará con la presencia del Auditor Interno de la Cooperativa, en calidad de fiscalizador del procedimiento.
- Para la entrega de la tarjeta a su Titular, el socio deberá retirar de la oficina de la Cooperativa.
- La custodia del plástico y PIN antes de su entrega al Titular, estará bajo la responsabilidad de la Jefatura Operativa.
- La Jefa Operativa es responsable de la activación de la tarjeta, previa comprobación de la firma del Titular en prueba de la recepción del plástico y el PIN.

#### 5.2.5. Niveles de aprobación

Las líneas de crédito por emisión, ampliación, adicionales o cuotización de deuda, serán estudiadas y aprobadas de acuerdo con la siguiente escala:

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 54 de 67
--	--	--	-----------------



# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

Instancia de aprobación	Monto máximo de crédito autorizado
Jefa Operativa/ Gerencia General	Hasta Gs.5.000.000.-
Consejo de Administración	Hasta Gs. 20.000.000.- y Excepcionales.

## 5.2.6. Mantenimiento y actualización del servicio

- Diariamente el Oficial de Créditos actualizará la base de datos de la Cooperativa, mediante la transferencia electrónica de datos del sistema de información de las entidades procesadoras.
- Las Entidades procesadoras tienen la responsabilidad por el cierre y emisión de extractos de cuentas mensuales para su posterior entrega a los tarjetahabientes.

## 5.2.7. Débito de obligaciones societarias a través de la Tarjeta de Crédito

El titular de la Tarjeta de Crédito puede solicitar el servicio de débito automático de su caja de ahorro vista para el pago mínimo o de la deuda total, para lo cual completará y firmará el formulario respectivo y lo presentará al área de Ahorros en la Casa Central.

## 5.2.8. Falta del pago mínimo

- A los 3 (tres) días después del vencimiento del pago mínimo, si no es abonado, la Tarjeta de Crédito quedará bloqueada automáticamente.
- Una vez abonado el saldo en mora, la Tarjeta de Crédito quedará nuevamente operativa dentro de las 24 (veinte y cuatro) horas siguientes al pago registrado.

## 5.2.9. Morosidad

- El Oficial de Créditos tiene la responsabilidad por realizar las gestiones de reclamo ante los casos de morosidad de su cartera, aplicando todos los instrumentos previstos en el presente Manual.
- Se debe llevar un registro de las acciones de reclamo empleadas y de las respuestas logradas con el Titular.
- En caso de lograr una solicitud de refinanciación de la deuda por Tarjeta de crédito, el Oficial, realizará el análisis y procederá a refinanciar la deuda y al bloqueo de la Tarjeta en cuestión.

## 6. Descripción del Procedimiento

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Interés por acceder a la Tarjeta de Crédito de BARRIOJARENSE	Socio solicitante	El procedimiento se inicia cuando el socio manifiesta su interés en acceder a una de las marcas de Tarjeta de Crédito ofrecida por la Cooperativa. Este interés también puede ser despertado por el ofrecimiento directo del Oficial de Créditos.
2	Orientar al Socio sobre el servicio de tarjetas de crédito	<b>Casa Central:</b> Oficial de Créditos	1- Orienta al socio sobre las condiciones, los requisitos, beneficios de la tarjeta y funcionamiento de la misma. 2- Indica los documentos a presentar. 3- Provee al socio la solicitud y lo orienta para completarla.

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 55 de 67
--	--	--	-----------------



# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

3	Recibir la solicitud y realizar análisis preliminar	<b>Casa Central:</b> Oficial de Crédito	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe la solicitud y los documentos requeridos.</li> <li>2. Verifica que estén completos y sean correctos.</li> <li>3. Consulta en el sistema informático los antecedentes crediticios del socio y el cumplimiento de todas sus obligaciones económicas con la cooperativa, incluyendo la situación de garantías personales ofrecidas.</li> <li>4. Imprime del sistema informático el Estado General de Cuentas del Socio, que se anexa a la solicitud.</li> <li>5. Consulta e imprime el Informconf o Reporte de la Central de Riesgos Cooperativos.</li> <li>6. Confirma las referencias personales y registra</li> </ol>
4	Confirmar referencias comerciales y laborales del solicitante	<b>Casa Central:</b> Oficial de Créditos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe el pedido de confirmación de referencias y le da mesa de entrada</li> <li>2. Contacta con las entidades y obtiene información sobre: calificación e historial crediticio, monto de cuotas y saldo de la deuda de los solicitantes de tarjetas de crédito, cónyuges y codeudores, si los hubiera.</li> <li>3. Registra toda la información recabada en la solicitud de tarjetas</li> </ol>
5	Analizar y dictaminar sobre la solicitud de línea de crédito	<b>Casa Central:</b> Oficial de Crédito	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analiza la solicitud aplicando los factores establecidos por la Cooperativa (capacidad de pago, antecedentes del socio, condiciones del negocio y de la actividad económica del socio, respaldo patrimonial).</li> <li>2. Emite su informe y dictamen, junto con las observaciones y/o recomendaciones que considere pertinente para facilitar la decisión sobre el pedido de línea de crédito</li> <li>3. Sella y firma la solicitud.</li> <li>4. Envía la solicitud y los documentos a su Jefe para verificación.</li> </ol>
6	Verificar el informe y dictamen del Oficial de Créditos	<b>Casa Central:</b> Jefe de Tarjetas /Gerencia General	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifica el informe y dictamen realizado por el Oficial.</li> <li>2. En los casos que considere pertinente realiza confirmaciones directas de datos o solicita información adicional al solicitante.</li> <li>3. Ratifica o modifica el informe y dictamen del Oficial, junto con las recomendaciones y observaciones que considere pertinente.</li> <li>4. Si detecta que no reúne los requisitos o está incompleta la documentación, devuelve la solicitud al Oficial para su regularización y nueva presentación.</li> <li>5. Decide la aprobación o rechazo, conforme a la evaluación del riesgo crediticio y del cumplimiento de requisitos</li> </ol>
7	Comunicar al solicitante la decisión sobre su pedido de tarjeta	<b>Casa Central:</b> Oficial de Crédito	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contacta con el socio y le comunica la decisión del estamento de aprobación.</li> <li>2. <b>Si está rechazada:</b> archiva la solicitud en el legajo del socio. <b>Fin del Procedimiento.</b></li> <li>3. <b>Si está aprobada:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ingresa en el sistema informático de la Entidad Procesadora el estado de la solicitud y el monto de la línea de crédito aprobada.</li> <li>• Genera la Orden de Alta, con lo cual la Procesadora realiza la grabación del plástico.</li> </ul> </li> </ol>

Elaborado por:  
**Max Fisch & Asociados**

Verificado por:  
**Presidente del Consejo y Gerente General**

Aprobado por:  
**Consejo de Administración**  
s/ Acta N° 31/19  
Fecha: 25 / 07 / 2019

Página 56 de 67



## Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

8	Entregar el plástico y PIN al Titular	<b>Casa Central:</b> Oficial de Crédito	<b>Quando el Titular se presenta en la Cooperativa:</b> 1. Solicita al Oficial de Créditos el plástico y PIN a entregar. 2. Entrega el plástico y PIN al Titular, previa verificación de la firma en prueba de la recepción
9	Activar la cuenta de tarjeta de crédito	<b>Casa Central:</b> Jefa Operativa	Con el comprobante de acuse de recibido del plástico y PIN firmado por el titular, registra en el sistema informático de la Entidad Procesadora la activación de la cuenta habilitándola para su uso
10	Archivar el acuse de recibido del plástico y PIN	<b>Casa Central:</b> Oficial de Crédito	Archiva el acuse de recibido del plástico de la Tarjeta y del PIN por orden cronológico de fechas, en el bibliorato habilitado para el efecto. <b>Fin del procedimiento.</b>

Elaborado por:  
**Max Fisch & Asociados**

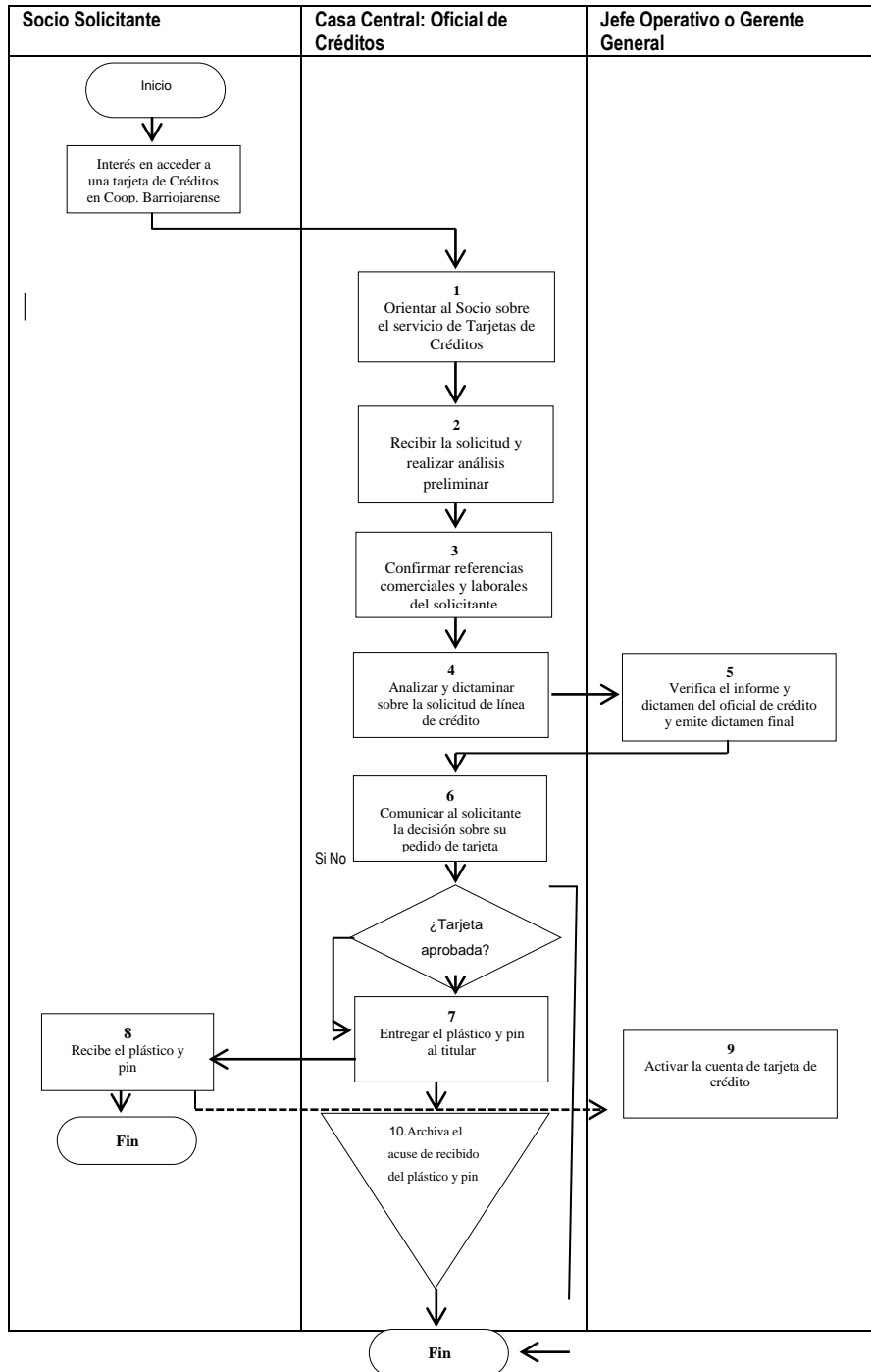
Verificado por:  
**Presidente del Consejo  
y Gerente General**

Aprobado por:  
**Consejo de Administración**  
s/ Acta N° 31/19  
Fecha: 25 / 07 / 2019

Página 57 de 67



## 7. Flujograma del Procedimiento







# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

## 8.3 Procedimiento: Recuperación Administrativa de Créditos en Mora

### 1. Objetivo

Establecer los pasos a seguir para gestionar administrativamente la cobranza de los créditos en mora, determinando la responsabilidad de los sectores que intervienen, permitiendo una gestión eficaz y eficiente.

### 2. Alcance

El procedimiento cubre desde la primera acción de recordatorio de pago, hasta la presentación de los casos sin acuerdo de pago al Consejo de Administración para decisión del inicio de acciones judiciales.

### 3. Central:

- **Dpto. Operativo:**
- **Unidad de Crédito:** Jefe, Oficial/a,
- **Unidad de Tarjeta de Crédito:** Oficial/a
- **Gerencia General:** Gerente
- **Nivel Directivo:** Comité de Crédito y Consejo de Administración

### 4. Formularios y Documentos

NOMBRE	MEDIO DE PROCESAMIENTO	Nº DE COPIAS	DISTRIBUCION DE COPIAS
Notas de Reclamo: 1º notificación 2º notificación	Sistema informático	2	1. Socio 2. Legajo del socio
Planilla de Seguimiento de Crédito en Mora	Sistema Informático	1	Oficial de Crédito, Encargado/a Crédito
Planilla de Inclusión / Exclusión de Operación Morosa en Informconf o en la Central de Riesgos Cooperativos (en los casos aplicables)	Sistema informático	1	Oficial de Créditos/ Jefe Administrativo

## 5. Políticas y Normas relacionadas con el procedimiento

### 5.1 Normas legales

- Marco Regulatorio vigente para Cooperativas del Sector Ahorro y Crédito –
- Manual de Créditos de la COOP BARRIOJARENSE LTDA.

### 5.2 Normas de Operación

#### 5.2.1 Seguimiento y recuperación del crédito otorgado

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 59 de 67
--	--	--	-----------------



# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

- a) El Oficial de Créditos y el Oficial de Tarjetas de Crédito son responsables de realizar el seguimiento a los créditos de su cartera, gestionar y recuperar los créditos en mora, para lo cual generará y consultará diariamente el listado de morosidad. Esta responsabilidad corresponde hasta que el crédito pase a Gestión Judicial, luego la responsabilidad directa se traslada al Jefe Operativo.
- b) Todos los contactos realizados con el socio moroso, deben ser registrados en una planilla de seguimiento. Así mismo las copias con el acuse de recibido, de las notas de reclamos enviadas a los socios, cónyuges y codeudores, se archivarán en el Legajo del Socio.
- c) El Jefe Operativo se reunirá en forma mensual o las veces que se considere necesario con los Oficiales de Créditos, con la finalidad de efectuar una revisión del cumplimiento de las metas fijadas por el Consejo de Administración y planificar las actividades a desarrollar en el mes siguiente.

## 6. Descripción del Procedimiento

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Seguimiento diario de su cartera de créditos/Mensaje recordatorio De 1 a 10 días	Oficial de Créditos, Oficial de Tarjetas de Crédito	El procedimiento se inicia cuando diariamente el Oficial realiza el seguimiento de su cartera, mediante consulta en el sistema informático, a fin de identificar los casos en mora. Una vez identificado los casos de créditos en mora remite mensajes recordatorios vía mensajes de texto (SMS, WhatsApp)
2	Realizar llamada telefónica y envío de mensajes recordatorios de pago  <b>De 1 a 10 días después del vencimiento de una cuota</b>	Oficial de Créditos, Oficial de Tarjetas de Crédito	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Contacta telefónicamente con el socio, a fin de recordar que está pendiente el pago de una cuota del crédito.</li><li>2. Refuerza la acción con el envío de mensajes recordatorios al celular o correo electrónico del Titular.</li><li>3. Registra en el sistema informático el costo por gestión de cobranzas, conforme a los montos vigentes.</li><li>4. Si no hay respuesta del socio y ha transcurrido 10 días de la mora, aplica nuevamente la misma acción con el socio y además con su cónyuge y codeudores (en los casos aplicables).</li><li>5. Si el socio paga la cuota en mora, el <b>procedimiento termina en esta acción</b></li></ol> Si persiste la mora, el procedimiento continúa en la siguiente actividad.
3	Enviar 1º Notificación  <b>De 11 a 18 días de mora</b>	Jefa Operativa/Oficial de Créditos, Oficial de Tarjetas de Crédito	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Si no hay respuesta a la acción anterior, el Oficial genera e imprime a través del sistema informático la 1º notificación de reclamo para el titular.</li><li>2. Sella y firma la notificación.</li><li>3. Obtiene la firma de su Jefe.</li><li>4. Gestiona con la entrega al Titular con el Notificador, o bien realiza la entrega personal al socio en mora.</li><li>5. Registra en el sistema informático el costo por gestión de cobranzas, conforme a los aranceles</li></ol>

Elaborado por:  
**Max Fisch & Asociados**

Verificado por:  
**Presidente del Consejo y Gerente General**

Aprobado por:  
**Consejo de Administración**  
s/ Acta N° 31/19  
Fecha: 25 / 07 / 2019

Página 60 de 67



# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

			<p>vigentes.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Actualiza la Planilla de Seguimiento de Crédito en Mora.</li> <li>7. Si el socio paga la cuota en mora, el <b>procedimiento termina en esta acción.</b></li> <li>8. <b>Si</b> persiste la mora, la gestión continúa en la siguiente actividad</li> </ol>
4	<p>Enviar 2º Notificación</p> <p><b>De 25 a 31 días de mora</b></p>	<p>Jefe Operativo / Oficial de Créditos, Oficial de Tarjetas de Crédito</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si no hay respuesta ante la acción anterior, llegado los 25 días de mora, realiza el seguimiento de los casos en mora.</li> <li>2. Genera e imprime a través del sistema informático la 2º. notificación de reclamo, para el titular y codeudores.</li> <li>3. Sella y firma la notificación.</li> <li>4. Obtiene la firma de su Jefe.</li> <li>5. Gestiona con el Notificador la entrega de la notificación, o bien realiza personalmente la entrega al Titular y codeudores.</li> <li>6. Registra en el sistema informático, el costo por gestión de cobranzas.</li> <li>7. Actualiza la Planilla de Seguimiento de Crédito en Mora.</li> </ol> <p>Si no hay respuesta el procedimiento continúa en la siguiente actividad</p>
5	<p>Realizar visita o entrevista con el titular y/o codeudores</p> <p><b>De 36 a 60 días de mora</b></p>	<p>Jefa Operativa/Oficial de Créditos, Oficial de Tarjetas de Crédito</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contacta con el titular, cónyuge y codeudores, buscando concretar una entrevista para plantear acuerdos de pago o refinanciación. Si no logra la entrevista en las oficinas de la Cooperativa, realizan la visita in situ al Titular y a sus codeudores.</li> <li>2. Si el socio paga la cuota en mora o solicita una refinanciación, el procedimiento termina en esta acción.</li> <li>3. Si no hay respuesta el procedimiento continúa en la siguiente actividad</li> </ol>
6	<p>Enviar notificación especial</p> <p><b>De 61 a 90 días de mora</b></p>	<p>Jefa Operativa/Oficial de Créditos, Oficial de Tarjetas de Crédito/Asesor Jurídico</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Si no hay respuesta ante la acción anterior, llegado los 61 días de mora, realiza el seguimiento de los casos en mora.</li> <li>2. Genera e imprime a través del sistema informático la 3º. Notificación especial de reclamo, para el titular y codeudores.</li> <li>3. Sella y firma la notificación.</li> <li>4. Obtiene la firma de Asesor Jurídico.</li> <li>5. Gestiona con el Notificador la entrega de la notificación, o bien realiza personalmente la entrega al Titular y codeudores.</li> <li>6. Registra en el sistema informático, el costo por gestión de cobranzas.</li> <li>7. Si no hay respuesta el procedimiento continúa en la siguiente actividad.</li> </ol>

<p>Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b></p>	<p>Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b></p>	<p>Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019</p>	<p>Página 61 de 67</p>
--	--	--	------------------------



# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

7	Realizar la inclusión en el registro general de morosos de Informconf <b>De 91 a 119 días de morosidad</b>	Jefa Operativa/Oficial de Créditos, Oficial de Tarjetas de Crédito	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ante la falta de un acuerdo de pago o ante el incumplimiento de lo pactado por parte del socio, procesa a través del sistema informático la inclusión de la operación morosa en los Registros de Informconf.</li> <li>2. Realiza el seguimiento de los créditos que se encuentran en este rango de morosidad y no tienen acuerdo de pago.</li> </ol>
8	Recomendar inicio de acción judicial <b>121 días de mora para créditos refinanciados y 181 días para créditos normales</b>	Jefa Operativa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ante la falta de respuesta del prestatario al último intento de recupero por la vía administrativa, la Jefa Operativa prepara un informe detallado de la situación y recomienda el inicio de la acción judicial, dependiendo de la situación de cada caso.</li> <li>2. Remite el informe a Gerencia General para verificación y posterior presentación al Consejo de Administración.</li> </ol>
9	Presentar casos de mora superior a 180 días al Comité de Recuperación	Gerencia General	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe el informe detallado de la situación de los créditos en este rango de mora que no tienen acuerdo de pago.</li> <li>2. Si considera pertinente solicita informaciones adicionales a la Jefa Operativa.</li> <li>3. Presenta el informe y el pedido de inicio de acciones judiciales al Consejo de Administración</li> </ol>
10	Autorizar inicio de acciones judiciales	Consejo de Administración	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe el informe y recomendación de la Gerencia General para el inicio de las acciones judiciales.</li> <li>2. Analiza y evalúa la situación caso por caso. Determina los casos que serán remitidos a la instancia judicial.</li> <li>3. Registra en acta la resolución adoptada</li> <li>4. Informa a la Gerencia General la decisión adoptada para su debido cumplimiento</li> </ol>
11	Gestionar la transferencia de créditos en mora a la Cartera Judicial	Gerente General	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe la resolución del Consejo por la cual autoriza el inicio de las acciones judiciales.</li> <li>2. Entrega los casos al Asesor de la Cooperativa.</li> <li>3. Gestiona con el Jefe Operativo el procesamiento de la transferencia de los créditos a la Cartera Judicial.</li> <li>4. Archiva una copia de la Resolución del Consejo para conocimiento y seguimiento.</li> <li>5. Gestiona con el Encargado/a de Tesorería la preparación de todos los antecedentes y documentos de los casos para su entrega al Asesor Jurídico de la Cooperativa.</li> </ol> <p><b>Fin del Procedimiento.</b></p>

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 62 de 67
--	--	--	-----------------



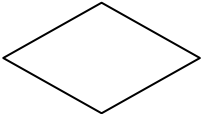
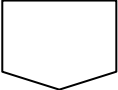

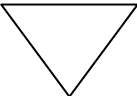


# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

## 9. Simbología utilizada en el flujo grama del procedimiento

A continuación, se presenta la simbología utilizada para el diseño del diagrama de cada proceso:

	Inicio. Representa el inicio o fin del procedimiento, dentro del símbolo se especifica si es inicio o fin, según corresponda.
	Actividad. Las actividades que se desarrollan en el procedimiento se describen brevemente dentro del símbolo. En la parte inferior media, se anotará el número consecutivo de la actividad.
	Decisión. Punto del procedimiento en donde se debe realizar una decisión entre dos opciones.
	Conector de página. Conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el procedimiento.
	Conector. Conector o enlace, de una parte, del diagrama con otra parte lejana del mismo.
	Archivo permanente. Depósito de un documento o información dentro de un archivo por período indefinido.

## 10. Histórico de Cambios

Revisión N°.	Fecha	Procedimientos afectados	Causa del cambio
1	25/09/2018	Todos	Actualización del Manual de Procedimientos, versión 1.
2	21/02/2019	Créditos con Garantía / Hipoteca	Ampliación y modificación de parámetros en Anexo.
3	25/07/2019	Todos	Actualización de la clasificación de créditos según la modalidad de pago, y actualización del Anexo.
4	19/06/2020	Niveles de Autorización	Modificación de los niveles de autorización y del Anexo correspondiente.
5	25/03/2021	Tipos de crédito	Ampliación y modificación de parámetros en Anexo I.
6	08/07/2021	Reglamento Especifico	Inclusión de Reglamento Especifico: Modificaciones y Acuerdo Especiales de Pago de Carácter Excepcional y el Anexo II

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 63 de 67
--	--	--	-----------------



## Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

El presente Manual deroga todas las resoluciones anteriores que se contrapongan al mismo. Su modificación es facultad del Consejo de Administración y su vigencia entrará a regir al día siguiente de su presentación al INCOOP, en cumplimiento a la disposición de la Resolución N° 241/04 de Reglamentos de Servicios.

Elaborado por:  
**Max Fisch & Asociados**

Verificado por:  
**Presidente del Consejo  
y Gerente General**

Aprobado por:  
**Consejo de Administración**  
s/ Acta N° 31/19  
Fecha: 25 / 07 / 2019

Página 64 de 67





# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

## ANEXO I

TIPOS DE CREDITOS		Rel. Ap /Prest	Antig. Minima	Monto máximo	Plazo maximo	1- 12	13- 18	19- 24	25- 30	31- 36	37- 42	43- 48	49- 60	61 a mas
<b>1</b>	<b>NORMALES</b>													
	1 MICROCREDITO DE ENTREGA INMEDIATA	1/10	ninguna	10.000.000	48 meses	13%	16%	18%	20%	22%	24%	26%	-	-
	2 CONSUMO	1/10	ninguna	60.000.000	60 meses	13%	16%	18%	20%	22%	24%	26%	27%	-
	3 SALUD	1/10	ninguna	60.000.000	60 meses	13%	16%	18%	20%	22%	24%	26%	27%	-
	4 EDUCACION	1/10	ninguna	60.000.000	60 meses	13%	16%	18%	20%	22%	24%	26%	27%	-
	5 PYMES	1/25	2 años	60.000.000	60 meses	11%	14%	16%	18%	20%	22%	24%	25%	-
	6 INVERSION	1/25	2 años	60.000.000	60 meses	11%	14%	16%	18%	20%	22%	24%	25%	-
	7 DESCUENTO CHEQUES	1/25	2 años	60.000.000	60 meses	11%	14%	16%	18%	20%	22%	24%	25%	-
	8 PROMOCIONAL: EXCELENCIA DE PAGO	1/20	ninguna	60.000.000	60 meses	10%	12%	14%	16%	18%	20%	22%	24%	-
	9 PROMOCIONAL: IMPUESTOS, ESCOLARES	1/10	ninguna	10.000.000	18 meses	11%	11%	-	-	-	-	-	-	-
	10 CONSOLIDACION DE DEUDA	1/10	ninguna	60.000.000	60 meses	13%	16%	18%	20%	22%	24%	26%	27%	-
	11 AMPLIACIÓN DE PLAZO	1/10	ninguna	60.000.000	60 meses	13%	16%	18%	20%	22%	24%	26%	27%	-
	12 REFINANCIACION	(MISMAS CONDICIONES QUE LOS CREDITOS ORIGINALES)												
	13 RENOVACIÓN	(MISMAS CONDICIONES QUE LOS CREDITOS ORIGINALES)												
	14 REFINANC./CONSOLID. C/ GTÍA HIPOTECARIA	1/50	2 años	300.000.000	120 meses						15%	15%	15%	15%
<b>2</b>	<b>TARJETAS</b>													
	1 LINEA DE TARJETAS DE CRÉDITO CABAL	ninguna	ninguna	20.000.000	24 meses	18%	18%	18%	18%	-	-	-	-	-
<b>3</b>	<b>VIVIENDA</b>													
	1 CONSTRUCCION	1/20	ninguna	60.000.000	60 meses	11%	14%	16%	18%	20%	22%	24%	25%	-
	2 ADQUISICIÓN	1/50	ninguna	120.000.000	60 meses	11%	14%	16%	18%	20%	22%	24%	25%	-
	3 HIPOTECARIO	1/50	2 años	300.000.000	120 meses					12%	12%	12%	12%	12%

**TODOS LOS CREDITOS PODRÁN SER REFINANCIADOS EN LAS CONDICIONES ESPECIALES AUTORIZADAS POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

### Financiación obligatoria para todos los creditos:

1- Integración de aporte de capital obligatoria	5%	sobre saldo del crédito solicitado	(hasta completar la décima parte del tope de créditos establecido por socio)
2- Aporte al Fondo de Protección de cartera			
a) Desde 18 a 65 años de edad:	1%	sobre saldo del crédito	
b) Desde 66 hasta 75 años	2%	sobre saldo del crédito	
c) Desde 76 hasta 85 años	3%	sobre saldo del crédito	

Elaborado por:  
**Max Fisch & Asociados**

Verificado por:  
**Presidente del Consejo  
y Gerente General**

Aprobado por:  
**Consejo de Administración**  
s/ Acta N° 31/19  
Fecha: 25 / 07 / 2019

Página 65 de 67



# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

## ANEXO I

CREDITOS A DESEMBOLSAR	MONTO LIMITE = (SUMATORIA DE TODOS LOS CREDITOS VIGENTES)	
Por socio	Gs.	150.000.000
Por sociedad conyugal	Gs.	200.000.000
Por codeudorías asumidas	Gs.	200.000.000
Con garantía hipotecaria	Gs.	300.000.000
A través de caja de ahorro	Gs.	10.000.000
A través de Tesorería (cheques)	Gs.	300.000.000
Importe mínimo de crédito	Gs.	500.000
Por primer préstamo a sola firma	Gs.	3.000.000
Por primer préstamo con garantía	Gs.	5.000.000

TIPOS DE CREDITOS POR MODALIDAD DE PAGO	MONTO LIMITE = (SUMATORIA DE TODOS LOS CREDITOS VIGENTES)	
Créditos en cuotas	Gs.	150.000.000
Creditos a plazo único (180 días)	Gs.	120.000.000

INSTANCIAS DE APROBACION	MONTO LIMITE	
Coordinación Operativa	Gs.	5.000.000
Gerencia Comercial-Financiera y/ o Encargado de Agencia	Gs.	10.000.000
Gerencia General y Presidencia CONAD	Gs.	15.000.000
Consejo de Administración	Gs.	TOPE MAXIMO

PARAMETROS PARA TARJETAS DE CREDITO - CABAL	Variables
Costo de emisión	0
Costo de renovación, regrabación o reemision	40.000
Costo de Reimpresión de PIN	5.000
Cargo por mantenimiento de cuenta	40.000
Cargo por operación en ATM	3.000
Cargo por compras en el exterior (s/ monto de compras)	2%
Cargo por sobregiro (s/ monto excedido)	2%
Cargo por adelanto en efectivo (s/ monto efectivizado)	5%
Límite de adelanto en efectivo (s/ línea de crédito)	50%

Elaborado por: <b>Max Fisch &amp; Asociados</b>	Verificado por: <b>Presidente del Consejo y Gerente General</b>	Aprobado por: <b>Consejo de Administración</b> s/ Acta N° 31/19 Fecha: 25 / 07 / 2019	Página 66 de 67
--	--	--	-----------------



# Manual Operativo de Créditos

Versión 1.0

PARÁMETROS	CRÉDITO NORMAL	CRÉDITO CON GTIA. HIPOTECARIA
<b>Monto máximo</b>		
Sistema francés, alemán, especial	₡ 100.000.000	₡ 300.000.000
Sistema americano	₡ 100.000.000	-

<b>Plazo máximo</b>		
Sistema francés, alemán, especial	72 meses	120 meses
Sistema americano	360 días	-

<b>Tasa nominal anual</b>		
<b>Sistema francés, alemán, especial</b>		
Hasta 12 meses	13%	12% para créditos originalmente destinados a compra, construcción o remodelación de inmuebles.
Desde 13 hasta 18 meses	16%	
Desde 19 hasta 24 meses	18%	
Desde 25 hasta 30 meses	20%	
Desde 31 hasta 36 meses	22%	
Desde 37 hasta 42 meses	24%	15% para créditos originalmente destinados a otros destinos
Desde 43 hasta 72 meses	25%	
Desde 73 hasta 120 meses	-	
<b>Sistema americano</b>		
Hasta 180 días	14%	-
Desde 181 hasta 360 días	14%	-

<b>Niveles de autorización (por montos)</b>		
Gerencia de Agencia	Hasta	₡ 20.000.000
Gerencia Comercial-Financiera	Hasta	₡ 20.000.000
Gerencia General	Hasta	₡ 20.000.000
Comité Ejecutivo	Hasta	₡ 30.000.000
Comité de Créditos y/o CONAD	Hasta	₡ 300.000.000

Elaborado por:  
**Max Fisch & Asociados**

Verificado por:  
**Presidente del Consejo y Gerente General**

Aprobado por:  
**Consejo de Administración**  
s/ Acta N° 31/19  
Fecha: 25 / 07 / 2019

Página 67 de 67