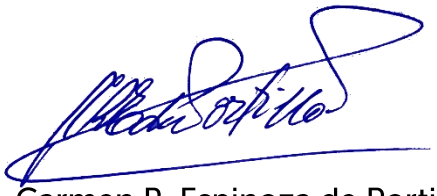
COOPERATIVA BARRIOJARENSE

Manual de Captaciones

Octubre de 2024

Lic. Estela Valdez López
Secretaria
Consejo de Administración



Lic. Carmen R. Espinoza de Portillo
Presidente
Consejo de Administración

ÍNDICE

ÍNDICE 2
1. GENERALIDADES 5
1.1 OBJETIVOS 5
1.1.1 Objetivo general 5
1.1.2 Objetivos específicos 5
1.2 MARCO LEGAL 6
1.3 ALCANCE 6
2. POLÍTICAS GENERALES 7
2.1 AHORRISTAS 7
2.2 APERTURA Y CIERRE DE CUENTAS 7
2.2.1 Apertura y formalización 7
2.2.2 Firmas autorizadas 7
2.2.3 Requisitos generales para apertura de cuentas 8
2.2.4 Cierre o cancelación de cuenta 9
2.3 SECRETO DE INFORMACIÓN 9
2.4 CONOCIMIENTO DEL SOCIO DEPOSITANTE 10
2.5 POLÍTICAS DE TASAS DE INTERÉS 10
2.5.1 Fijación de tasas de interés 10
2.5.2 Diferenciación por monto y plazo 11
2.5.3 Comunicación y publicidad 11
2.5.4 Revisión de tasas 11
2.5.5 Capitalización de intereses 12
2.6 ESTADOS DE CUENTA E INFORMACIÓN DE SALDOS 12
2.7 CLASIFICACIÓN CONTABLE 12
2.8 CAUCIÓN DE AHORROS 13
3. PROCESOS DE CAPTACIÓN 14
3.1 PROCESO DE PROMOCIÓN 14
3.1.1 Responsables 14
3.1.2 Estrategias de promoción y publicidad 14
3.1.3 Información en sucursales y/o agencias 15
3.1.4 Negociación ante cierre de cuentas 15
3.2 PROCESO DE APERTURA 15
3.2.1 Responsables 15
3.2.2 Apertura de la cuenta 16
3.3 PROCESO DE DEPÓSITO, RETIRO Y CANCELACIÓN DE CUENTAS DE AHORRO 16
3.3.1 Responsables 16

3.3.2 Operación de depósito 16
3.3.3 Operación de retiro o extracción 17
3.3.4 Operación de cancelación de cuentas de ahorros 17
3.4 PROCESO DE CANCELACIÓN DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO 18
3.4.1 Responsables 18
3.4.2 Operación de cancelación de depósito a plazo fijo 18
3.5 PROCESO DE RENOVACIÓN DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO 18
3.5.1 Responsables 18
3.5.2 Operación de renovación de depósito a plazo fijo 18
3.6 RESGUARDO DE DOCUMENTOS 19
3.6.1 Responsables 19
3.6.2 Procedimiento general 19
4. REGLAMENTO POR PRODUCTO DE CAPTACIÓN 20
4.1 AHORROS A LA VISTA 20
4.1.1 Concepto, grupo meta y moneda 20
4.1.2 Reglas operativas específicas del ahorro a la vista 20
4.2 DEPÓSITOS A PLAZO FIJO 21
4.2.1 Concepto, grupo meta y moneda 21
4.2.2 Reglas operativas específicas del depósito a plazo fijo 21
4.3 AHORROS PROGRAMADOS Y OTRO TIPO DE AHORROS 22
4.3.1 Concepto, grupo meta y moneda 22
4.3.2 Reglas operativas específicas del ahorro programado 22
4.4 TARJETAS DE DÉBITO 22
4.4.1 Concepto y grupo meta 22
4.4.2 Reglas operativas de la tarjeta de débito 22
5. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS APLICADA 24
5.1 DEFINICIÓN Y ORIGEN DEL RIESGO DE LIQUIDEZ 24
5.2 MANEJO DEL RIESGO DE LIQUIDEZ INHERENTE A LAS CAPTACIONES 24
5.2.1 Diversificación de captaciones 24
5.2.2 Límites y concentración 24
5.2.3 Identificación de los mayores depositantes 25
5.2.4 Índice de liquidez 25
5.3 REVELACIÓN DE RIESGO OPERATIVO EN LAS CAPTACIONES 25
5.3.1 Definición y origen del riesgo operativo 25
5.4 MANEJO DEL RIESGO OPERATIVO INHERENTE A LAS CAPTACIONES 26

5.4.1 Proceso para administrar el riesgo operativo 26
5.4.2 Acciones generales para la gestión del riesgo operativo inherente a las captaciones 26

6. CONTROL INTERNO APLICABLE 28

6.1 APERTURA DE CUENTAS 28
6.2 CUENTAS CANCELADAS 28
6.3 FORMAS NUMERADAS 28
6.4 TRANSFERENCIAS Y CHEQUES EMITIDOS 29
6.5 CUENTAS INACTIVAS 29
6.6 DEPÓSITOS DE COLABORADORES, DIRECTIVOS Y PERSONAS VINCULADAS 30
6.7 ASPECTOS DE PERSONAL 30
6.8 ASPECTOS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA 30
6.9 MANEJO DE EFECTIVO Y CAJEROS 31

7. INFRAESTRUCTURA REQUERIDA 32

7.1 ASPECTOS FÍSICOS Y DE SEGURIDAD 32
7.2 ASPECTOS TECNOLÓGICOS 32
7.3 MEDIOS ELECTRÓNICOS 33
7.4 ASPECTOS DE DOCUMENTACION 33
7.5 ASPECTOS DE RECURSOS HUMANOS 34

7.5.1 Nivel Directivo 34
7.5.2 Nivel Gerencial 34
7.5.3 Nivel Sucursal y/ Agencia 35

ANEXO I 37
ANEXO II 43

1. GENERALIDADES

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo general

El Manual de Captaciones es un documento que define los criterios utilizados para atender la demanda de servicios de los socios en cuanto a depósitos de ahorros en sus diferentes modalidades.

En concordancia, el objetivo general del presente Manual es establecer las normas y lineamientos para la ejecución de las operaciones pasivas en sus diversos productos, que realice la **Cooperativa Multiactiva Barriojarense de Ahorro y Crédito Ltda., de Producción, Consumo y Servicios** (en adelante LA COOPERATIVA); según lo dispuesto por el INCOOP en el *Marco Regulatorio para Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito* del Paraguay.

Con la aplicación del Manual, LA COOPERATIVA cuenta con una política coherente, claramente definida y escrita, que sea complemento de la planificación estratégica.

1.1.2 Objetivos específicos

a. Servir de base para las actividades diarias de las operaciones pasivas a nivel de los colaboradores de LA COOPERATIVA.
b. Precautelar los intereses de los socios depositantes.
c. Instruir al personal sobre aspectos fundamentales como objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos y normas establecidas.
d. Constituirse en una referencia para evaluar la efectividad del sistema de control interno en cuanto al manejo de las captaciones de ahorros.
e. Definir las líneas generales sobre las que se establezcan los procesos a seguir y las funciones de los colaboradores involucrados en la atención a los socios demandantes de servicios de captaciones para establecer responsabilidades, evitar duplicidad de trabajos y detectar omisiones.
f. Aplicar criterios homogéneos en LA COOPERATIVA para la atención de la demanda de operaciones de captación de depósitos.
g. Facilitar la estandarización en los procesos operativos y administrativos de los diversos productos de ahorro, el control de las gestiones de captación y el cumplimiento de las normas establecidas, para así poder introducir las acciones correctivas o de mejora continua.
h. Minimizar los riesgos en la administración de la cartera pasiva.
i. Contribuir a la fijación de tasas de interés pasivas que permitan a LA COOPERATIVA ser competitiva en su mercado de influencia.
j. Conocer a los socios depositantes, su perfil como ahorristas, la fuente de sus ingresos, las características de sus actividades económicas y el entorno económico en que se desenvuelven para poder atenderlos adecuadamente en sus necesidades de ahorro e inversión.

1.2 MARCO LEGAL

Este Manual se ha elaborado tomado en cuenta lo dispuesto en el *Marco Regulatorio para Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito*, específicamente en lo dispuesto en el Capítulo 4 TRATAMIENTO Y MANEJO DE LA LIQUIDEZ y Capítulo 9 NORMAS GENERALES PARA CAPTACIÓN DE DEPÓSITOS.

Específicamente, el literal a) del numeral 9.1 CONDICIONES BÁSICAS PARA CAPTAR DEPÓSITOS dispone: *"Las Cooperativas Tipos 'A' y 'B' deben contar con un Manual de Captaciones, donde se evidencien los productos que ofrecen, sus condiciones y características generales, el control interno para asegurarse de la veracidad de la información y las seguridades de la información. El Manual de Captaciones deberá ser actualizado periódicamente para adaptarse a las condiciones del mercado, ser aprobado por el Consejo de Administración y contener, como mínimo, lo siguiente:*

1. *Determinación de los sujetos de ahorro, dentro de los límites de la Ley 438/94 y su Decreto Reglamentario Nº 14.052/96.*
2. *Tipos de ahorros que ofrece y características generales de los mismos.*
3. *Organización administrativa y procesos para la captación, aprobación y administración de la cartera de ahorro.*
4. *Tratamiento de modificaciones y acuerdos especiales de retiro.*
5. *Constitución y funciones del área de ahorros.*
6. *Límite individual a las captaciones.*
7. *Tratamiento de tasas de interés.*
8. *Tratamiento a la documentación de ahorros.*
9. *Régimen de pagos."*

Asimismo, se ha tenido en cuenta la Ley Nº 1015/97 *"Que previene y reprime los actos ilícitos destinados a la legitimación de dinero o bienes"* y sus modificatorias, además de la Resolución SEPRELAD Nº 156/2020 *"Por la cual se aprueba el reglamento de prevención de lavado de activos (LA) y financiamiento del terrorismo (FT), basado en un sistema de administración y gestión de riesgos, dirigido a las entidades cooperativas sujetas a la supervisión y fiscalización del Instituto Nacional de Cooperativismo (INCOOP)".*

1.3 ALCANCE

Las disposiciones de este Manual son aplicables a todas las operaciones de captación de depósitos que realiza LA COOPERATIVA en sus diferentes modalidades y productos y que las ofrece a sus socios en casa matriz, sucursales, oficinas, agencias y cualquier punto de servicio que atienda a los depositantes.

2. POLÍTICAS GENERALES

2.1 AHORRISTAS

En conformidad con la *Ley de Cooperativas* y el *Marco Regulatorio para Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito*, pueden ser ahorristas o depositantes de LA COOPERATIVA en forma individual, indistinta, conjunta o conjunta-indistinta:

a. Sus socios.
b. Otras Cooperativas.
c. Terceros autorizados por el INCOOP, conforme al artículo 105º del Decreto Nº 14.052/96.

2.2 APERTURA Y CIERRE DE CUENTAS

2.2.1 Apertura y formalización

Al abrir una cuenta de ahorros, un depósito a plazo fijo u otro tipo de cuenta de captación, se registra al titular o si es el caso, titulares de la misma, en el formato correspondiente y se ingresa la información al sistema o software. Es necesario registrar toda la información necesaria para la identificación de las cuentas y de su titular y el adecuado manejo de las mismas y su seguridad.

En función del producto que se trate, se formaliza la apertura de la cuenta mediante comprobante de operación, documento comprobatorio de depósito a plazo fijo, certificado de depósito u otros medios que demuestren la realización del depósito y se constituyen en documentos válidos operativa y legalmente.

2.2.2 Firmas autorizadas

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

Una cuenta, dependiendo del producto, puede tener las siguientes modalidades de firmas:

a. **Individual:** a nombre y orden del socio titular de la cuenta. En este caso la extracción total o parcial será efectuada exclusivamente con la firma del titular.
b. **Indistinta:** a la orden indistinta de los titulares de la cuenta, en cuyo caso cualquiera de ellos está habilitado para extraer total o parcialmente la suma depositada.
c. **Conjunta:** a la orden conjunta o colectiva, en cuyo caso se requiere la firma de todos los titulares de la cuenta para la extracción total o parcial de fondos.
d. **Conjunta-Indistinta:** la cual podrá habilitar a nombre de tres o más titulares y se requerirá para la extracción, la firma de por lo menos dos de ellos.

El socio deberá comunicar a LA COOPERATIVA cualquier cambio de las firmas autorizadas, para la actualización en las cuentas de ahorro.

2.2.3 Requisitos generales para apertura de cuentas

Para personas mayores de edad:

a. Que sean socios de LA COOPERATIVA.
b. Ser persona legalmente capaz para firmar convenios y convenios.
c. Entregar copia del documento de identidad vigente, pudiendo ser cédula de identidad o pasaporte.
d. Firmar la solicitud de apertura y/o el convenio respectivo, y suscribir el registro de firmas.
e. Realizar el depósito del monto mínimo inicial requerido según el tipo de producto de ahorro.
f. Cumplir las formalidades que determine la Ley respecto a la normativa para prevenir el lavado de dinero, en especial el llenado y firma del formulario de identificación del socio (perfil). Cuando el monto iguale o supere los 6 (seis) salarios mínimo legales vigentes para actividades diversas no especificadas, se deberá declarar el origen de fondos mediante el formulario habilitado para el efecto.

Para Cooperativas:

a. Copia autenticada del acta de asamblea de la entidad que quiere abrir una cuenta.
b. Si es el caso, copia autenticada del acta de asamblea o del acuerdo del órgano pertinente en la que conste la decisión de asociarse a LA COOPERATIVA.
c. Acta de conformación de autoridades y la nómina de personas autorizadas para operar en la misma.
d. Entregar copia del documento de identidad vigente de las personas autorizadas.
e. Firmar la solicitud de apertura y/o el convenio respectivo, y suscribir el registro de firmas.
f. Realizar el depósito del monto mínimo inicial requerido según el tipo de producto de ahorro.
g. Cumplir las formalidades que determine la Ley respecto a la normativa para prevenir el lavado de dinero, en especial el llenado y firma del formulario de identificación de la entidad (perfil). Cuando el monto iguale o supere los 6 (seis) salarios mínimo legales vigentes para actividades diversas no especificadas, se deberá declarar el origen de fondos mediante el formulario habilitado para el efecto.

   Es obligación de los representantes comunicar a LA COOPERATIVA todas las modificaciones que surjan en la nómina de personas autorizadas para proceder a la actualización del registro de firmas respectivo; de no hacerlo, LA COOPERATIVA deslinda toda responsabilidad por la no comunicación del cambio de titulares y/o firmantes.

Para el caso de apertura de cuentas de terceros, LA COOPERATIVA deberá contar con la autorización expresa del INCOOP.

2.2.4 Cierre o cancelación de cuenta

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

a. A solicitud del titular de la cuenta.
b. Por retiro del socio de LA COOPERATIVA por cualquier causa.
c. Al término del plazo establecido, según se determine en los términos y condiciones del producto.
d. En casos de fallecimiento o incapacidad:
    i. Para las cuentas individuales, LA COOPERATIVA entregará los fondos al declarado heredero legal por juez competente, o los depositará en la cuenta del juicio sucesorio o a resulta de la insania que indique la orden judicial.
    ii. Para las cuentas de ahorros conjuntas, en caso de fallecimiento o incapacidad de cualquiera de ellos, para disponer del mismo será indispensable una orden judicial.
    iii. Para las cuentas de ahorros indistintas, en caso de fallecimiento o incapacidad sobreviniente del otro, u otros depositantes, para disponer del mismo será indispensable una orden judicial.
    iv. Para las cuentas de ahorros conjuntas-indistintas, en caso de fallecimiento o incapacidad de cualquiera de ellos, para disponer de los fondos, serán suficientes las firmas de los depositantes sobrevivientes, siempre que alcancen el número de firmas mínimos para realizar la extracción, caso contrario se requerirá de una orden judicial.
e. Cuando exista disposición legal emitida por las autoridades competentes en el sentido de bloqueo, embargo o cierre de cuentas.

En el caso de cuentas que no tengan movimientos en el período de tiempo que marquen las leyes vigentes, se atenderá a lo que las leyes en la materia determinen, así como en el caso de cuentas cuando el titular haya fallecido y no se presenten los herederos legales.

2.3 SECRETO DE INFORMACIÓN

En cumplimiento del numeral 2.5 del *Marco Regulatorio para Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito*, LA COOPERATIVA, sus dirigentes, representantes legales, asesores y empleados no podrán proporcionar información relativa a operaciones de ahorro de sus titulares o involucrados, salvo en los siguientes casos:

a. Al (a los) titular(es) y/o quien(es) lo(s) representa(n) legalmente.
b. A los Auditores Externos contratados por LA COOPERATIVA, quienes quedan igualmente sometidos al secreto de la información.
c. En términos globales, no personalizados, para fines estadísticos, de estudios o de información académica.

d. Al INCOOP, la SEPRELAD y/o la Autoridad Jurisdiccional que lo requiera expresamente y conforme a su competencia legal, directamente o a través del INCOOP.

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

2.4 CONOCIMIENTO DEL SOCIO DEPOSITANTE

LA COOPERATIVA posee procesos y mecanismos de control que le permiten conocer a sus socios depositantes, especialmente en cuanto a su identificación y la determinación de la fuente de sus ingresos.

El conocimiento del socio depositante empieza por el registro de entrada al sistema y el cumplimiento de los requisitos que se determinen para su vinculación, soportados adecuadamente con la documentación de respaldo.

El Encargado de Sucursal o Agencia, donde el socio tenga su cuenta, es el responsable de conocer en general las actividades que desarrolla el socio; con el fin de poder evaluar si las operaciones inusuales y relevantes, según lo definen las normas de prevención de LA/FT, se ajustan a las características y perfil del socio.

2.5 POLÍTICAS DE TASAS DE INTERÉS

2.5.1 Fijación de tasas de interés

El Consejo de Administración fija las tasas de interés para las operaciones de captación, tanto a la vista como a plazo fijo y/o programado, para lo cual cuenta con informes y recomendaciones técnicas de la Gerencia.

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

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

El Consejo de Administración, dependiendo del producto que se trate, podrá fijar un rango de tasas, poniendo un límite máximo y mínimo, en base a los cuales el Gerente podrá fijar las tasas que serán de aplicación general para todos los socios, sin distingo de ninguna naturaleza ni por ningún motivo.

2.5.2 Diferenciación por monto y plazo

Las tasas de interés en principio, promueven la diferenciación por monto y plazo. En tal sentido, la estructura de tasas debe favorecer claramente la mayor permanencia de los depósitos, remunerando adecuadamente los depósitos a plazos más extensos, mientras que, dentro de un mismo plazo, el monto de depósitos debe proporcionar un beneficio marginal menor.

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

En el caso de depósitos a la vista y ahorro programado, el Consejo de Administración puede fijar las tasas por montos promedios, observando que a mayor monto promedio corresponde mayor tasa o bien puede fijar una tasa única en función de las condiciones de mercado y del producto que se trate.

2.5.3 Comunicación y publicidad

LA COOPERATIVA expresará en forma nominal y efectiva anual, las tasas de interés pasivas que paga por las captaciones de ahorro, en cualquier modalidad.

LA COOPERATIVA publicará las tasas de interés que paga por los productos de captación en un lugar visible en casa matriz y en todas las sucursales y agencias, así como en su sitio web y cualquier otro canal digital habilitado por la misma.

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

2.5.4 Revisión de tasas

LA COOPERATIVA se reserva el derecho de revisar la tasa de interés y/o los períodos de capitalización cuando lo considere necesario y modificarlas teniendo en cuenta las leyes y disposiciones vigentes en la materia, y las condiciones de mercado.

El Encargado de Ahorros junto con la Gerencia Comercial y la Gerencia Financiera revisarán las tasas de interés de todos los productos de captación al menos una vez por semestre y entregarán un informe ejecutivo de posición de tasas con su recomendación a Gerencia General y por su intermedio al Consejo de Administración para mantenerlas o modificarlas, si es el caso.

2.5.5 Capitalización de intereses

El Consejo de Administración fijará el tipo de capitalización o la frecuencia de capitalización de intereses en los diferentes productos de captaciones, pudiendo ser, enunciativa más no limitativamente, diaria, mensual, trimestral o al vencimiento. Los intereses se calculan sobre saldo diario o como las características del producto lo definan.

Los rendimientos, específicos por tipo de producto de ahorro, se acreditarán en la cuenta del titular en función de lo establecido en el convenio suscrito y las características del producto.

En caso de fallecimiento, LA COOPERATIVA detendrá la capitalización o acreditación de los intereses acordados teniendo como fecha de cálculo para ello, la fecha de fallecimiento del socio. Para estos casos, el saldo pasará a una cuenta que no genere intereses hasta la recepción de la orden judicial con las instrucciones para su disposición final.

2.6 ESTADOS DE CUENTA E INFORMACIÓN DE SALDOS

LA COOPERATIVA pondrá a disposición de los depositantes la información de su cuenta en cualquier momento, mediante estados de cuenta o cualquier instrumento, sistema o medio que considere adecuado. El Consejo de Administración y la Gerencia determinarán el medio más adecuado para cada producto de captación, en función de las capacidades operativas, tecnológicas y de costos.

La información de saldos de cuentas se dará únicamente al socio titular, a su apoderado o autorizado y; por requerimiento judicial, a quien corresponda.

Cuando un tercero realice un depósito en la cuenta del socio o tenga autorización del titular para realizar un retiro de fondos, no se entregará el saldo de la cuenta, limitándose exclusivamente a entregar el comprobante de la transacción realizada.

Los colaboradores de LA COOPERATIVA que trabajan en ventanillas y reciben depósitos o entregan retiros de ahorros, no pueden tener acceso a los saldos de las cuentas de ahorro. El sistema informático solamente les permitirá realizar el retiro si tiene fondos suficientes o bien el depósito, pero sin que aparezca el saldo en pantalla ni impreso.

2.7 CLASIFICACIÓN CONTABLE

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

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

2.8 CAUCIÓN DE AHORROS

Las cuentas de ahorro a la vista, a plazo fijo y otras cuentas de ahorro, podrán constituirse parcial o totalmente como garantía de préstamos o tarjetas de crédito. En este caso, el monto de ahorro en garantía deberá permanecer caucionado a favor de LA COOPERATIVA, atendiendo a las especificaciones establecidas en la ficha técnica respectiva. En caso de cauciones totales en garantía, el importe caucionado deberá cubrir el saldo capital del préstamo más 3 (tres) meses de intereses compensatorios a devengar.

No podrán caucionarse las cuentas de ahorro sobre las que ya exista una caución con la propia Cooperativa, salvo que la cuenta pueda cubrir satisfactoriamente todas las operaciones crediticias que se desee garantizar, o por disposiciones legales.

3. PROCESOS DE CAPTACIÓN

3.1 PROCESO DE PROMOCIÓN

3.1.1 Responsables

Responsable principal: Gerente Comercial.
Responsables secundarios: Colaboradores de las sucursales y/o.

Todos los colaboradores de LA COOPERATIVA, tanto de casa matriz como de sucursales y/o agencias, especialmente aquellos que laboran en áreas comerciales, de mercadotecnia, promoción y finanzas, deben estar en condiciones de responder las consultas de las personas interesadas que llaman o se acercan para conocer los productos de captaciones.

3.1.2 Estrategias de promoción y publicidad

La Gerencia General es la encargada de diseñar la estrategia de promoción y mercadotecnia para las captaciones, contando con el apoyo de Gerencia Comercial. La estrategia, en términos generales, deberá ser aprobada por el Consejo de Administración, conforme las políticas internas lo señalen.

Todas las sucursales y agencias de LA COOPERATIVA deberán conocer la estrategia para la promoción y la captación de depósitos del público.

Las estrategias y mecanismos de promoción y publicidad que LA COOPERATIVA puede usar en función de los productos que se desea promover, los costos, el impacto y las oportunidades de mercado que se presentan son, enunciativa más no limitativamente, las siguientes:

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

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

3.1.3 Información en sucursales y/o agencias

Una vez que el potencial socio o socio actual se ha acercado a un local de atención, el personal debe captar su atención e informar al mismo sobre la gama de productos ofertados por LA COOPERATIVA y sus características en función de las necesidades o requerimientos del interesado.

Para realizar una adecuada promoción de los productos y servicios, el personal debe haber recibido la capacitación suficiente y deberá contar con elementos de trabajo básicos para realizar su labor y con información, como son:

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

3.1.4 Negociación ante cierre de cuentas

El personal correspondiente de LA COOPERATIVA debe persuadir al socio para evitar el cierre de cuentas. Para esto, asesora y explica sobre rentabilidad, características de los tipos de ahorro, condiciones favorables frente a la competencia. En caso de llegar a acuerdos respecto de mejora de condiciones en el plazo fijo, seguirá los procedimientos autorizados por LA COOPERATIVA.

3.2 PROCESO DE APERTURA

3.2.1 Responsables

El colaborador deberá explicar al socio los requisitos necesarios para la apertura de la cuenta, la documentación a ser presentada, los horarios de atención de los locales, la persona con la que deberá contactar dentro del local en función de lo que requiera.

Responsable principal: Oficial de Cuentas.
Responsable secundario: Encargado de Sucursal y/o Agencia.

3.2.2 Apertura de la cuenta

a. El colaborador procederá a la atención del interesado, dando toda información sobre las características del producto de ahorro (intereses, beneficios, ventajas, forma de utilizar los documentos, convenio y otros) en forma clara, transparente, precisa y aclarando consultas que pudiera tener con relación a los productos de su interés.
b. El colaborador solicitará los documentos requeridos para la apertura de la cuenta de ahorro.
c. Una vez definido el tipo de producto de ahorro, pactará el tiempo o plazo del depósito, si corresponde; la tasa de interés nominal a ser pagada y la modalidad de acreditación de los rendimientos.
d. Captura los datos del socio en el sistema informático.
e. Genera la documentación del producto de ahorro para la formalización dependiendo del tipo seleccionado, debiendo imprimir o disponer de lo siguiente: convenio de ahorro, registro de firmas, y otros.
f. Adicionalmente, si es necesario, apoyará a la persona interesada en el llenado de la boleta de depósito con el monto de apertura, al mismo tiempo que explicará el procedimiento que deberá realizar para los futuros depósitos, así como también retiros.
g. Se registra la firma o firmas, si es el caso, de los titulares en el formato correspondiente, verificando que el mismo coincida con la documentación de identidad oficial presentada.
h. Al finalizar el registro de la(s) firma(s), se registrará la firma del colaborador y el sello.
i. Entrega al titular de la cuenta la copia del convenio, y la boleta de depósito.
j. Con la boleta de depósito, el socio se acercará a la ventanilla de Caja para realizar el correspondiente depósito.

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

3.3.1 Responsables

Responsable principal: Cajero.
Responsable secundario: Oficial de Cuentas.

3.3.2 Operación de depósito

Por operación de depósito se entiende la entrega de dinero en efectivo, transferencia electrónica o cheques por parte del titular o de un tercero para que el monto sea acreditado en la cuenta correspondiente.

El depósito en Cajas de LA COOPERATIVA tiene el siguiente proceso que se debe seguir para la correcta y segura recepción y acreditación del dinero en efectivo o cheques:

a. El Cajero recibe la boleta de depósito debidamente completada.

b. Recibe el efectivo y/o cheques de parte del depositante y verificará el monto total a depositar, realizando el conteo físico del efectivo y/o verificación del monto de los cheques. Si dispone de un contador de billetes automático, podrá utilizarlo para verificar el conteo de los billetes.
c. Verifica con el depositante, sea socio o tercero, el nombre del titular de la cuenta y el número de la cuenta del socio para evitar errores.
d. Se procede al registro del depósito en el sistema informático.

Cuando la suma depositada, sea igual o superior a seis salarios mínimos legales vigentes para actividades diversas no especificadas en la Capital, el depositante deberá firmar el formulario de identificación del socio – persona física (Ley Nº 1015/97 y sus modificatorias, y Resolución SEPRELAD Nº 156/2020) y adjuntar la documentación respaldatoria necesaria.

3.3.3 Operación de retiro o extracción

Por operación de retiro o extracción se entiende la entrega de dinero en efectivo, transacción electrónica o cheque por parte de LA COOPERATIVA al titular o un tercero legalmente autorizado con débito de la cuenta correspondiente.

El retiro o extracción en Cajas tiene el siguiente proceso a seguir para la correcta y segura entrega del dinero o cheque, si es el caso:

a. El Cajero recibe la boleta de extracción debidamente completada de parte del socio titular (o titulares). En caso de terceros, se verificará que tenga la autorización respectiva del titular de la cuenta de ahorro.
b. Solicitará el documento de identificación oficial, verificando la identidad del titular y la firma registrada.
c. Realizará el conteo físico del efectivo. Si dispone de un contador de billetes automático, podrá utilizarlo para verificar el conteo de los billetes.
d. Se procede al registro del retiro en el sistema informático.
e. Una vez terminado el registro, colocará en la boleta de extracción el sello de Caja y su firma.

En el caso de retiros que superen el monto establecido en la ficha técnica del producto o en las boletas de extracción, se atenderá a lo establecido por la Gerencia Financiera o el Departamento de Tesorería en su respectivo reglamento.

3.3.4 Operación de cancelación de cuentas de ahorros

Responsable principal: Cajero.
Responsable secundario: Oficial de Cuentas.

En el caso de cuentas de ahorros, el Oficial de Cuentas recibe la solicitud de cancelación de cuenta de ahorro por parte del titular, ingresa, inhabilita (bloquea operaciones en la cuenta) e imprime en el sistema informático los reportes correspondientes y prosigue conforme los procesos establecidos. Los comprobantes deberán ser entregados al Departamento de Contabilidad para su registración y/o resguardo respectivo.

Los procesos de cancelación de cuentas de ahorros también podrán ser realizados por las Gerencias o el Departamento de Contabilidad por las siguientes causas: renuncias, fallecimiento, exclusiones y similares.

3.4 PROCESO DE CANCELACIÓN DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO

3.4.1 Responsables

Responsable principal: Encargado de Ahorro.
Responsable secundario: Encargado de Sucursal y/o Agencia.

3.4.2 Operación de cancelación de depósito a plazo fijo

Por operación de cancelación de depósito a plazo fijo se entiende la entrega de dinero en efectivo, transferencia electrónica o cheque por parte de LA COOPERATIVA al titular del depósito que ha llegado a su fecha de vencimiento o bien que haya solicitado la cancelación anticipada antes del mismo.

El retiro tiene el siguiente proceso que se debe seguir para la correcta y segura entrega del dinero o cheque, si es el caso:

a. Recibe al socio con el convenio a plazo fijo a cancelar.
b. Consulta en el sistema informático la situación actual del socio interesado en cancelar su convenio, verifica los datos y la situación del convenio.
c. Una vez verificado que los datos estén correctos, procede a la cancelación conforme los procedimientos establecidos.

Si el depositante deseare cancelar su convenio antes de la fecha de vencimiento, deberá solicitarlo con una anticipación de 10 (diez) días calendario a LA COOPERATIVA que, de aprobarlo, liquidará la operación con el interés que se establezca en la ficha técnica del producto y con las penalizaciones correspondientes por incumplimiento del convenio.

Ante la cancelación de cualquier depósito a plazo fijo, sea por vencimiento o si se autoriza su cancelación antes del vencimiento del plazo original, LA COOPERATIVA podrá disponer el pase del saldo del depósito a plazo fijo a la cuenta de ahorros a la vista; y que desde ésta se realice la operación de retiro correspondiente.

3.5 PROCESO DE RENOVACIÓN DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO

3.5.1 Responsables

Responsable principal: Oficial de Cuentas
Responsable secundario: Encargado de Sucursal y/o Agencia.

3.5.2 Operación de renovación de depósito a plazo fijo

Las cuentas de ahorro a plazo fijo que no sean retiradas al vencimiento del plazo acordado en el convenio, serán consideradas automáticamente renovadas por el

mismo importe y plazo originalmente convenidos, a la tasa de interés vigente a la fecha.

En todos los casos, la renovación implica la emisión de un nuevo convenio y el alta de una nueva secuencia de cuenta en el sistema informático.

3.6 RESGUARDO DE DOCUMENTOS

3.6.1 Responsables

Responsable principal: Departamentos de Contabilidad y Operaciones.
Responsable secundario: Secretaría y Tesorería.

3.6.2 Procedimiento general

En cumplimiento del Marco Regulatorio, LA COOPERATIVA almacena los registros o archivos informáticos en dos lugares diferentes que cuentan con seguridad adecuada y están geográficamente distantes entre ellos. El resguardo de la información sensible de las cuentas de ahorro de los socios, captaciones, créditos y la contabilidad, se realiza en línea o, como máximo cada 24 horas, por los medios considerados más convenientes.

Los registros almacenados permitirán usarlos para reconstruir los registros de la entidad. Los formatos aceptables incluyen originales en papel o copias, microfilmación o dispositivos para almacenamiento digital, con los debidos niveles de seguridad para el acceso a los datos.

LA COOPERATIVA conservará los registros almacenados de sus actividades por un periodo mínimo de 5 (cinco) años.

4. REGLAMENTO POR PRODUCTO DE CAPTACIÓN

4.1 AHORROS A LA VISTA

4.1.1 Concepto, grupo meta y moneda

a. Es una cuenta de captación de libre disponibilidad en la que su titular, representantes legales o autorizados, pueden efectuar depósitos y extracciones tantas veces lo deseen. Para la apertura de esta cuenta, el socio deberá firmar una solicitud de apertura donde se le asigna un número de cuenta y se regirá por las condiciones vigentes al momento de la apertura, establecidas en la ficha técnica del producto.
b. El grupo meta o mercado objetivo son las personas físicas mayores de edad, otras cooperativas y entidades sin fin de lucro, en conformidad con la Ley Nº 438/94 de Cooperativas y sus modificatorias, y el Marco Regulatorio para Cooperativas del Sector Ahorro y Crédito vigente.

c. LA COOPERATIVA capta ahorros a la vista sólo en moneda nacional.

4.1.2 Reglas operativas específicas del ahorro a la vista

Las cuentas de ahorro a la vista se regirán por las siguientes condiciones específicas:

a. El Consejo de Administración fijará en el ANEXO los montos mínimos requeridos para la apertura de una cuenta de ahorros a la vista, el saldo mínimo a mantener para evitar cobros compensatorios por gastos operativos y/o administrativos, y el saldo mínimo para que la cuenta genere intereses; y determinará los montos mínimos y máximos para depósitos y extracciones en efectivo en ventanilla.
b. El socio ahorrista podrá autorizar por escrito a LA COOPERATIVA a debitar de su caja de ahorro el monto correspondiente al pago de las cuotas indicadas en el formulario habilitado para el efecto. Una vez completa y firmada la solicitud de débito automático, queda como suficiente autorización para el descuento de las cuotas u operaciones solicitadas por el socio. El socio podrá cancelar el débito automático de su/s cuenta/s cuando lo crea conveniente, debiendo para el efecto presentar una nota donde manifieste su intención de no continuar con el débito automático.
c. Los depósitos en cheque sólo podrán ser utilizados con posterioridad a su confirmación, 72 (setenta y dos) horas hábiles después del depósito, por lo que no se podrán efectuar extracciones sobre estos depósitos en cheques. LA COOPERATIVA queda autorizada a debitar automáticamente de la cuenta el importe de todos los cheques rechazados y las comisiones bancarias derivadas del rechazo, para su posterior devolución al titular de la cuenta. LA COOPERATIVA queda exenta de responsabilidad por la falta de aviso al socio de los cheques depositados y rechazados.

d. Extracciones que superen el monto fijado en la ficha técnica del producto en el ANEXO deberán ser comunicadas con anticipación, y se abonará el monto solicitado en cheque o transferencia electrónica.

4.2 DEPÓSITOS A PLAZO FIJO

4.2.1 Concepto, grupo meta y moneda

a. Es una cuenta de captación en la que su titular o representante legal, a cuya orden figure la cuenta, realiza un depósito de ahorro por un tiempo determinado y se obliga a cumplir fielmente las condiciones establecidas en el convenio del depósito.
b. El grupo meta o mercado objetivo son las personas físicas mayores de edad, otras cooperativas, entidades de integración cooperativa y terceros, en conformidad con la Ley Nº 438/94 de Cooperativas y sus modificatorias, y el Marco Regulatorio para Cooperativas del Sector Ahorro y Crédito vigente.
c. LA COOPERATIVA capta depósitos a plazo fijo sólo en moneda nacional.

4.2.2 Reglas operativas específicas del depósito a plazo fijo

Los depósitos a plazo fijo se regirán por las siguientes condiciones espe5cíficas:

a. En la ficha técnica del producto, contenida en el ANEXO, se establecerá el monto mínimo requerido para apertura de un depósito a plazo fijo.
b. Los convenios de ahorros a plazo fijo no son transferibles ni canjeables bajo ningún tipo de endoso o convenio. Sólo será pagadero a los titulares directamente, o a sus herederos legalmente reconocidos y adjudicados conforme sentencia judicial.
c. Los intereses generados serán acreditados de manera automática en la cuenta correspondiente al depósito a plazo fijo, pero no se consideran parte del capital y por lo tanto no generarán intereses.
d. Un socio podrá establecer todos los convenios a plazo fijo que esté dispuesto a realizar, constituyendo cada uno una operación totalmente independiente de las demás, y deberá demostrar el origen de fondos de cada una de las cuentas a satisfacción de LA COOPERATIVA.
e. En caso de extravío del convenio por parte del socio, éste deberá dar aviso por escrito a LA COOPERATIVA dentro de las 24 (veinticuatro) horas hábiles de ocurrido el hecho, a fin de que LA COOPERATIVA realice los procedimientos necesarios para el caso.
f. Si al vencimiento, el socio no manifiesta su deseo de retirar su depósito, éste se considerará renovado automáticamente por igual monto y plazo, a la tasa de interés vigente a la fecha de renovación.
g. La tasa de intereses en las renovaciones sucesivas estará sujeta a modificaciones por decisión unilateral de LA COOPERATIVA en cualquier momento, cuando por razones de mercado la tasa de interés varíe en relación con los valores pactados por el depósito inicial.

4.3 AHORROS PROGRAMADOS Y OTRO TIPO DE AHORROS

4.3.1 Concepto, grupo meta y moneda

a. Este tipo de cuentas o sistemas de ahorros tienen por objeto incentivar el ahorro periódico o frecuente en los socios de LA COOPERATIVA, quienes poseen objetivos o proyectos personales que serán fondeados con el ahorro.
b. El grupo meta o mercado objetivo son las personas físicas mayores de edad.
c. LA COOPERATIVA capta ahorros programados sólo en moneda nacional.

4.3.2 Reglas operativas específicas del ahorro programado

a. El Consejo de Administración determinará las modalidades de ahorro programado, previo parecer técnico de Gerencias.
b. Cada modalidad tendrá su ficha técnica con las características específicas del producto, aprobada por el Consejo de Administración.
c. El ahorro programado se regirá por un convenio en el que se estipulará el monto mensual, el plazo, la tasa anual nominal y las demás condiciones que rigen el producto.
d. LA COOPERATIVA aplicará una penalidad definida en la ficha técnica del producto cuando el socio incumpla con el abono de la cuota convenida en tiempo y forma.
e. El incumplimiento del socio de 3 (tres) cuotas consecutivas dará por cancelado el convenio y autorizará a LA COOPERATIVA a cancelar la cuenta de ahorro programado, liquidándose el saldo a la tasa de ahorro a la vista vigente, y depositándose el saldo en una cuenta de ahorro a la vista.

4.4 TARJETAS DE DÉBITO

4.4.1 Concepto y grupo meta

a. Es un servicio de medio de pago, vinculado a una cuenta de ahorro y con la cual el titular de la cuenta puede disponer de sus ahorros, consultar su saldo y realizar otras operaciones en medios adicionales a la ventanilla, como cajeros automáticos, terminales punto de venta y otros dispositivos donde sean aceptadas.
b. El grupo meta o mercado objetivo son los titulares de las cuentas de ahorro.

4.4.2 Reglas operativas de la tarjeta de débito

a. El Consejo de Administración determinará las condiciones generales del servicio en una ficha técnica.
b. Las tarjetas de débito serán otorgadas sólo a cuentas individuales o indistintas.
c. Las tarjetas de débito son de uso personal e intransferible, y a solicitud del socio será vinculada a las cuentas de ahorros que el socio solicite por escrito. Cada tarjeta estará vinculada a una sola cuenta de ahorro, no aceptándose la vinculación de la tarjeta con más de una cuenta. Podrá solicitarse plásticos adicionales para una misma cuenta.

d. La solicitud de provisión de la tarjeta de débito se considera aceptada por LA COOPERATIVA al producirse la habilitación de la tarjeta personalizada en el sistema o plataforma informática correspondiente. El servicio podrá ser utilizado por el socio a partir de tener en su poder la tarjeta de débito con el número de identificación personal (PIN, del inglés *personal identification number*).
e. El número de identificación personal que utilizará el socio es de su exclusivo conocimiento y será concedido por LA COOPERATIVA posterior a la aceptación por parte del socio de las condiciones que rigen el funcionamiento del servicio. Dicho número es personal y no debe ser divulgado bajo ninguna circunstancia, siendo la misma de exclusiva responsabilidad del socio.
f. En caso de olvido del número de identidad personal (PIN) o extravío, el socio podrá solicitar la reimpresión del mismo. En caso de sustracción o deterioro de la tarjeta magnética, se anulará la tarjeta y será necesario emitir una nueva para seguir operando. En ambos casos, esto se realizará previa presentación de la denuncia policial correspondiente.
g. Para que el socio notifique a LA COOPERATIVA su decisión de desvincularse del servicio, se obliga a devolver a ésta la tarjeta. La responsabilidad por el uso que se haga de la tarjeta recae exclusivamente sobre el titular, hasta que la tarjeta sea devuelta formalmente a LA COOPERATIVA o bien sea anulada, siguiendo los procesos autorizados por LA COOPERATIVA.
h. LA COOPERATIVA podrá unilateralmente revocar la utilización del uso del servicio de la tarjeta de débito sin necesidad de expresar causa, pudiendo el socio seguir operando con su caja de ahorros en ventanillas de LA COOPERATIVA si así lo deseare. En este caso, el socio deberá devolver la tarjeta dentro de las 24 (veinticuatro) horas hábiles de ser comunicada la decisión de revocación o terminación del servicio, siendo responsable por cualquier movimiento que se produzca en los saldos de sus cuentas por el uso de las tarjetas hasta que sean devueltas a LA COOPERATIVA bajo recibo, o bien sean anuladas siguiendo los procesos autorizados por LA COOPERATIVA.
i. El socio usuario se hará cargo del costo de servicio de las operaciones en los cajeros automáticos y otros medios, en caso de haberlos, conforme lo estipulado en el convenio.

5. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS APLICADA

5.1 DEFINICIÓN Y ORIGEN DEL RIESGO DE LIQUIDEZ

Es la contingencia de pérdida debido a la incapacidad de LA COOPERATIVA para enfrentar una escasez de fondos y cumplir sus obligaciones, y que obliga a conseguir recursos alternativos o a realizar activos en condiciones desfavorables.

Este riesgo se origina básicamente por las transformaciones de plazos y montos que realiza la Institución. Por transformación de plazos se entiende cuando se reciben recursos de ahorros de corto plazo para colocarlos en créditos de mediano y largo plazos, en términos generales, por la existencia de un desfase natural entre captaciones de ahorros y colocaciones en activos productivos. Por transformación de montos, por recibir menor promedio de montos en ahorros que los que demandan los solicitantes en créditos.

Adicionalmente, existen circunstancias implícitas que se identifican como generadoras de desfases de liquidez y para las cuales LA COOPERATIVA deberá estar debidamente preparada:

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

5.2 MANEJO DEL RIESGO DE LIQUIDEZ INHERENTE A LAS CAPTACIONES

5.2.1 Diversificación de captaciones

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

La diversificación de captaciones significa, en términos generales, que LA COOPERATIVA procurará obtener depósitos de la mayor diversidad de usuarios posible, así como de los distintos sectores económicos y mercados geográficos.

Los tipos de usuarios pueden ser personas de diferentes niveles de ingreso, distintas fuentes de ingresos, profesiones, actividades, estado civil, edad, etc.

5.2.2 Límites y concentración

El monto total de las captaciones de ahorro, tomando en cuenta todas las modalidades y productos que LA COOPERATIVA puede tener de un solo socio o depositante, es del 20% de su *patrimonio efectivo* al cierre del último mes.

5.2.3 Identificación de los mayores depositantes

LA COOPERATIVA mantendrá claramente identificados a sus principales ahorristas en un listado que tenga la siguiente información:

a. Identificación, número del socio y antigüedad como tal.
b. Número de documento de identidad.
c. Domicilio actualizado.
d. Número de teléfono, laboral y particular.
e. RUC, en caso de que se encuentre registrado como contribuyente.
f. Saldo total depositado en la entidad.

Para identificar a los principales depositantes a una fecha determinada, LA COOPERATIVA sumará el saldo total de todos los depósitos, cualquiera fuera la modalidad, de cada uno de los socios e identificará aquellos que al cierre del reporte sean los 20 (veinte) mayores.

LA COOPERATIVA reportará las operaciones que, en base a las leyes y regulaciones sobre control de operaciones de procedencia ilícita dispuesta por la SEPRELAD, sean consideradas sospechosas de actividad de lavado de activos, financiamiento del terrorismo o financiamiento a la proliferación de armas masivas.

5.2.4 Índice de liquidez

LA COOPERATIVA debe mantener las suficientes disponibilidades para su operación, lo cual incluye la atención de los retiros de ahorros. Las disponibilidades son la suma de caja, los depósitos a la vista, los depósitos con plazo de vencimiento hasta 30 (treinta) días, los certificados de depósitos de ahorro y otras inversiones financieras, siempre y cuando para estas últimas exista claramente la opción de su conversión en efectivo, en cualquier momento. Las disponibilidades en todo momento, representarán como mínimo el 5% (cinco por ciento) del total de las captaciones de depósitos, cualquiera sea su modalidad, a la vista o a plazo. Este indicador se conoce como "Índice de Liquidez".

LA COOPERATIVA mantendrá al menos el 25% (veinticinco por ciento) de su liquidez en instrumentos o productos de disponibilidad inmediata. Este porcentaje debe calcularse sobre el porcentaje mínimo de liquidez obligatorio

5.3 REVELACIÓN DE RIESGO OPERATIVO EN LAS CAPTACIONES

5.3.1 Definición y origen del riesgo operativo

Es la posibilidad de que se produzcan pérdidas debido a eventos originados en fallas o insuficiencia de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y por la presencia de eventos externos imprevistos. Agrupa riesgos relacionados con deficiencias de control interno; sistemas, procesos y procedimientos inadecuados, errores humanos y fraudes, fallas en los sistemas informáticos, ocurrencia de eventos externos o internos adversos.

El riesgo operativo inherente a las captaciones de ahorro, se origina en:

a. Volumen de transacciones: La necesidad de procesar con exactitud altos volúmenes de transacciones dentro de cortos períodos de tiempo, requiere el uso de tecnología apropiada, evidenciando los riesgos siguientes:
   i. Errores a pequeña y gran escala por fallas de control.
   ii. Pérdida de datos originados por fallas en los sistemas informáticos.
   iii. Alteración de datos originada por interferencia no autorizada en el sistema.
   iv. Falta de procesamiento de transacciones en los tiempos requeridos, generando problemas para el pago o recepción de dichas transacciones.
b. Dispersión geográfica: La realización de operaciones en diferentes sitios o regiones, con dispersión geográfica del procesamiento y de los controles de las transacciones, puede generar los siguientes riesgos:
   i. Exposición agregada por socio y por producto que no pueda ser debidamente revelada.
   ii. Fallas en el control que permanezcan sin detectar y corregir debido a la separación física entre la administración y los que manejan las transacciones.
c. Manejo de partidas monetarias: El manejo de grandes volúmenes de partidas monetarias, incluyendo efectivo y documentos valorados, puede resultar en riesgo de pérdida originada por robo y fraude por empleados o terceros.
d. Riesgo legal: El riesgo operativo incluye la posibilidad de incurrir en pérdidas como resultado del incumplimiento de normas, regulaciones o procedimientos con posibles consecuencias legales, así como por efecto de estipulaciones contractuales. El riesgo legal surge también de actuaciones malintencionadas, negligentes o involuntarias que afectan la formalización, efectividad o ejecución de convenios o transacciones.

5.4 MANEJO DEL RIESGO OPERATIVO INHERENTE A LAS CAPTACIONES

5.4.1 Proceso para administrar el riesgo operativo

El proceso que se implante en LA COOPERATIVA para la administración del riesgo operativo inherente a las captaciones, incluye:

a. Definir claramente las responsabilidades y el grado de dependencia e interrelación entre las diferentes áreas de la cooperativa.
b. Establecer una metodología que permita llevar a cabo la identificación, medición, mitigación, monitoreo y control e información de dicho riesgo.
c. El proceso que se debe cumplir para la aprobación de propuestas de nuevas operaciones, productos y servicios.
d. Los indicadores de riesgo operativo que se definan.

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

a. LA COOPERATIVA debe gestionar el capital humano de forma adecuada, e identificar apropiadamente las fallas o insuficiencias asociadas a este factor, tales como: falta de personal adecuado, negligencia, error humano, sabotaje,

fraude, hurto, apropiación de información sensible, nepotismo, relaciones interpersonales inapropiadas y ambiente laboral desfavorable, falta de especificaciones claras en los términos de contratación del personal, entre otros. LA COOPERATIVA mantendrá información actualizada del capital humano, que permita una adecuada toma de decisiones por parte de los niveles directivos y la realización de análisis cualitativos y cuantitativos de acuerdo con sus necesidades.

b. Con el objeto de garantizar la optimización de los recursos y la estandarización de las actividades, LA COOPERATIVA cuenta con los procesos de captación, documentados, definidos, y actualizados permanentemente.
c. Se deben definir políticas para un adecuado diseño, control, actualización y seguimiento de los procesos de captaciones. Las políticas deben referirse por lo menos a: (i) diseño claro de los procesos, los cuales deben ser adaptables y dinámicos; (ii) descripción en secuencia lógica y ordenada de las actividades, tareas, y controles; (iii) determinación de los responsables de los procesos, que serán aquellas personas encargadas de su correcto funcionamiento, a través de establecer medidas y fijar objetivos para gestionarlos y mejorarlos, garantizar que las metas globales se cumplan, definir los límites y alcance, mantener contacto con los clientes internos y externos del proceso para garantizar que se satisfagan y se conozcan sus expectativas, entre otros; (iv) difusión y comunicación de los procesos buscando garantizar su total aplicación; y, (v) actualización y mejora continua a través del seguimiento permanente en su aplicación.
d. Deberá existir una adecuada separación de funciones que evite concentraciones de carácter incompatible, entendidas éstas como aquellas tareas cuya combinación en las competencias de una sola persona, eventualmente, podría permitir la realización o el ocultamiento de fraudes, errores, omisiones u otros eventos de riesgo operativo.
e. LA COOPERATIVA debe contar con la tecnología de información que garantice la captura, procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información de captaciones de manera oportuna y confiable; que evite interrupciones de la actividad, y que logre que la información sea íntegra, confidencial y esté disponible para una apropiada toma de decisiones.
f. Deberán adoptarse políticas y procedimientos de seguridad de la información que establezcan sus objetivos, importancia, normas, principios, requisitos de cumplimiento, responsabilidades y comunicación de los incidentes relativos a la seguridad; considerando los aspectos legales, así como las consecuencias de violación de estas políticas.
g. LA COOPERATIVA debe gestionar los riesgos de pérdidas derivadas de la ocurrencia de eventos ajenos a su control que pudieran alterar el desarrollo de las actividades normales de captación de depósitos. Se deben tomar en consideración los riesgos que implican las contingencias legales, las fallas en los servicios públicos, la ocurrencia de desastres naturales, atentados y actos delictivos, así como las fallas en servicios críticos provistos por terceros.

h. La Gerencia deberá tener una visión clara de los diferentes tipos de exposición al riesgo operativo en que incurre LA COOPERATIVA en la administración de las captaciones de ahorro y su prioridad, con el objeto de tomar decisiones y acciones. Éstas pueden ser, entre otras: revisar estrategias y políticas; actualizar o modificar procesos y procedimientos establecidos; implantar o modificar límites de riesgo; constituir, incrementar o modificar controles; implantar planes de contingencias; revisar términos de pólizas de seguro contratadas; contratar servicios provistos por terceros; u otros, según corresponda.

i. LA COOPERATIVA debe implementar un plan de continuidad que tendrá como objetivo principal brindar respuestas efectivas que garanticen la continuidad de los servicios de captaciones ante la ocurrencia de eventos que puedan crear una interrupción o inestabilidad en sus operaciones.

6. CONTROL INTERNO APLICABLE

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

6.1 APERTURA DE CUENTAS

La Gerencia Comercial, en forma sorpresiva y al azar, realizar controles para constatar que las cuentas abiertas durante un determinado período de tiempo se encuentran respaldadas por la correspondiente documentación. Como mínimo, este control debe ser realizado cada 6 (seis) meses.

Alternativa o complementariamente, LA COOPERATIVA podrá realizar esta labor de control por medio de Auditoría Interna u otras instancias destinadas para ello.

6.2 CUENTAS CANCELADAS

LA COOPERATIVA, por medio del Encargado Ahorro en la casa matriz y del Encargado de Sucursal y/o Agencia en los demás locales, llevará un control diario de las cuentas canceladas, verificando que todo el procedimiento se haya llevado conforme a lo establecido.

6.3 FORMAS NUMERADAS

LA COOPERATIVA, por medio de las instancias correspondientes, entregará las formas numeradas a las sucursales y agencias llevando el inventario de las mismas en el registro correspondiente.

Dentro de las sucursales el acceso al inventario de formas numeradas debe hacerse sólo bajo la supervisión del encargado de la sucursal y/o agencia.

Es responsabilidad de todas las personas que llevan formas numeradas en las sucursales y oficinas principales, registrar diariamente y en forma inmediata, la utilización de las mismas en formulario de control de secuencias numeradas, a la vez

el supervisor correspondiente es quién también evidenciará diariamente en dicho control mediante su rúbrica.

Los encargados de sucursales y/o agencias obligatoriamente una vez al mes verificarán si todo el personal a su cargo lleva el control diario de formas numeradas y está cumpliendo con este proceso.

6.4 TRANSFERENCIAS Y CHEQUES EMITIDOS

Para la operación de transferencias o emisiones de cheques, se deberá atender los siguientes lineamientos:

a. Toda transferencia y emisión de un cheque para atender retiros de ahorros debe estar respaldada por una boleta de extracción y una solicitud o formulario debidamente llenado y firmado por parte del socio.
b. Las personas a cargo de la emisión de los cheques llevarán un registro de los cheques emitidos en orden secuencial numérico.
c. Ningún cheque será emitido con enmendaduras o borrones.
d. Los cheques se emitirán a nombre del beneficiario final. Por ningún concepto se emitirá cheques al portador. El socio podrá, nota mediante, solicitar la emisión de cheques a nombre de otra persona o entidad.
e. En la emisión de cheques, asteriscos u otros símbolos serán usados en los espacios en blanco que queden antes y después de la cantidad a fin de evitar y prevenir cualquier alteración.
f. A los cheques anulados debe colocarse de inmediato el sello de ANULADO en el juego completo, original y copia, y mutilar el espacio destinado a la firma.
g. El original y copia del cheque anulado deberá adjuntarse al registro de control que mantiene cada sucursal.
h. Las devoluciones por cheques perdidos, robados o destruidos podrán efectuarse con autorización escrita del beneficiario a fin de hacer los trámites de suspensión de pago. No se devolverán los fondos sin recibir la confirmación del Banco de que el cheque no haya sido pagado y de la existencia de los fondos.
i. Auditoría verificará al menos mensualmente, la secuencia numérica de los cheques y el correcto funcionamiento de este proceso mediante los mecanismos que establezca.

6.5 CUENTAS INACTIVAS

Una cuenta inactiva es aquella que no presenta movimientos de depósitos, retiros y/o débitos en un período de tiempo determinado.

De forma semestral, el Gerente Comercial y/o el Encargado de Sucursal o Agencia elaborará un reporte de cuentas inactivas, que son las que en el último trimestre no han presentado movimientos. LA COOPERATIVA atenderá lo dispuesto en las leyes y disposiciones vigentes respecto del tratamiento de este tipo de cuentas.

6.6 DEPÓSITOS DE COLABORADORES, DIRECTIVOS Y PERSONAS VINCULADAS

Este tipo de depósitos requiere ciertas medidas de control especiales. El seguimiento periódico de estas cuentas es un procedimiento que permite detectar movimientos que pudieran no estar de acuerdo con las actividades de los colaboradores, directivos y personas vinculadas. Para el efecto, se establecen las siguientes directrices:

a. Todas las cuentas abiertas por colaboradores y parientes, esto es cónyuges, padres, hermanos o hijos del personal de LA COOPERATIVA, deberán ser reportadas por el empleado al Gerente Comercial, quien llevará un archivo de todas las cuentas relacionadas por cada empleado.
b. Sobre las cuentas del personal o las de sus parientes se presentará un resumen de los movimientos mensuales efectuados. El primer control sobre esto lo realizará el Gerente Comercial.
c. Las tasas de interés a los colaboradores y sus parientes no serán superiores a las que percibiría cualquier socio en iguales circunstancias de plazo y monto. Ello obedece tanto a consideraciones éticas como a criterios prácticos, para evitar que los empleados pudieran utilizar sus cuentas para intermediar recursos de terceros. Auditoría Interna y la Gerencia General recibirán un reporte semestral de los depósitos del personal.

6.7 ASPECTOS DE PERSONAL

Con frecuencia trimestral se obtendrá de la central de riesgos la posición de endeudamiento del personal de la institución, verificando su situación. Para aquel personal que presente calificaciones crediticias inferiores o deficientes, la Gerencia Administrativa le solicitará explicaciones.

6.8 ASPECTOS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA

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

a. Es responsabilidad de todo el personal el uso de credenciales de acceso a los sistemas.
b. Todo colaborador autorizado para solicitar y aprobar requerimientos de credenciales de acceso a los sistemas deberá tener pleno conocimiento de las opciones de los módulos a los cuales solicita y aprueba acceso para el personal a su cargo (si aplica), y tomará en cuenta que no exista incompatibilidad del acceso solicitado con las funciones que desempeña.
c. Los usuarios que posean credenciales de acceso a los diferentes sistemas, serán los únicos responsables de las transacciones efectuadas con dicha credencial, por lo que es indispensable que se mantenga la confidencialidad de su contraseña.
d. Cuando el usuario deba retirarse temporalmente de su terminal de trabajo, o si ha terminado el trabajo, deberá cerrar sesión en el sistema.

e. Las contraseñas deben ser modificadas periódicamente según las especificaciones del sistema informático.
f. Las credenciales de acceso a los sistemas son personales e intransferibles, por consiguiente, un usuario no deberá trabajar con una credencial diferente a la suya. El incumplimiento de esta política se considerará como falta grave.
g. Las credenciales de acceso del personal que deje de prestar sus servicios a la institución serán inhabilitadas de los sistemas a los cuales tenía ingreso. En caso de ausencias temporales (vacaciones, reposos, licencias, etc.), las credenciales serán suspendidas por el período establecido de acuerdo a las notificaciones recibidas, y serán reactivadas luego de transcurrido dicho período.
h. LA COOPERATIVA podrá establecer mecanismos diferentes para el acceso a los sistemas como pueden ser: huellas digitales, identificación biométrica, claves dinámicas por medio de dispositivos, claves dinámicas por medio de mensajería de celular, entre otros métodos.

6.9 MANEJO DE EFECTIVO Y CAJEROS

a. Sólo los cajeros deben manejar el efectivo con el público.
b. Los límites máximos de efectivo a ser mantenido por cada cajero deben ser fijados y aprobados por la Gerencia Financiera.
c. Todo efectivo recibido por un Cajero debe ser contado al detalle en presencia de quien lo entrega.
d. Toda transacción empezada con un socio o tercero autorizado debe ser terminada en su presencia, de tal manera que cualquier diferencia sea solucionada en el momento en que ocurre.
e. Bajo ninguna circunstancia los Cajeros prepararán o alterarán las boletas de depósito y retiro. Las boletas con errores o alteraciones detectadas al realizar el depósito, serán devueltos al socio para su corrección y firma.
f. Por ningún motivo, los cajeros realizarán operaciones sobre su propia cuenta en la terminal en la que atiendan al público.

7. INFRAESTRUCTURA REQUERIDA

Para atender y operar los servicios de captación de ahorros, LA COOPERATIVA cuenta con sucursales u oficinas de atención y podrá contar con cualquier canal o medio de atención y operación como son: página web, tarjetas de débito, cajeros automáticos, teléfonos celulares, centro de llamadas, entre otros.

7.1 ASPECTOS FÍSICOS Y DE SEGURIDAD

En aspectos de infraestructura física de casa matriz, sucursales y/o agencias y su respectiva seguridad, LA COOPERATIVA tiene los siguientes lineamientos:

a. Una sucursal debe tener la infraestructura que permita separar físicamente el área de cajas del resto de espacios dedicados a la atención a los usuarios.
b. El área de Cajas debe tener un acceso único y solamente podrán acceder a ésta las personas autorizadas.
c. LA COOPERATIVA dispondrá de puerta de seguridad para el acceso al área de cajas o al menos deberá tener una puerta con la suficiente seguridad para controlar el acceso.
d. LA COOPERATIVA puede disponer de acceso retardado al área de Cajas, esto es que se abra la puerta un tiempo después de digitar las claves correspondientes.
e. Si se colocan vidrios en las ventanillas de atención, éstos deben ser vidrios de seguridad o al menos vidrios templados.
f. El área de bóveda debe cumplir los requisitos de seguridad y ubicación adecuados y su acceso debe estar controlado.
g. Al área de bóveda solamente debe tener acceso el personal del Departamento de Tesorería o, en su ausencia, el Gerente Financiero.
h. La clave para el acceso de bóveda debe ser conocida solamente por el Encargado de Tesorería o quien haga sus veces y puede ser dual. Para resguardo de seguridad, la clave deberá ser escrita y colocada en sobre lacrado. Para bóvedas de sucursales y/o agencias, será entregado en casa matriz para su resguardo en bóveda. De requerirse su apertura, se procederá a hacerlo en presencia del Auditor Interno y el Gerente Financiero.
i. Una vez abierto el sobre lacrado y usada la clave de respaldo, se procederá a configurar una nueva clave y su copia a colocarla en un sobre lacrado, siguiendo el procedimiento antes descrito.
j. LA COOPERATIVA podrá establecer otros mecanismos de seguridad de acceso a bóveda, cumpliendo con los requisitos establecidos.

7.2 ASPECTOS TECNOLÓGICOS

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

Asimismo, el sistema permite dejar pistas de auditoría para control y seguimiento como son: detalle de los accesos a consultas de cuentas, fecha, hora, empleado que accedió, etc.

El sistema deja registros de cambios, ajustes, reversos, anulaciones o cualquier movimiento en cada una de las cuentas de ahorro, con el fin de que se realicen seguimientos de auditoría para verificar el manejo correcto de los accesos y consultas.

7.3 MEDIOS ELECTRÓNICOS

Para la operación de los productos de captación, LA COOPERATIVA puede disponer de medios electrónicos como son: sitio web, tarjetas de débito, cajeros automáticos, apps móviles, centro de llamadas, etc.

Para que su operación sea llevada a cabo de forma adecuada, segura y transparente, se tienen los siguientes lineamientos que deben cumplir cada uno de estos medios:

a. Cumplir lo indicado por las reglas de operación de cada uno de ellos, por las disposiciones legales vigentes y por las disposiciones específicas del INCOOP.
b. Contar con un reglamento de operación debidamente aprobado por el Consejo de Administración y la Gerencia y en su caso, por el INCOOP.
c. Contar con los mecanismos de seguridad informáticos adecuados para identificar plena e inequívocamente al usuario, siendo deseable que exista una identificación dual, por ejemplo: tarjeta y clave, clave regular y clave dinámica, varias preguntas de validación en caso de centro de llamadas, entre otros.
d. Dar al usuario la atención debida en cuanto a sus requerimientos y sus reclamos o aclaraciones y tener el proceso definido de atención para solventar o resolver dudas y aclaraciones.
e. Contar con los mecanismos de seguridad informática tanto en los sistemas (hardware y software) como en las redes para evitar intrusos, hackers, robo de información y demás riesgos asociados.
f. Si el servicio lo requiere, deberá contarse con operación dual o de redundancia para mantener operativo el servicio ante eventos de caída de sistema o redes.

7.4 ASPECTOS DE DOCUMENTACION

LA COOPERATIVA debe abrir un legajo por cada socio, el cual debe contener:

a. Solicitud de ingreso.
b. Copia de identificación del socio y demás titulares, si los hubiere.
c. Copia de comprobante de domicilio del titular.
d. Convenio de los productos de ahorro que tenga el socio.
e. Comprobantes y/o declaración de origen de fondo para depósitos con saldos iguales o mayores a 6 (seis) salarios mínimos legales vigentes para actividades diversas no especificadas.
f. Demás documentos que el INCOOP señale o que LA COOPERATIVA requiera.

Este expediente puede ser digitalizado para facilidad de manejo y acceso.

7.5 ASPECTOS DE RECURSOS HUMANOS

Básicamente existen tres niveles de responsabilidad en la administración y operación de las captaciones de ahorros:

a. Nivel Directivo.
b. Nivel Gerencial.
c. Nivel de Sucursal y/o Agencia

7.5.1 Nivel Directivo

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

7.5.2 Nivel Gerencial

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

a. Suscribir convenios de depósito con los Socios, de acuerdo a las disposiciones legales y estatutarias.
b. Implementar las políticas y estrategias determinadas por el Consejo de Administración para fomentar el ahorro de los socios en los montos y plazos adecuados, observando para ello las políticas, procedimientos institucionales, el Marco Regulatorio vigente y las resoluciones del INCOOP y demás autoridades competentes.
c. Implementar las disposiciones relacionadas con el calce financiero establecidas por el Consejo de Administración.
d. Promover las cuentas de captación en LA COOPERATIVA con el fin de generar mayores recursos e identificar potenciales ahorradores, todo esto con metas específicas.
e. Asegurarse de que en casa matriz, sucursales, agencias y otras oficinas de servicio se cuente con el material necesario para el desarrollo de las actividades de captación, en lo que se refiere a formas, material publicitario, papelería e insumos.
f. Asegurar que los socios reciban una adecuada asesoría de los productos y cuentas de captación, así como de los montos y plazos que mejor se adapten a sus necesidades de ahorro.
g. Realizar el seguimiento periódico del cumplimiento de metas aprobadas.
h. Asegurarse de que el personal involucrado conoce los procedimientos y los productos de captación; que dichos procedimientos y productos se aplican y se ofrecen correcta y cabalmente.
i. Evaluar el funcionamiento de los sistemas de cómputo y procesos contables automatizados en los productos de captación, informando a las áreas de TIC y Contabilidad sobre los problemas observados.

j. Proponer al Consejo de Administración actualizaciones de tasas y plazos, así como de publicar éstas en todos los locales de atención y demás medios de contacto e información a los socios.
k. Proponer modificaciones a los procesos de captación, así como la implementación de nuevos productos, basado tanto en la identificación de necesidades del socio, las tendencias del mercado y los gustos y preferencias de la comunidad en que se desenvuelve LA COOPERATIVA.
l. Realizar controles periódicos en forma sorpresiva y al azar para constatar que las cuentas abiertas durante un determinado período de tiempo se encuentran respaldadas por la correspondiente documentación.
m. Atender reclamos de los socios que no puedan ser evacuados por el personal de atención, oficiales de cuenta u otros.
n. Ser responsable de la administración y custodia de los convenios de depósito, certificados de depósito y constancias de depósito suscritos con los socios, los cuales deberán estar en un lugar seguro contra pérdidas por casos fortuitos y robos. Además, deberá contar con una lista de las personas que tienen acceso, así como también la designación del responsable de las firmas y anexos.
o. Realizar respaldos de la documentación.
p. Cuidar en todo momento que se cumpla el manejo del secreto de información y la protección de datos personales de los Socios en base a las disposiciones legales vigentes.

Para el cumplimiento de varias de estas funciones generales en cuanto a captación de ahorros, la Gerencia General y la Gerencia Comercial cuentan con la siguiente estructura específica:

- Cargo: Encargado de Ahorros.
- Área: Operaciones.
- Reporta a: Gerencia Comercial.

Además, cuenta con los departamentos de Auditoría Interna y Contabilidad.

7.5.3 Nivel Sucursal y/ Agencia

El Encargado de Sucursal/o Agencia, directa o por medio del personal asignado a la sucursal y/o agencia, tiene las siguientes funciones respecto de la captación de ahorros:

a. Atender a las personas que deseen la apertura de cuentas de depósito, presentar la gama de productos y servicios de captación que oferta LA COOPERATIVA y dar asesoría en las opciones que mejor se adecuen a sus necesidades de ahorro.
b. Dar a conocer a los interesados, los requisitos y características de las cuentas de captación que oferta LA COOPERATIVA.
c. Promocionar las cuentas de captación con las que cuenta LA COOPERATIVA entre los socios y fomentar el hábito del ahorro.

d. Dar de alta en el sistema las cuentas de depósito según los requisitos de cada cuenta, así como elaborar los convenios respectivos, recabando la documentación necesaria, y las firmas respectivas.
e. Realizar movimientos en las cuentas, según indicaciones de los socios.
f. Realizar la reinversión, cuando corresponda, de los depósitos a plazo fijo de aquellos socios que, habiendo vencido su plazo de depósito; no se presentaron a realizar el retiro, o por indicaciones de los socios.
g. Cuidar en todo momento lo establecido en las disposiciones legales vigentes.
h. Informar a los socios de cualquier cambio en los productos, nuevos productos y servicios de captación y demás novedades que se presenten en materia de captaciones.

ANEXO I

FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO DE CAPTACIÓN

DESCRIPCIÓN	APLICACIÓN
Grupo genérico	Ahorro a la vista.
Nombre o denominación del producto	Ahorro a la vista.
Logotipo	Ninguno.
Moneda	Guaraníes.
Modalidades de firmas autorizadas	Individual, indistinta, conjunta o conjunta-indistinta.
Documentos de formalización	Solicitud de apertura, registro de firmas, y demás documentos solicitados en numeral 7.4 del Manual.
Sistema de registro de operaciones	Boletas de depósito y extracción, extractos de cuenta, sistema informático.
Monto mínimo de apertura	Gs.100.000 (guaraníes cien mil).
Saldo mínimo general	Gs.100.000 (guaraníes cien mil).
Monto mínimo para pago de intereses	Gs.100.000 (guaraníes cien mil).
Monto máximo de retiro de efectivo en ventanilla	G.5.000.000 (guaraníes cinco millones). Montos superiores en cheque o transferencia electrónica con 24 (veinticuatro) horas de anticipación, salvo autorización de Gerencia en base a disponibilidad.
Monto mínimo para una operación de depósito	N/A
Plazo mínimo	N/A
Plazo máximo	N/A
Tasa nominal de interés	0,5
Diferenciación de tasas	Misma tasa para todo monto y plazo.
Metodología de cálculo de rendimientos	Sobre saldo diario, acumulando los intereses durante el trimestre.
Frecuencia de capitalización de intereses	Trimestral.
Cancelación anticipada	N/A

Tasa de interés ante cancelación anticipada	N/A
Renovación automática	N/A
Depósitos recurrentes	N/A
Medios de disposición de efectivo	Ventanilla, cajero automático, corresponsales, transferencias electrónicas y otros medios digitales.
Autorización de débito automático	Sí, para pago de préstamos, solidaridad, aportes, tarjetas de crédito.
Solicitud anticipada para retiro	Para montos superiores a Gs.5.000.000 (guaraníes cinco millones), solicitar con 24 (veinticuatro) horas de anticipación.
Identificación requerida para retiro de ahorros	Cédula de identidad o pasaporte, radicación permanente en el caso de extranjeros.
Autorización de retiro a terceros	Sí, con firma en la boleta de extracción y con presentación de cédula de identidad del tercero autorizado.
Operaciones en medios electrónicos	Cajero automático, sitio web, app móvil, etc.
Disponibilidad de estado de cuenta	En locales de atención presencial, sitio web, app móvil.
Comisiones y cargos que aplican	Mantenimiento de cuenta: Gs.5.000 (guaraníes cinco mil) en caso de saldo promedio inferior a Gs.100.000 (guaraníes cien mil) cuando no haya movimientos de débitos y/o créditos en los últimos tres meses.
Puede servir como garantía para créditos	Sí.
Impuestos	N/A
Otros aspectos de la cuenta	Ninguno.

FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO DE CAPTACIÓN

DESCRIPCIÓN	APLICACIÓN
Grupo genérico	Ahorro a plazo fijo.
Nombre o denominación del producto	Ahorro a plazo fijo.
Logotipo	Ninguno.
Moneda	Guaraníes.
Modalidades de firmas autorizadas	Individual, indistinta, conjunta o conjunta indistinta, de acuerdo al Manual.
Documentos de formalización	Solicitud de apertura, convenio, registro de firmas, certificado de depósito (si aplica), copia de boleta de depósito y de cheque o transferencia en caso aplicable, y los demás documentos especificados en el numeral 7.4 del Manual.
Sistema de registro de operaciones	Boletas de depósito y extracción, extractos de cuenta, sistema informático.
Monto mínimo de apertura	Gs.5.000.000 (guaraníes cinco millones).
Saldo mínimo general	Monto del convenio.
Monto mínimo para pago de intereses	Monto del convenio.
Monto máximo de retiro de efectivo en ventanilla	G.5.000.000 (guaraníes cinco millones). Montos superiores en cheque o transferencia electrónica con 24 (veinticuatro) horas de anticipación, salvo autorización de Gerencia en base a disponibilidad.
Monto mínimo para una operación de depósito	Gs.5.000.000 (guaraníes cinco millones).
Plazo mínimo	06 (seis) meses.
Plazo máximo	60 (sesenta) meses.
Tasa nominal de interés	Ver Anexo II.
Diferenciación de tasas	Tasas diferenciadas en función de monto y plazo.
Metodología de cálculo de rendimientos	Sobre saldo diario (monto del convenio), acumulando los intereses durante el periodo de acreditación elegido.
Frecuencia de acreditación de intereses	Mensual y trimestral.
Cancelación anticipada	Se permite, pero con penalización de tasas y sujeto a aprobación de LA COOPERATIVA.

Tasa de interés ante cancelación anticipada	Misma que ahorro a la vista.
Renovación automática	Ante falta de aviso del socio, renovación por mismo monto y plazo, pero a tasa vigente. Se debe dar de alta nueva cuenta en el sistema y convenio correspondiente.
Depósitos recurrentes	N/A
Medios de disposición de efectivo	Para cobro de los rendimientos: Ventanilla, cajero automático, corresponsales, transferencias electrónicas y otros medios digitales. Para retiro al vencimiento o cancelación anticipada: Cheque o transferencia electrónica.
Autorización de débito automático	N/A
Solicitud anticipada para retiro	Socio debe dar aviso 30 (treinta) días antes del vencimiento sobre su intención de renovar o retirar. Para cancelaciones anticipadas (antes del vencimiento), debe solicitarse por nota con 10 (diez) días de anticipación, justificando la cancelación anticipada (sujeto a aprobación).
Identificación requerida para retiro de ahorros	Cédula de identidad o pasaporte, radicación permanente en el caso de extranjeros.
Autorización de retiro a terceros	Para cobro de rendimientos: admite. Para cancelaciones al vencimiento o anticipadas: mediante nota con copia de documento de identidad del socio titular y del tercero autorizado.
Operaciones en medios electrónicos	Cajero automático, sitio web, app móvil, etc.
Disponibilidad de estado de cuenta	En locales de atención presencial, sitio web, app móvil.
Comisiones y cargos que aplican	N/A
Puede servir como garantía para créditos	Sí, para las cuentas individuales o indistintas. En caso de que el plazo del depósito sea menor que el crédito, el socio se compromete a la renovación del depósito hasta la cancelación del crédito.
Impuestos	N/A
Otros aspectos de la cuenta	Ninguno.

FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO DE CAPTACIÓN

DESCRIPCIÓN	APLICACIÓN
Grupo genérico	Ahorro programado.
Nombre o denominación del producto	Ahorro programado.
Logotipo	Ninguno.
Moneda	Guaraníes.
Modalidades de firmas autorizadas	Individual, indistinta, conjunta o conjunta indistinta, de acuerdo al Manual.
Documentos de formalización	Solicitud de apertura, convenio, registro de firmas, y los demás documentos especificados en el numeral 7.4 del Manual.
Sistema de registro de operaciones	Boletas de depósito y extracción, extractos de cuenta, sistema informático.
Monto mínimo de apertura	Gs.50.000 (guaraníes cincuenta mil).
Saldo mínimo general	N/A
Monto mínimo para pago de intereses	N/A
Monto máximo de retiro de efectivo en ventanilla	G.5.000.000 (guaraníes cinco millones). Montos superiores en cheque o transferencia electrónica con 24 (veinticuatro) horas de anticipación, salvo autorización de Gerencia en base a disponibilidad.
Monto mínimo para una operación de depósito	Gs.50.000 (guaraníes cincuenta mil).
Plazo mínimo	12 (doce) meses.
Plazo máximo	60 (sesenta) meses.
Tasa nominal de interés	Ver Anexo II.
Diferenciación de tasas	Tasas diferenciadas en función del plazo.
Metodología de cálculo de rendimientos	Sobre saldo diario (monto del convenio), acumulando los intereses durante el periodo del convenio.
Frecuencia de capitalización de intereses	Al vencimiento.
Cancelación anticipada	Se permite, pero con penalización de tasas y sujeto a aprobación de LA COOPERATIVA.

Tasa de interés ante cancelación anticipada	Misma que ahorro a la vista.
Renovación automática	N/A
Depósitos recurrentes	Mensualmente, según convenio.
Medios de disposición de efectivo	Ventanilla, cajero automático, corresponsales, transferencias electrónicas y otros medios digitales.
Autorización de débito automático	N/A
Solicitud anticipada para retiro	Socio debe dar aviso 30 (treinta) días antes del vencimiento. Para cancelaciones anticipadas, debe solicitarse por nota justificando el pedido, lo cual estará sujeta a aprobación.
Identificación requerida para retiro de ahorros	Cédula de identidad o pasaporte, radicación permanente en el caso de extranjeros.
Autorización de retiro a terceros	N/A
Operaciones en medios electrónicos	Cajero automático, sitio web, app móvil, etc.
Disponibilidad de estado de cuenta	En locales de atención presencial, sitio web, app móvil.
Comisiones y cargos que aplican	Penalización: 10% (diez por ciento) sobre el monto de la cuota pactada, en caso de no realizarse el depósito recurrente en monto y plazo convenido.
Puede servir como garantía para créditos	No.
Impuestos	N/A
Otros aspectos de la cuenta	No se permite la extracción de intereses antes del vencimiento

ANEXO II

TASAS PASIVAS POR PRODUCTO DE CAPTACIÓN

AHORRO A LA VISTA			
MONTO (en Guaraníes)			PLAZOS Y TASAS
DESDE		HASTA	-
100.000	a	más	0,50%

AHORRO A PLAZO FIJO									
MONTO (en Guaraníes)			PLAZOS Y TASAS						
DESDE		HASTA	6 MESES	12 MESES	18 MESES	24 MESES	36 MESES	48 MESES	60 MESES
1.000.000	a	20.999.999	3,00%	5,50%	6,50%	7,00%	7,50%	8,00%	9,00%
21.000.000	a	50.999.999	3,00%	5,75%	6,25%	7,25%	7,75%	8,25%	9,25%
51.000.000	a	100.999.999	3,00%	6,00%	6,75%	7,50%	8,00%	8,50%	9,50%
101.000.000	a	150.999.999	3,00%	6,25%	7,00%	7,75%	8,25%	8,75%	9,75%
151.000.000	a	350.999.999	3,00%	6,50%	7,25%	8,00%	8,50%	9,00%	10,00%
351.000.000	a	500.999.999	3,00%	6,75%	7,50%	8,25%	8,75%	9,25%	10,25%
501.000.000	a	más	3,00%	7,00%	7,75%	8,50%	9,00%	9,50%	10,50%

AHORRO PROGRAMADO									
MONTO (en Guaraníes)			PLAZOS Y TASAS						
DESDE		HASTA	6 MESES	12 MESES	18 MESES	24 MESES	36 MESES	48 MESES	60 MESES
600.000	a	más	-	3,00%	4,00%	4,50%	5,00%	6,00%	7,00%