



## *Manual de Créditos*

*Noviembre de 2024*

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Estela Valdez López'.

Lic. Estela Valdez López  
Secretaria  
Consejo de Administración

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Carmen R. Espinoza de Portillo'.

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

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO DEL MANUAL .....	3
ALCANCE .....	3
MARCO LEGAL.....	3
APROBACIÓN Y DIVULGACIÓN DEL MANUAL.....	4
CAPITULO I: POLÍTICAS GENERALES DE CRÉDITO .....	5
CAPÍTULO II: REGLAMENTOS.....	20
REGLAMENTO GENERAL DE CRÉDITOS .....	20
REGLAMENTO ESPECÍFICO: CRÉDITOS CON GARANTIA HIPOTECARIA.....	33
REGLAMENTO ESPECÍFICO: CRÉDITOS MIPYMES.....	36
REGLAMENTO ESPECÍFICO: CRÉDITOS PARA COMPRA DE VEHÍCULOS.....	38
REGLAMENTO ESPECÍFICO: CRÉDITOS PARA SALUD .....	40
REGLAMENTO ESPECÍFICO: CRÉDITOS PARA EDUC. Y FORMACIÓN PROFESIONAL .....	42
REGLAMENTO ESPECÍFICO: CRÉDITOS INTERCOOPERATIVOS .....	44
REGLAMENTO ESPECÍFICO: DESCUENTO DE CHEQUES .....	47
REGLAMENTO ESPECÍFICO: TARJETAS DE CRÉDITO.....	53
REGLAMENTO ESPECÍFICO: BIENES EN DACION EN PAGO .....	59
REGLAMENTO DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS.....	61
CAPÍTULO III: PROCESO GENERAL DE CREDITO .....	67
SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN EL FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO .....	85
HISTÓRICO DE CAMBIOS.....	86
ANEXO I.....	87
ANEXO II.....	89

## 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 de Créditos a fin de proporcionar informaciones claras y precisas para la adecuada toma de decisiones relativas al servicio crediticio de la *Cooperativa Multiactiva Barriojareense de Ahorro y Crédito Ltda., de Producción, Consumo y Servicios*, en adelante "LA COOPERATIVA".

El presente Manual de Créditos es de aplicación obligatoria por parte de los directivos y colaboradores de LA COOPERATIVA que intervengan y posean 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 LA COOPERATIVA, conforme a las exigencias del Marco Regulatorio para las Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito.
- **Capítulo II. Reglamentos:** En este capítulo se establecen los diferentes reglamentos que hacen a la operativa crediticia de LA COOPERATIVA.
- **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.

## OBJETIVO DEL MANUAL

El presente Manual tiene el objetivo principal fortalecer los mecanismos del sistema de control interno de LA COOPERATIVA, 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.

## ALCANCE

Este Manual comprende la descripción de todas las etapas del Proceso General de Créditos y es de aplicación obligatoria para los miembros del Consejo de Administración, del Comité de Créditos y colaboradores de diferentes sectores de la estructura organizacional de LA COOPERATIVA que participan de dicho proceso.

## MARCO LEGAL

LA COOPERATIVA se rige por las disposiciones legales que se enuncian líneas abajo, las cuales han sido consideradas en la elaboración del Manual de Créditos:

- Ley N° 438/94 "De Cooperativas", sus modificatorias, y su Decreto Reglamentario N° 14.052/96.
- Resolución INCOOP N° 22.668/2020 "Que aprueba el Marco Regulatorio para las Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito y aboga la Resolución INCOOP N° 16.847/2017".

- Resolución INCOOP N° 12.589/14 *“Por la cual se aprueba el modelo del manual de créditos para cooperativas y centrales del sector de 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° 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)”*.
- Estatuto Social de la Cooperativa LA COOPERATIVA.
- Reglamento General de Créditos y concordantes vigentes de LA COOPERATIVA.

## **APROBACIÓN Y DIVULGACIÓN DEL MANUAL**

El Manual de Créditos debe ser aprobado y puesto en vigencia por resolución del Consejo de Administración. Aprobado el Manual, la Gerencia General tiene la responsabilidad de socializarlo y darlo a conocer a todos los niveles organizacionales de LA COOPERATIVA.

Para que tenga validez y cumpla de la mejor manera con su objetivo, requiere de revisiones periódicas para mantenerlo actualizado. Ante la necesidad de realizar cambios parciales al Manual, se debe:

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

## **CAPITULO I: POLÍTICAS GENERALES DE CRÉDITO**

Las Políticas Generales de Crédito constituyen 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 crédito.

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 colaboradores de LA COOPERATIVA.

### **1.1. DETERMINACIÓN DE LOS SUJETOS DE CRÉDITO**

Son sujetos de crédito los socios de LA COOPERATIVA, ya sean personas físicas o jurídicas, que cumplan con los requisitos establecidos en el Reglamento General de Créditos y las demás disposiciones concordantes.

Podrán ser también sujetos de crédito otras Cooperativas reconocidas legalmente en los términos establecidos en la Ley N° 438/94 "De Cooperativas" y sus modificatorias, las disposiciones normativas del INCOOP y las reglamentaciones internas de LA COOPERATIVA.

Son requisitos generales para acceder a los créditos:

- a) Ser socio de LA COOPERATIVA.
- b) Ser capaz legalmente para contraer obligaciones económicas y firmar el contrato de crédito.
- c) El socio, codeudor, y/o sus cónyuges deben estar al día con todas las obligaciones contraídas con LA COOPERATIVA a la fecha de presentación de la solicitud, como ser: aporte, solidaridad, tarjetas de créditos, otros créditos, etc.
- d) Llenar y rubricar la solicitud de crédito proporcionada por LA COOPERATIVA, teniendo la misma el 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. Asimismo, 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 los Reglamentos concordantes.
- h) No contar con operaciones morosas ni judiciales dentro del sistema comercial, financiero, bancario, y/o cooperativo. En caso de que el solicitante registre operaciones morosas en sus informes confidenciales, reportes de buró de

créditos, Central de Riesgos Cooperativos u otros, solo podrá acceder a créditos hasta el monto de su aporte. Todas las excepciones deben ser aprobados por el Consejo de Administración, con dictamen de la Gerencia Comercial o en su ausencia de la Gerencia General.

- 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 riesgos.
- j) En caso de créditos aprobados por excepción, debe contar con la constancia de la recomendación o aprobación escrita realizada por el Consejo de Administración, las Gerencias u otros colaboradores con potestad de decisión para el otorgamiento de los créditos.
- k) Contar con un reporte, informe o cualquier método que demuestre el análisis realizado por el Oficial de Cuentas y las sugerencias acerca de su aprobación o no.

LA COOPERATIVA no otorgará créditos que presenten las siguientes características:

- a) Crédito con garantía real, si el bien está en litigio o su 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/o al tipo de crédito del que se trate.
- c) Crédito a socios proveedores de bienes y servicios de LA COOPERATIVA, si esta última 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 para poder pagarlo.

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, de acuerdo al nivel de aprobación o autorización en el que se encuentren:

- a) Créditos a socios con los cuales la experiencia anterior con LA COOPERATIVA, 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.
- l) Créditos para socios que mantengan demandas con otras instituciones financieras o empresas comerciales e industriales.

## 1.2. TIPOS DE CRÉDITOS Y SUS CARACTERÍSTICAS GENERALES

Los tipos de créditos que ofrece LA COOPERATIVA, 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/préstamo, antigüedad mínima, antecedentes mínimos entre otros forman parte del ANEXO I.

## 1.3. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA Y PROCESOS PARA LA CONCESIÓN, APROBACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS

### 1.3.1. 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 gestión de crédito.

Las Gerencias son responsables de la aplicación de estos manuales y sus normativas, cuidando que los préstamos se reciban, analicen, formalicen y desembolsen dentro del marco reglamentario, para lo cual tomarán como base la Ley N° 438/94 "De Cooperativas" y sus modificatorias, el Decreto Reglamentario N° 14.052/96, las resoluciones y normativa de supervisión y regulación del INCOOP, el Estatuto Social 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, los plazos y montos en base a las necesidades de los socios y la condición económico-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 con el volumen de operaciones de LA COOPERATIVA.

### 1.3.2. Etapas del proceso general de créditos

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.

### 1.4. 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 LA COOPERATIVA, 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:
  - i. Estar al día con los créditos activos.
  - ii. Socios con calificación excelente (AA y A), y muy bueno (MB) sin restricción alguna.
  - iii. Socios con calificación bueno (B) deben tener pagado el 50% del crédito a renovar.
  - iv. Socios con calificación regular (R), malo (M) o muy malo (MM) deben tener pagado el 75% del crédito a renovar.
  - v. 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 desde una o hasta tres cuotas, 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:
  - i. Estar al día con el crédito
  - ii. 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.
  - iii. 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:

- i. Estar al día con los créditos activos.
  - ii. 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:
- i. Presentar la solicitud de refinanciación, firmada por el prestatario y los codeudores, si hubiere.
  - ii. LA COOPERATIVA realizará un nuevo análisis sobre su capacidad de pago.
  - iii. 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 y el Reglamento Específico: Bienes Recibidos en Dación en Pago.

## 1.5. CONSTITUCIÓN Y FUNCIONES DEL COMITÉ DE CRÉDITOS

### 1.5.1. Constitución del Comité de Créditos

El Comité de Crédito estará compuesto por socios, conforme a las normativas vigentes y siguiendo los siguientes lineamientos:

- a) El Comité contará con un Presidente, un Vicepresidente, un Secretario y Miembros.
- b) Los integrantes del Comité serán nombrados por el Consejo de Administración mediante resolución, posterior a la Asamblea General de Socios del año.
- c) Durarán un año en sus funciones, pudiendo ser reemplazados o confirmados por el Consejo de Administración. No obstante, el Consejo de Administración podrá remover y reestructurar en cualquier momento a los integrantes del Comité.
- d) El cargo de Presidente del Comité de Créditos será ejercido por el Tesorero del Consejo de Administración.
- e) También formará parte del Comité la Gerencia Comercial y/o el Encargado de Créditos.

### 1.5.2. Funciones del Comité de Créditos

A más de lo establecido en el Estatuto Social, son funciones del Comité de Créditos:

- 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, los Reglamentos específicos 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 General, el mejoramiento del reglamento, de los procedimientos y de 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.

## 1.6. LÍMITES Y CONCENTRACIÓN DE CRÉDITOS

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 quince por ciento (15%) del total del Patrimonio Efectivo de LA COOPERATIVA.

Eventualmente y en casos excepcionales, el Consejo de Administración podrá autorizar que se sobrepase el porcentaje señalado siempre que el prestatario tenga las garantías suficientes para acceder al crédito, en cuyo caso y de manera excepcional y puntual, el crédito a ser otorgado no podrá sobrepasar el veinte por ciento (20%) del Patrimonio Efectivo de LA COOPERATIVA.

## 1.7. TRATAMIENTO DE CONFLICTO DE INTERESES EN LA ACTIVIDAD CREDITICIA

En términos generales los directivos y colaboradores, sean superiores o subalternos, así como los profesionales contratados a cualquier efecto, o personas físicas o jurídicas que sean proveedoras de bienes o servicios de cualquier naturaleza, no podrán acceder a condiciones de crédito diferentes o más ventajosas que las establecidas para los demás socios de LA COOPERATIVA, de conformidad con el Artículo 74º del Decreto N° 14.052/96 que reglamenta la Ley N° 438/94 "De Cooperativas". Las solicitudes de créditos de miembros de estamentos electivos, comités auxiliares, colaboradores y personal contratado deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- a) Solicitudes de miembros de estamentos electivos, del Comité de Créditos, Gerente General y Gerentes de líneas bajo cualquier denominación deberán ser aprobadas por el Consejo de Administración.
- b) Solicitudes de miembros de demás comités auxiliares, demás colaboradores y personal contratado bajo cualquier denominación deberán ser aprobadas según los niveles de autorización establecidos en el Reglamento General de Créditos.
- c) El solicitante no participe en el análisis, la discusión y/o la aprobación del crédito.
- d) El crédito se efectúe en los mismos términos, en relación con garantías y determinando la real capacidad de pago exigidas para cualquier otro solicitante.
- e) La operación no debe implicar un riesgo mayor que el normal, u otros términos y características desfavorables.
- f) En el caso de los colaboradores, deberán autorizar por escrito el débito automático de las cuotas o pagos de intereses de sus haberes mensuales.

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

En los casos en los que un directivo, gerente, colaborador 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 de este.

Ningún miembro del Comité de Créditos ni de estamentos directivos u otros comités auxiliares 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. Asimismo, los miembros de los estamentos directivos y comités están prohibidos de prestar servicios profesionales a cualquier persona natural o jurídica a 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.

Ningún colaborador o personal contratado deberá interferir en el trámite normal de los créditos de los socios. El colaborador involucrado en el trámite y concesión del crédito tiene la obligación de ofrecer excelencia en el servicio de crédito, además de atención personalizada.

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, y deberán abstenerse de dar este tipo de recomendaciones.

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 por la aprobación de sus créditos.

Los créditos solicitados por los directivos, colaboradores y personal contratado sin excepción deben registrarse por el Manual de Créditos.

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

## 1.8. TRATAMIENTO DE TASAS DE INTERÉS Y DEMÁS COSTOS DEL CRÉDITO

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 las Gerencias.

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.

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

<b>Elaborado por:</b> Max Fisch & Asociados. <b>Modificado por:</b> Comité de Créditos, Lic. Jorge Servín Pappalardo, Lic. Natalia Colmán González.	<b>Aprobado por:</b> Consejo de Administración s/ Acta N° 259/2024 de fecha 28/11/2024. Resolución N° 34/2024.	Página 11 de 89
--	--	-----------------

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

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.

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.

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.

LA COOPERATIVA 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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

LA COOPERATIVA adopta el sistema de amortización francés, con pago mensual de las cuotas de capital e intereses, pudiendo establecerse otros sistemas de amortización.

Se considerarán 5 (cinco) 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.

Los préstamos cancelados antes del plazo del vencimiento tendrán sus intereses no devengados descontados hasta la fecha del pago.

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

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.

A los efectos de una pronta recuperación del préstamo, el Consejo de Administración determinará períodos de cobros en los cuales se podrá 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 con el orden establecido en las normas vigentes del INCOOP.

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.

## 1.9. TRATAMIENTO DE LAS GARANTÍAS Y SU ADMINISTRACIÓN

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) Garantía fiduciaria.
- e) Garantía prendaria
- f) Caución de ahorros.

No podrán ser codeudores de créditos: los miembros del Consejo de Administración, de la Junta de Vigilancia, del Tribunal Electoral Independiente, los miembros de los comités auxiliares, así como los gerentes, los jefes de departamentos y colaboradores de cualquier nivel de LA COOPERATIVA, desde el momento de su nombramiento y mientras duren en el ejercicio de sus funciones.

No se permiten codeudoría cruzadas o mutuas en forma simultánea.

Las garantías reales serán valuadas por un perito debidamente habilitado para tal efecto según las leyes vigentes e inscripto en la base de datos de Peritos Tasadores de LA COOPERATIVA.

El plazo de actualización de las tasaciones de los bienes en garantía es de tres (3) 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.

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 del Sector de Ahorro y Crédito.

## 1.10. 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 cónyuges, 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, según corresponda.
- h) Póliza de Seguro de la garantía a favor de LA COOPERATIVA, según corresponda.
- i) Copia de la escritura de constitución de la garantía real debidamente inscrita en los Registros Públicos, según corresponda.

## 1.11. ESQUEMA DE RECUPERACIÓN

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

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

Si el crédito es con caución de ahorro a la vista, se procederá al descuento de las cuotas vencidas al llegar los 61 (sesenta y un) días de morosidad.

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.

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

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

- a) Pago en ventanilla en casa matriz, sucursales, agencias y bocas de cobranzas de LA COOPERATIVA.
- 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 las redes de pagos electrónicos a las cuales se encuentre adherida LA COOPERATIVA.
- f) Depósito o transferencia electrónica en la cuenta bancaria indicada expresamente por LA COOPERATIVA.
- g) Pago por transferencia electrónica desde otras entidades bancarias, financieras y/o cooperativas.

Para la recuperación de los créditos en mora, LA COOPERATIVA empleará las siguientes etapas:

- a) Gestión administrativa.
- b) Gestión judicial.
- c) Gestión extrajudicial.

Las características y funcionamiento de cada una de estas etapas están establecidos en el Reglamento de Recuperación de Créditos de LA COOPERATIVA

## 1.12. POLÍTICAS DE SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA

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

- a) Mensajes de texto o instantáneos al celular, o correo electrónico, informando del vencimiento de la cuota.
- b) Llamadas telefónicas, mensajes de texto o instantáneos de recordatorio de pago, a partir de los 6 (seis) días de atraso.
- c) Visitas sistemáticas al domicilio del titular del crédito.
- d) Inclusión de las deudas vencidas con más de 90 días de atraso en los registros de burós de crédito y similares.
- e) Notificaciones al titular, cónyuge y a los codeudores, en los grados que sean necesarios, hasta los 180 (ciento ochenta) días de mora.
- f) Acción judicial a partir de los 181 (ciento ochenta y un) días de mora en base al Reglamento de Recuperación.

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

Los gastos de las acciones de seguimiento y recuperación de los créditos en mora serán fijados por el Consejo de Administración mediante Resolución y estarán plasmados en el ANEXO I de este manual.

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

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

## 1.13. CONSTITUCIÓN DE PREVISIONES

La clasificación de los créditos en mora y la constitución de provisiones sobre créditos en mora se hará respetando lo establecido en el Marco Regulatorio para Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito vigente. En el siguiente cuadro se muestran las categorías de riesgos y las provisiones a constituir:

<b>Elaborado por:</b> Max Fisch & Asociados. <b>Modificado por:</b> Comité de Créditos, Lic. Jorge Servín Pappalardo, Lic. Natalia Colmán González.	<b>Aprobado por:</b> Consejo de Administración s/ Acta N° 259/2024 de fecha 28/11/2024. Resolución N° 34/2024.	Página 15 de 89
--	--	-----------------

## CATEGORÍAS DE RIESGO Y PREVISIONES REQUERIDAS

Categoría de Riesgo	Días de mora	% Previsiones 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%

Las provisiones constituidas se calculan de la siguiente manera:

- Se suman todos los créditos en cada una de las categorías, además de los intereses compensatorios devengados de dichas operaciones morosas hasta el momento de la suspensión del devengamiento.
- Se restan las deducciones permitidas de los créditos, para establecer el saldo de crédito expuesto.
- 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.
- Se suma el total de las provisiones constituidas en todas las categorías para obtener la previsión total requerida.
- Se realizan los asientos contables correspondientes, con cargo al gasto.

Los créditos judicializados y de socios excluidos o renunciantes con saldo deudor, serán provisionados al 100%.

Las deducciones permitidas, conforme a lo establecido en el Marco Regulatorio para Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito vigente son las siguientes:

- Las garantías bancarias y de entidades cooperativas, debidamente instrumentadas, hasta el 100% del valor del documento.
- Los ahorros caucionados en LA COOPERATIVA, hasta el 100% del valor del depósito.
- Los bienes inmuebles serán tomados como máximo a un 100% de su valor de tasación.
- Los aportes de capital de los socios, hasta el 100% del valor de estos.

### 1.14. RÉGIMEN DE DESEMBOLSOS

Después de aprobado el crédito, el siguiente paso es la formalización de las garantías y luego el desembolso, previa preparación de la documentación correspondiente. El desembolso del crédito se realizará en las oficinas de LA COOPERATIVA, en la Casa Matriz, Sucursales y/o Agencias.

Por ningún motivo, la documentación respaldatoria del crédito saldrá de las oficinas de LA COOPERATIVA. Todas las personas relacionadas con el crédito deberán concurrir a las oficinas de LA COOPERATIVA a efectos de firmar los documentos correspondientes.

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

El pagaré y el contrato de crédito serán custodiados en bóveda del Departamento de Tesorería de LA COOPERATIVA.

El desembolso se hará de acuerdo con las disponibilidades de fondos de LA COOPERATIVA. El importe neto del crédito será entregado al socio en cheque, en efectivo, o mediante acreditamiento en la caja de ahorro, de acuerdo con lo indicado por el solicitante.

## 1.15. EVALUACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO

Constituye el análisis de la cartera para conocer el grado y la naturaleza de los riesgos que pueden afectarla y ocasionar eventuales pérdidas. Esta evaluación será realizada en intervalos regulares aplicando los indicadores establecidos por el INCOOP, como parámetro de referencia, en ausencia de un indicador propio del sistema cooperativo. Esta evaluación estará a cargo de las Gerencias, y se realizará en base a un exhaustivo análisis de la cartera.

## 1.16. CALIFICACIÓN DE LA CARTERA

Los créditos serán calificados en forma individual, dentro de las categorías a las cuales se le aplicará el régimen de provisiones conforme a lo dispuesto por el INCOOP como mínimo.

### 1.16.1. Riesgo Normal

**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.

**Seguimiento:** El informe del Oficial de Cuentas 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.

**Cumplimiento:** El socio cumple a cabalidad con lo pactado.

**Garantías:** Se mantienen y son fuentes alternativas de pago de la obligación.

### 1.16.2. Riesgo Potencial

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

**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 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.

**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/o se demuestren fehacientemente y de acuerdo con documentos de flujo de caja que podrá hacer frente a la nueva obligación.

**Garantías:** Se encuentran en función del análisis de riesgo asumido y son fuentes alternativas de pago de la obligación.

### 1.16.3. Riesgo Real

**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.

**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 de que la fuente principal de pago prevista se mantenga y/o de que la capacidad de pago está comprometida.

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

**Garantías:** Sin perjuicio de los pasos anteriores, las garantías se encuentran en función del riesgo contraído y son fuentes alternativas de pago de la obligación.

### 1.16.4. Alto Riesgo

Presentan todas las características del nivel anterior 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.
- El socio ha perdido su trabajo, lo cual afecta su capacidad de pago.
- El entorno o ámbito laboral se encuentra en depresión o en quiebra técnica, lo que compromete el pago del préstamo.

### 1.16.5. Irrecuperable

Presentan las características del nivel anterior y no cuentan con garantías suficientes o éstas 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.

**1.17. CONSIDERACIONES SOBRE LOS CRÉDITOS 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 subcuenta de Previsiones para préstamos. Esta acción, denominada para los efectos de este Manual "desafectación de créditos", no afecta los derechos que tiene LA COOPERATIVA de ejercer las acciones para la recuperación de estos créditos. Se llevará un registro 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.

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 gestión judicial de cobro, sin que el abogado brinde su visto bueno a la Administración para su cobro. Esta medida se adopta a fin de evitar posibles incidentes en el proceso judicial.

**1.18. PLAZOS DE LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS**

Para establecer los plazos de recuperación de los créditos se tendrá 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. Al establecer las fechas de pagos se tendrán en cuenta las épocas normales de ingreso.

## **CAPÍTULO II: REGLAMENTOS**

### **REGLAMENTO GENERAL DE CRÉDITOS**

#### **SUBCAPÍTULO I**

#### **DE LOS FINES Y OBJETIVOS**

##### **Art 1º: FINES**

LA COOPERATIVA ayuda a sus asociados proporcionándoles un servicio de crédito, ágil, eficaz y de interés razonable, con fines útiles y productivos; promoviendo el bienestar de estos, de sus familias y de la comunidad de su jurisdicción.

##### **Art. 2º: OBJETIVOS**

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

- a) Posibilitar y facilitar a los asociados los medios para la adquisición de bienes de consumo, producción, de capitalización y otros.
- b) Crear oportunidades para acrecentar y elevar las condiciones de vida de los socios, en el aspecto social, cultural y económico.
- c) Otorgarles los medios necesarios para afrontar situaciones de emergencias.
- d) Crear fuentes de trabajos a través de los créditos otorgados.
- e) 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.

#### **SUBCAPÍTULO II**

#### **DE LOS TIPOS DE CRÉDITOS**

##### **Art. 3º: TIPOS Y CLASIFICACIÓN**

Los créditos concedidos a corto, mediano y largo plazo quedarán tipificados como:

- a) **Normal:** Son aquellos destinados a gastos de consumo, salud, educación, capital operativo e inversión; con las siguientes líneas de crédito:
  - i. **Consumo:** son créditos destinados a la compra o adquisición de bienes y servicios de todo tipo para mejorar la calidad de vida del asociado como muebles y enseres para el hogar, bienes tecnológicos, etc.; gastos sociales y familiares, y otro tipo de gastos o inversiones no especificados en las demás líneas de crédito.
  - ii. **Salud:** Créditos destinados a gastos de internación, intervención quirúrgica, tratamientos médicos, medicamentos y alimentación o suplementación especial por orden médica. Esta línea estará regida por su propio reglamento específico.
  - iii. **Educación:** los destinados a solventar estudios de nivel terciario, posgrados, especializaciones y capacitaciones de nivel técnico, así como también para el pago de gastos relacionados al usufructo de becas de estudio, con las condiciones y características establecidas en un reglamento específico.

- iv. **Créditos para compra vehicular:** son créditos destinados a la adquisición de rodados usados o nuevos por parte de los socios, el cual estará regido por su propio reglamento específico.
  - v. **Créditos MIPYMES:** son créditos destinados fomentar las microempresas y desarrollen actividades independientes de producción industrial o agrícola, comercios y/o servicios.
  - vi. **Intercooperativos:** son créditos destinados a financiación de proyectos o capital operativo para cooperativas fraternas legalmente reconocidas por el INCOOP. Estos créditos se registrarán por un reglamento específico.
  - vii. **Descuentos de cheques:** destinados a la financiación con la garantía de cheques de terceros.
  - viii. **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.
- b) **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.
  - c) **Crédito para la vivienda:** Son aquellos créditos destinados a la adquisición, ampliación y refacción de inmuebles que podrán ser con garantía hipotecaria o fiduciaria.

Por la modalidad de pago, los créditos se clasificarán en:

- a) **En cuotas:** en cuotas mensuales compuestas por una porción de capital más interés (sistema francés o alemán).
- b) **A plazo único:** vencimiento del capital al vencimiento con pagos mensuales de interés (sistema americano).

## SUBCAPÍTULO III DE LOS REQUISITOS

### Art. 4º: REQUISITOS

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. Asimismo, 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, otros préstamos, tarjetas, etc.).
- d) No estar comprendido en las prohibiciones, sanciones y/o penalizaciones establecidas en el presente reglamento, el Estatuto Social 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 y en función 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 50% del ingreso bruto total, considerando el ingreso del cónyuge. Eventualmente se podrá considerar solicitudes fuera de estos parámetros cuando existan buenos antecedentes de pago en créditos anteriores, cobertura de aportes o caja de ahorros en caución.
- g) Como primer préstamo, el socio podrá solicitar el equivalente establecido en el ANEXO I, ya sea a sola firma o 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. Para el efecto, se tendrá como parámetro de cuantificación de la solvencia financiera que el monto a solicitar en estos casos sea como máximo el 50% del ingreso promedio para empleados dependientes en los últimos 3 (tres) meses, y como máximo el 50% del promedio de facturación de los últimos 6 (seis) meses cerrados y declarados a la DNIT para profesionales independientes, comerciantes y similares.
- h) LA COOPERATIVA podrá verificar in situ 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 6 (seis) últimas declaraciones juradas de IVA, IRE, IDU, u otro impuesto aplicable a su actividad económica, o patente profesional o comercial. En caso de no contar con estas documentaciones, fundamentar y respaldar por otros medios los ingresos declarados, y ante la imposibilidad de demostración de ingresos por parte del titular, su cónyuge o de los codeudores, se presentará un informe sobre las verificaciones realizadas por el Oficial de Cuentas.
- j) Presentar fotocopia de la Cédula de Identidad Civil actualizada de todos los firmantes de la solicitud. En caso de vencimiento o extravío, presentar la constancia de gestión de renovación o formulario de compromiso y responsabilidad.
- k) 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.
- l) Para préstamos por montos superiores a Gs. 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 demostrar comprobada solvencia financiera y buen antecedente de pagos, o 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.

Las condiciones establecidas precedentemente desde el inciso *a)* hasta *n)* del presente Artículo rigen para los solicitantes, codeudores y cónyuges si los hubiere.

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

- a) Copia autenticada del acta de la última asamblea del directorio donde se trató la autorización para endeudamiento.
- b) Copia autenticada del acta de directorio o consejo donde se realizó la distribución de los cargos vigentes;
- c) Balance General y Cuadro de Resultado de los 3 (tres) últimos ejercicios.
- d) Copia autenticada de cédula de identidad de los representantes legales.
- e) Autorización para solicitar informes confidenciales de la institución y de sus representantes legales.
- f) Constancia de inscripción en el Registro Único del Contribuyente (RUC).
- g) Declaraciones juradas de IVA de los 12 (doce) últimos meses.
- h) Declaración de IRE y/o IDU del último ejercicio cerrado, si corresponde.
- i) Certificado de Cumplimiento Tributario actualizado.
- j) Constancia de comunicación en el Registro Administrativo de Personas y Estructuras Jurídicas actual.
- k) Constancia de comunicación en el Registro Administrativo de Beneficiarios Finales actual.
- l) Inscripción como Sujeto Obligado ante la SEPRELAD, si corresponde.

## Art. 5º: LEGAJO O EXPEDIENTE CREDITICIO

Los legajos o expedientes de crédito contendrán las siguientes documentaciones mínimas, además de las documentaciones requeridas en los reglamentos específicos para las líneas especiales:

- a) Copia del documento de identidad del solicitante y, en su caso, de los codeudores solidarios y cónyuges.
- b) Solicitud de crédito.
- c) Documentación probatoria de ingresos
- 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 sobre el solicitantes, cónyuge y codeudores y de otros organismos que proporcionen información de riesgos de crédito con los cuales se tenga convenio.
- f) Factura o comprobante de servicio básico (agua o electricidad) correspondiente al domicilio real de cada firmante, o el certificado de vida y residencia.
- g) Tasación de los bienes en garantía, si hubiere.
- h) Póliza de seguro de la garantía a favor de LA COOPERATIVA en caso que hubiere.
- i) Copia de la escritura de constitución e inscripción de la garantía real, según corresponda.

- j) Copia de la solicitud de ingreso como socio de LA COOPERATIVA.
- k) Constancia de las referencias comerciales efectuadas, si corresponde.
- l) Constancia de las verificaciones efectuadas sobre los documentos probatorios de ingreso, si corresponde.
- m) Copia de documentos correspondientes a bienes patrimoniales, si corresponde.
- n) Otros documentos que LA COOPERATIVA considere necesarios según el caso particular.

LA COOPERATIVA podrá utilizar los métodos con los que disponga para digitalizar los expedientes de crédito, y utilizar firmas digitales en sus procesos internos de análisis y aprobación de créditos adoptando las medidas de seguridad conforme las disposiciones legales vigentes. Sin embargo, todos los documentos en los que conste la obligación asumida por los firmantes, como pagarés, contratos, escritura de constitución de garantía real, autorización de caución y otros, deberán constar en formato papel y tener firmas originales de los obligados.

## **Art. 6º: OTRAS EXIGENCIAS**

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 de aquellos documentos o medios necesarios para la comprobación del destino de los créditos.

## **Art. 7º: VERIFICACIÓN DE DESTINO DEL CRÉDITO**

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 la Dirección General de Registros Públicos la confirmación del mismo, con costas al solicitante. Esta última carga podrá ser deducida del crédito otorgado.

## **SUBCAPÍTULO IV DE LOS MONTOS Y DE LA RELACIÓN APORTACIÓN/PRÉSTAMO**

### **Art. 8º: MONTOS Y PLAZOS MÁXIMOS Y RELACIÓN APORTE/PRÉSTAMO**

Los montos y plazos máximos para los tipos y líneas de créditos de LA COOPERATIVA, y su relación de aporte/préstamo respectiva, serán fijados por el Consejo de Administración en base a la particularidad, finalidad y riesgo de cada uno. Estos parámetros forman parte del ANEXO I, pudiendo el Consejo de Administración establecer parámetros temporales para promociones mediante resolución.

### **Art. 9 º: LÍMITES**

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

## SUBCAPÍTULO V

### DE LAS TASAS DE INTERÉS Y OTROS ACCESORIOS

#### Art. 10º: TIPOS DE INTERÉS

Los créditos otorgados 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 confeccionado al momento de la formalización del crédito, y que es calculado sobre saldos.
- b) **Interés moratorio:** Es el interés que se cobrará sobre las cuotas vencidas luego de transcurrido los días de gracia y es exactamente igual a la tasa de interés normal pactada en el crédito original.
- c) **Interés punitivo:** Es el interés de penalización o multa cobrado sobre el monto de la cuota luego de transcurrir los días de gracia y cuyo porcentaje será el equivalente al 30% del interés normal o moratorio.

#### Art. 11º: FIJACIÓN DE TASAS Y CARGOS

Las tasas de interés y otros cargos para los diferentes tipos y líneas de crédito son fijados por resolución del Consejo de Administración y podrán ser ajustados en cualquier periodo de tiempo en salvaguarda de los intereses financieros y económicos de LA COOPERATIVA y bajo recomendación de las Gerencias respectivas en base a criterios técnicos mínimos como el costo del dinero, la cobertura de costos y gastos operativos, la generación de provisiones y excedentes, y el comportamiento del mercado. Las tasas y cargos vigentes a aplicar serán las plasmadas en el ANEXO I del Manual de Créditos. Asimismo, el Consejo de Administración podrá habilitar líneas de créditos con tasas promocionales de carácter temporal mediante resolución.

#### Art. 12º: CONTRIBUCIÓN AL FONDO DE PROTECCIÓN DE CARTERA

Sobre todos los créditos, incluidas refinanciaciones o recalendarizaciones, se cobrará un porcentaje sobre saldo a ser destinado al Fondo de Protección de Cartera, siendo este porcentaje, cálculo y utilización establecidos en el reglamento del mismo. Estarán exceptuados de esta contribución los créditos con garantía hipotecaria, prendaria o fiduciaria, y las líneas de crédito cuyo reglamento específico así lo establezcan debido a la particularidad de cada una.

#### Art. 13º: CAPITALIZACIÓN OBLIGATORIA DE APORTES

Sobre todos los créditos se recargará y financiará un porcentaje, determinado por el Consejo de Administración según el ANEXO I del Manual de Créditos, en concepto de capitalización obligatoria de aportes. 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. Esta capitalización obligatoria será acreditada en la cuenta de aportaciones del socio en el mismo proceso de desembolso. Se exceptúa de esta capitalización obligatoria a las refinanciaciones de créditos en mora o las renovaciones de créditos a plazo único, como así también a los créditos Intercooperativos.

**Art. 14º: VIGENCIA DE TASAS DE INTERÉS**

La tasa de interés pactada en el momento del desembolso tendrá vigencia hasta la completa cancelación de la deuda. En caso de refinanciación, consolidación de deuda u otra modificación de las condiciones de pago, el nuevo plan de pago utilizará las tasas vigentes para dichas modificaciones o, en su defecto, las tasas vigentes para los tipos y líneas de las cuáles se originaron. En caso de ampliaciones o cancelaciones con otros créditos, se utilizará la tasa vigente para el tipo y línea de crédito solicitado según corresponda.

**Art. 15º: CONSIDERACIONES SOBRE ACCESORIOS**

Los cargos y accesorios sobre créditos en concepto de comisiones, así como la contribución al Fondo de Protección de Cartera y la capitalización obligatoria de aportes, que sean recargados sobre el monto solicitado deberán formar parte del cálculo de la capacidad de pago al momento del análisis del crédito.

**SUBCAPÍTULO VI  
DE LAS FORMAS DE PAGO****Art. 16º: DÍAS O PERIODO DE GRACIA**

Las cuotas de créditos tendrán 5 (cinco) 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 (cinco) días de la fecha de vencimiento, pagará los intereses moratorios y punitivos correspondientes, incluyéndose los 5 (cinco) días de gracia.

**Art. 17º: CALIFICACIÓN DE FORMA DE PAGO**

Conforme al promedio general de días de atraso, se establecerá una escala de calificación a la forma de pago:

<b>RANGO DE DÍAS</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	
0 días	Excelente	(AA)
De 01 días hasta 05 días	Excelente	(A)
De 06 días hasta 15 días	Muy bueno	(MB)
De 16 días hasta 30 días	Bueno	(B)
De 31 días hasta 60 días	Regular	(R)
De 61 días hasta 90 días	Malo	(M)
De 91 días a más	Muy malo	(MM)

**Art. 18º: SISTEMAS DE AMORTIZACIÓN**

El socio amortizará su crédito conforme a las siguientes modalidades:

- a) **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.
- b) **Plazo único:** pago íntegro del capital al vencimiento, con pagos mensuales de interés y la opción de amortizaciones parciales del capital y los intereses.
- c) Alguna otra forma de pago pactada y resuelta por el Consejo de Administración. Ejemplos: Amortizaciones trimestrales semestrales, anuales, con periodos de gracia.
- d) Se podrá realizar pagos en forma anticipada o parcial.

## Art. 19º: CANCELACION ANTICIPADA DE CRÉDITOS

LA COOPERATIVA podrá aceptar pagos de cancelación de deuda anticipadamente, pudiendo exonerarse el 100% de los intereses pactados no devengados conforme al sistema de amortización de la operación.

## Art. 20º: FIJACIÓN DE VENCIMIENTO DE CUOTAS

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 vencimientos a las fechas que el socio percibe sus ingresos pudiendo cobrarse los intereses respectivos dentro de la primera cuota.

## SUBCAPÍTULO VII DE LAS GARANTÍAS

### Art. 21º: TIPO DE GARANTÍAS

Las garantías exigidas por LA COOPERATIVA para el otorgamiento de los créditos son:

- a) A sola firma (quirografaria).
- b) Codeudor solidario (quirografaria).
- c) Caución de Ahorro.
- d) Hipotecaria.
- e) Prendaria.
- f) Fiduciaria.

### Art. 22º: CODEUDORÍA SOLIDARIA

Para todos los créditos podrá exigirse codeudores solidarios, quienes podrán ser personas físicas o jurídicas, socias o no socias, que reúnan los mismos requisitos exigidos a los prestatarios en el Art. 4º, junto con la solvencia económica y buenos antecedentes crediticios.

### Art. 23º: LIMITACIONES A LA CODEUDORÍA SOLIDARIA

No podrán ser garantes:

- a) Las personas mayores de 65 (sesenta y cinco) años.
- b) Los pensionados o jubilados que no posean inmueble propio.
- c) Los socios con calificación de pago R, M, MM.

- d) Los directivos y empleados de LA COOPERATIVA y cónyuges.
- e) Los cónyuges entre sí.
- f) Los socios en forma recíproca y cruzada.
- g) Los socios en relación de dependencia económica del deudor principal y quienes dependan del mismo ingreso económico.
- h) Los que posean demandas por cobro de guaraníes, quiebras, convocatoria a acreedores, inhibiciones u otros problemas judiciales que debiliten la condición de codeudor solidario del préstamo.

## Art. 24º: OTRAS LIMITACIONES Y ALTERNATIVAS

La garantía de codeudor solidario será aplicable a los tipos de créditos hasta un monto máximo por socio. Circunstancialmente se podrá aceptar garantía hipotecaria o fiduciaria. 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 inciso f) del Art.4º. En aquellas operaciones en que se efectúen modificaciones en los términos y condiciones de plazo, o en las cuales se registren atrasos en la amortización por parte del socio deudor, LA COOPERATIVA deberá mantener informados por escrito a los codeudores o garantes de estas circunstancias.

## Art. 25º: REQUERIMIENTO DE CODEUDORÍA SOLIDARIA

Se exigirá codeudor solidario:

- a) Para los primeros préstamos, por encima de los límites establecidos en el ANEXO I, salvo garantías de caución en caja de ahorro, o cobertura de aporte en 50%, una combinación de coberturas por ahorro y aporte por el total del monto concedido, 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 solidario de nacionalidad paraguaya; salvo que su ingreso a LA COOPERATIVA sea mayor a 5 (cinco) años y registre buen antecedente de pago en ese tiempo, o que cuente con radicación permanente.
- c) En todos los casos e 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 un codeudor solidario (refuerzo) y/o cambio del mismo cuando lo considere necesario.
- f) Cuando el solicitante tenga 70 (setenta) años de edad, para créditos mayores a Gs.10.000.000.

## Art. 26º: GARANTÍA HIPOTECARIA

Las solicitudes de crédito con garantía hipotecaria se ajustarán a las siguientes condiciones:

<b>Elaborado por:</b> Max Fisch & Asociados. <b>Modificado por:</b> Comité de Créditos, Lic. Jorge Servín Pappalardo, Lic. Natalia Colmán González.	<b>Aprobado por:</b> Consejo de Administración s/ Acta N° 259/2024 de fecha 28/11/2024. Resolución N° 34/2024.	Página 28 de 89
--	--	-----------------

- a) Los créditos no podrán exceder el 70% del valor de venta rápida 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 a satisfacción de LA COOPERATIVA.
- d) 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 crédito.
- e) Los inmuebles ofrecidos en garantía hipotecaria deberán estar tasados e informados por profesionales designados por LA COOPERATIVA y debidamente inscriptos en el Poder Judicial; y la actualización de la tasación deberá realizarse cada 3 (tres) años.
- 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, pólizas de seguro y otras obligaciones que deriven de los bienes en garantía.
- h) Las documentaciones respaldatorias a presentarse son: carta oferta del propietario del inmueble (en caso de compraventa), copia de título de propiedad, informe de condiciones de dominio, impuestos y tasas especiales municipales al día, escritura de hipoteca por escribanía.
- i) No podrá desembolsarse el crédito hasta que LA COOPERATIVA cuente con la copia de la escritura de hipoteca formalizada e inscripta en la Dirección General de Registros Públicos.

## SUBCAPÍTULO VIII DE LOS NIVELES DE AUTORIZACIÓN

### Art. 27º: NIVELES DE AUTORIZACIÓN

El Consejo de Administración, en base a la dinámica operativa, podrá delegar la autorización o aprobación de créditos a otros organismos de gobierno o unidades organizacionales. Los niveles de autorización se ajustan a los siguientes parámetros:

- a) Se faculta a la Gerencia Comercial y/o Encargado/a de Agencia, a la Gerencia General y la Presidencia del Consejo de Administración, a conceder préstamos de entrega inmediata a los socios dentro de la reglamentación vigente, de acuerdo a la siguiente escala:
  - i. **Encargado/a de Agencia:** hasta la suma de Gs.5.000.000 (guaraníes cinco millones).
  - ii. **Gerencia Comercial:** hasta la suma de Gs. 10.000.000 (guaraníes diez millones). En su ausencia, podrá efectuar la autorización la Gerencia General o Gerencia Financiera.
  - iii. **Gerencia General y Presidencia del CONAD:** hasta la suma de Gs. 15.000.000 (guaraníes quince millones) en conjunto.
  - iv. **Comité Ejecutivo:** hasta la suma de Gs.30.000.000 (guaraníes treinta millones) para casos de urgencia justificada o créditos hasta Gs.15.000.000

de colaboradores y personal contratado, o miembros de otros comités auxiliares.

- 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.

## **SUBCAPÍTULO IX DE LA SUSCRIPCIÓN DE DOCUMENTOS**

### **Art. 28º: PAGARÉS**

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. 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 solidario.

### **Art. 29º: CONTRATOS DE PRÉSTAMO**

Todo solicitante, junto con sus codeudores y cónyuges en caso que hubieren, que obtenga un crédito de LA COOPERATIVA deberá aceptar y suscribir un contrato de préstamo en el que consten las condiciones generales del crédito y la condición que faculta a LA COOPERATIVA para inspeccionar o verificar el destino del crédito y la facultad que posee el Consejo de Administración de vender el pagaré respectivo, conforme a lo establecido en el Marco Regulatorio para Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito vigente.

### **Art. 30º: ESCRITURA DE HIPOTECA**

El crédito con garantía hipotecaria será formalizado ante Escribano Público debidamente autorizado por LA COOPERATIVA, acto por el cual se genera una escritura pública que debe ser debidamente inscripta ante la Dirección General de Registros Públicos. 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. 31º: CAUCIÓN DE AHORROS**

Para el desembolso de créditos con garantía de ahorro en caución, el socio suscribirá a favor de LA COOPERATIVA la autorización de caución de la cuenta de ahorro por el monto pactado, mediante el formulario correspondiente; el cual debe contener la autorización de debitar de la cuenta el importe necesario para poner al día y/o cancelar el crédito con sus intereses vencidos en caso de atrasos mayores a 60

<b>Elaborado por:</b> Max Fisch & Asociados. <b>Modificado por:</b> Comité de Créditos, Lic. Jorge Servín Pappalardo, Lic. Natalia Colmán González.	<b>Aprobado por:</b> Consejo de Administración s/ Acta N° 259/2024 de fecha 28/11/2024. Resolución N° 34/2024.	Página 30 de 89
--	--	-----------------

(sesenta) días. Los ahorros del socio debidamente caucionados deberán cubrir un monto equivalente al capital prestado más 3 (tres) meses de interés compensatorio. El atraso mayor a 60 (sesenta) días, facultará a LA COOPERATIVA a ejecutar la caución.

## **SUBCAPÍTULO X DE LOS DESEMBOLSOS**

### **Art. 32º: MODALIDAD DE DESEMBOLSO**

El importe neto del crédito será desembolsado mediante acreditación en caja de ahorro a la vista o mediante emisión de cheque, conforme ANEXO I. Si el socio no tuviere caja de ahorro a la vista abierta, se considera tácitamente autorizada la apertura de una bajo la modalidad de cuenta individual. En ningún caso será desembolsado un crédito sin la firma de los documentos correspondientes, ni sin la formalización de la garantía real a favor de LA COOPERATIVA según los procedimientos legales vigentes para tal efecto.

### **Art. 33º: RESPONSABILIDAD SOBRE EL DESEMBOLSO**

Se responsabiliza a la Gerencia Comercial, y supletoriamente a la Gerencia Financiera y Gerencia General, del control del correcto desembolso, conforme a las resoluciones del Consejo.

## **SUBCAPÍTULO XI DE LAS SANCIONES**

### **Art. 34º: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO EN PAGOS**

La mora injustificada del socio será pasible de las siguientes sanciones:

- a) Inhabilitación para ocupar cargos directivos no electivos en LA COOPERATIVA mientras dure la mora, de conformidad a lo establecido en el Reglamento Electoral y el Estatuto Social.
- b) Para directivos y colaboradores de LA COOPERATIVA será sancionada conforme a lo establecido por el Estatuto Social, el Reglamento Interno de Trabajo y/o las reglamentaciones vigentes.
- c) Pérdida del derecho a solicitar nuevo crédito en los siguientes casos:
  - i. Aquellos socios cuya calificación de pago en los 2 (dos) últimos créditos haya sido M o MM.
  - ii. 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.

Entiéndase que, para el cómputo de las penalizaciones establecidas en este artículo, se tomará la fecha de cancelación del o los créditos que motivaron su aplicación. Estas sanciones podrán ser reconsideradas por el Consejo de Administración.

**Art. 35º: REINCIDENCIAS Y OTRAS SANCIONES**

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.

**Art. 36º: FALSEAMIENTO DE DATOS Y DOCUMENTACIONES**

Si se constatare la falsedad de datos o documentaciones proveídas por el socio, SU cónyuge o codeudores solidarios, previa interpelación, LA COOPERATIVA dará por decaído todos los plazos y hará exigible la totalidad del saldo adeudado más gastos, si hubiere, declarará procedente la ejecución de la garantía y se elevará los antecedentes a las instancias correspondientes, para los fines que hubiere lugar. Asimismo, por el mismo motivo, será pasible de la pérdida de su calidad de socio.

**SUCAPÍTULO XII**  
**DISPOSICIONES ESPECIALES****Art. 37º: DUDAS O SITUACIONES NO CONTEMPLADAS**

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 en el Estatuto Social, el Marco Regulatorio de Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito vigente, y la Ley N° 438/94 "De Cooperativas" y sus modificatorias, así como en cualquier otra disposición legal aplicable emanada de la Autoridad de Aplicación.

En aquellos casos en que se presenten situaciones no establecidas en el Reglamento, la consideración de estas excepciones debe estar fundada 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 crédito.

**Art. 38º: PERIODICIDAD DE REVISIÓN**

El presente Reglamento, así como los reglamentos específicos y otros parámetros y políticas crediticias serán revisados como mínimo una vez al año por el Comité de Créditos y las Gerencias General, Comercial y Financiera, tras lo cual se deberá elevar informe sobre el resultado de la revisión y las sugerencias al Consejo de Administración, a fin de efectivizar los cambios que se consideren necesarios.

## **REGLAMENTO ESPECÍFICO: CRÉDITOS CON GARANTIA HIPOTECARIA**

### **Art. 1º: DESTINOS**

Se podrá conceder créditos con garantía hipotecaria para los siguientes destinos:

- a) Adquisición de inmueble.
- b) Construcción, reparación o remodelación de vivienda.
- c) Consolidación y refinanciación de deudas.
- d) Proyectos de inversión en empresa del socio.

Los destinos establecidos en los incisos a) y b) podrán solicitarse en un mismo crédito, siempre que el monto solicitado se encuadre en el 70% del valor de venta rápida determinado mediante la tasación del inmueble.

### **Art. 3º: SISTEMA DE PAGO, MONTO, PLAZOS Y TASAS**

La amortización de esta línea de créditos se hará bajo el sistema de cuotas fijas (sistema francés). El Consejo de Administración fijará anualmente el importe disponible para la colocación de esta línea en los destinos de los incisos a) y b) del artículo precedente, así como el monto y plazos máximos, la relación aporte/préstamo necesaria, y la tasa de interés anual.

### **Art. 5º: REQUISITOS ESPECÍFICOS**

Además de los requisitos estipulados en el Reglamento General de Créditos, el solicitante debe reunir los siguientes requisitos y presentar la siguiente documentación:

#### **Para adquisición de inmueble**

- a) Ser socio con una antigüedad mínima de 2 (dos) años.
- b) Poseer solvencia financiera y calificación de pagos no mayor a B.
- c) Carta oferta del propietario oferente en la que conste el valor solicitado.
- d) Libreta de pago o extracto de deuda en inmobiliaria.
- e) Copia de título de propiedad del inmueble ofertado.
- f) Tasación del inmueble realizada por profesional designado por LA COOPERATIVA.

#### **Para construcción, reparación o remodelación de vivienda**

- a) Ser socio con una antigüedad mínima de 2 (dos) años.
- b) Poseer solvencia financiera y calificación de pagos no mayor a B.
- c) Planos o proyecto de obra y su presupuesto confeccionado y firmado por profesional arquitecto habilitado.
- d) Copia de título de propiedad del inmueble, o libreta de pago o extracto de deuda en inmobiliaria con al menos 60% del total ya abonado.
- e) Comprobante de tasas e impuestos municipales del año en curso, si corresponde.
- f) Tasación del inmueble realizada por profesional designado por LA COOPERATIVA.

## Para consolidación y refinanciación de deudas

- Ser socio con una antigüedad mínima de 2 (dos) años.
- Estados de cuenta actualizados de todas las deudas vigentes.
- Copia del título de propiedad del inmueble a hipotecar.
- Comprobante de tasas e impuestos municipales del año en curso.
- Tasación del inmueble realizada por profesional designado por LA COOPERATIVA.

## Para proyectos de inversión en empresas del socio

- Ser socio con una antigüedad mínima de 2 (dos) años.
- Poseer solvencia financiera y patrimonial, y calificación de pagos no mayor a B.
- Proyecto de inversión cuantificado y firmado por profesional competente.
- Estudio de factibilidad si corresponde.
- Tasación del inmueble realizada por profesional designado por LA COOPERATIVA.

## Art. 6º: NIVELES DE APROBACIÓN

Los créditos solicitados bajo esta línea serán analizados por Gerencia con su parecer técnico, y tratados por el Comité de Créditos y Consejo de Administración; siendo este último el que tendrá la potestad de aprobar, rechazar o condicionar el crédito en todos los casos, sin importar el importe o plazo del mismo.

## Art. 7º: OTRAS DISPOSICIONES

Podrá llevarse en paralelo, según capacidad de pago del solicitante.

Todos los créditos con garantía hipotecaria podrán ser concedidos hasta los 75 años de edad.

Este crédito estará sujeto a verificaciones in situ, por medios propios o de terceros contratados para el efecto, cada 6 (seis) meses a fin de corroborar el uso adecuado de los recursos concedidos, la ejecución de las obras, el estado del inmueble en garantía y/o la viabilidad del negocio.

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 solicitará un seguro contra incendio y otros riesgos; con cargo al socio solicitante durante la vigencia del préstamo. Para los créditos cuyo destino sea el especificado en el inciso *d)* del Art. 1º, podrá constituirse hipoteca abierta por el valor de tasación de la propiedad, aunque esto no representa obligación de LA COOPERATIVA de aceptar ampliaciones o nuevas concesiones.

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.

Las tasaciones de inmuebles ofrecidos en hipoteca a LA COOPERATIVA deberán estar realizadas e informadas por profesionales designados por LA COOPERATIVA,



debidamente inscriptos en el Poder Judicial. El costo de la tasación correrá a cargo del socio solicitante en todos los casos.

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

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 a fin de modificarlo y actualizarlo de acuerdo a sus necesidades.

## **REGLAMENTO ESPECÍFICO: CRÉDITOS MIPYMES**

### **Art. 1º: FINALIDAD**

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, pudiendo ser estos: empresas unipersonales, empresas por acciones simplificadas (EAS), sociedades de responsabilidad limitada (SRL), y sociedades anónimas (SA), según lo establecido en la Ley N° 4.457/2012 *"Para las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES)"*.

### **Art. 2º: DESTINOS**

Los destinos posibles para este crédito serán:

- a) Compra de materia prima, mercaderías, equipos, mobiliario, etc. necesarios para la operación de la empresa.
- b) Proyectos de inversión.
- c) Capital operativo.

### **Art. 3º: SISTEMA DE PAGO, MONTO, PLAZOS Y TASAS**

La amortización de esta línea de créditos se hará bajo el sistema de cuotas fijas (sistema francés). El Consejo de Administración fijará anualmente el importe disponible para la colocación de esta línea, así como el monto y plazos máximos, la relación aporte/préstamo necesaria, y la tasa de interés anual.

### **Art. 4º: GARANTÍAS**

Los créditos concedidos bajo esta línea podrán ser otorgados en base al nivel de ingresos del solicitante y su historial de pago con las siguientes garantías: a sola firma, con codeudoría solidaria, con caución de ahorros (a la vista o a plazo fijo), o la codeudoría solidaria de la personería jurídica de la empresa de ser aplicable.

### **Art. 5º: REQUISITOS ESPECÍFICOS**

Para acceder a este crédito, el solicitante debe reunir los siguientes requisitos y presentar la siguiente documentación:

- a) Antigüedad mínima como socio de LA COOPERATIVA según ANEXO I.
- b) Tener como mínimo 3 (tres) años demostrables de funcionamiento de su empresa.
- c) Presentar 3 (tres) referencias comerciales.
- d) Carta donde exprese el destino del fondo solicitado, el proyecto a desarrollar y la justificación del monto solicitado.
- e) Copia del documento de identidad del firmante, cónyuge, y codeudores si hubiere.
- f) Copia de las 12 (doce) últimas declaraciones de IVA.
- g) Fotocopia de una factura de servicios básicos.
- h) Copia autenticada del acta donde se autoriza el crédito solicitado (si corresponde).

- i) Constancia de comunicación en el Registro Administrativo de Personas o Estructuras Jurídicas (si corresponde).
- j) Constancia de comunicación en el Registro Administrativo de Beneficiarios Finales (si corresponde).
- k) Copia autenticada de acta de la última asamblea (si corresponde).
- l) Copia autenticada de acta de distribución de cargos (si corresponde).
- m) Constancia de Registro Único del Contribuyente (RUC) (si corresponde).
- n) Balance General y Cuadro de Resultados de los 3 (tres) últimos años.
- o) 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.
- p) Proyecto de inversión (si corresponde).

## **Art. 6º: NIVELES DE APROBACIÓN**

Los créditos solicitados bajo esta línea serán analizados por Gerencia con su parecer técnico, y tratados por el Comité de Créditos y Consejo de Administración; siendo este último el que tendrá la potestad de aprobar, rechazar o condicionar el crédito en todos los casos, sin importar el importe o plazo del mismo.

## **Art. 7º: OTRAS DISPOSICIONES**

Podrá llevarse en paralelo, según capacidad de pago del solicitante y las garantías ofrecidas.

Este crédito estará sujeto a verificaciones in situ cada 6 (seis) meses a fin de corroborar el uso adecuado de los recursos concedidos y la viabilidad del negocio.

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 a fin de modificarlo y actualizarlo de acuerdo a sus necesidades.

## **REGLAMENTO ESPECÍFICO: CRÉDITOS PARA COMPRA DE VEHÍCULOS**

### **Art. 1º: FINALIDAD**

Esta línea de créditos está destinada a la compra de vehículos hasta el 100% del valor del vehículo o hasta el monto máximo aprobado por el Consejo de Administración. Podrá incluir el costo del rodado, de la escrituración de compra-venta, y de la póliza de seguro vehicular por el primer año de la operación, a satisfacción de LA COOPERATIVA.

### **Art. 2º: SISTEMA DE PAGO, MONTO, PLAZOS Y TASAS**

El pago de esta línea de créditos será realizado bajo la modalidad de cuotas fijas (sistema francés). El Consejo de Administración fijará anualmente el importe disponible para la colocación de esta línea, así como el monto y plazos máximos, la relación aporte/préstamo necesaria, y la tasa de interés anual.

### **Art. 3º: GARANTÍAS**

Los créditos concedidos bajo esta línea podrán ser otorgados en base al nivel de ingresos del solicitante y su historial de pago con las siguientes garantías: a sola firma, con codeudoría solidaria, con caución de ahorros (a la vista o a plazo fijo), o con garantía prendaria del rodado a adquirir.

### **Art. 4º: REQUISITOS ESPECÍFICOS**

Además de los requisitos generales para acceder a créditos contemplados en el Reglamento General de Créditos, para acceder a esta línea se debe tener en cuenta:

- a) Antigüedad: 3 (tres) años como socio.
- b) Haber obtenido y cancelado al menos 3 (tres) créditos en forma satisfactoria.
- c) Podrá acceder a una renovación o ampliación en caso de haber pagado el 50% del capital, salvo situaciones graves emergentes (robo, accidentes, etc. no cubiertos por el seguro).
- d) Carta oferta del vehículo a ser adquirido con las características completas: marca, modelo, año, color, número de matrícula (definitivo o provisorio), valor de compra-venta.
- e) Antigüedad del vehículo: 20 (veinte) años.
- f) Tomar una póliza de seguro, endosada a favor de LA COOPERATIVA para los casos de robo o daño total del rodado, con la compañía designada por la Cooperativa u otra (siempre que las condiciones de cobertura sean iguales o mejores). El rodado deberá estar asegurado hasta la cancelación total del crédito.
- g) Presentar nota de compromiso de adjuntar documentación del vehículo adquirido a nombre del socio, en un plazo no mayor de 60 (sesenta) días posteriores al desembolso del crédito. En caso de no presentar los documentos o si se constatare que los fondos fueron utilizados en un destino diferente, se ajustará la tasa de interés a la de créditos de consumo o se exigirá la devolución total del crédito.



- h) A partir de 70 (setenta) años del solicitante, será obligatoria la codeudoría solidaria, caución de ahorros o garantía prendaria.

## Art. 5º: OTRAS DISPOSICIONES

Los créditos concedidos bajo esta línea estarán exentos de la capitalización obligatoria de aportes y de la contribución al Fondo de Protección de la Cartera de Préstamos.

En caso de situaciones extraordinarias no contempladas en los artículos anteriores, se procederá de acuerdo con lo establecido en el Reglamento General de Créditos, o en su defecto se elaborará un informe de Gerencia con el parecer técnico para la toma de decisiones según el nivel de aprobación.

## **REGLAMENTO ESPECÍFICO: CRÉDITOS PARA SALUD**

### **Art. 1º: FINALIDAD**

Esta línea de créditos especial tiene por finalidad financiar los gastos médicos propios o de familiares del socio solicitante hasta el segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad.

### **Art. 2º: DESTINOS**

Los destinos posibles para este crédito serán:

- a) Gastos de internación y/o intervención quirúrgica.
- b) Tratamientos médicos (a excepción de tratamientos estéticos).
- c) Compra de prótesis o equipos ortopédicos.
- d) Compra de medicamentos e insumos médicos o de cuidado de la salud (incluidos alimentos especiales por orden médica, pañales, yeso o similares).

Se podrá confeccionar cheque u ordenar transferencia de dinero a nombre de la institución o presentar copia de los comprobantes de pago en los que se evidencie el destino. Estos comprobantes deberán ser emitidos a nombre del socio o familiar hasta el segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad, o a nombre de LA COOPERATIVA.

### **Art. 3º: SISTEMA DE PAGO, MONTO, PLAZOS Y TASAS**

La amortización de esta línea de créditos se hará bajo el sistema de cuotas fijas (sistema francés). El Consejo de Administración fijará anualmente el importe disponible para la colocación de esta línea, así como el monto y plazos máximos, la relación aporte/préstamo necesaria, y la tasa de interés anual.

### **Art. 4º: GARANTÍAS**

Los créditos concedidos bajo esta línea podrán ser otorgados en base al nivel de ingresos del solicitante y su historial de pago con las siguientes garantías: a sola firma, con codeudoría solidaria, con caución de ahorros (a la vista o a plazo fijo).

### **Art. 5º: REQUISITOS ESPECÍFICOS**

Además de los requisitos generales para acceder a créditos contemplados en el Reglamento General de Créditos, para acceder a esta línea se debe tener en cuenta:

- a) Presentación de copia de: certificado de internación y/u orden de intervención quirúrgica expedida por el centro médico; presupuesto de tratamientos médicos (excluidos los tratamientos estéticos), presupuesto de insumos médicos, medicamentos, equipos ortopédicos o similares; o comprobantes legales de gastos que justifiquen el destino.
- b) Nota de compromiso de adjuntar copia de los comprobantes de gastos incurridos en relación con el inciso anterior o del destino del crédito, y de los documentos que prueben el grado de parentesco o afinidad, en un plazo no mayor de 60 (sesenta) días posteriores al desembolso del crédito. En caso de no presentar los documentos o si se constata que los fondos fueron utilizados

en un destino diferente, se ajustará la tasa de interés a la de créditos de consumo o se exigirá la devolución total del crédito.

- c) A partir de 70 (setenta) años del solicitante, será obligatoria la codeudoría solidaria, caución de ahorros, o cobertura de aportes del 100% del monto solicitado.

#### **Art. 6º - OTRAS DISPOSICIONES**

Debido a la urgencia, la cual deberá ser justificada por escrito, estos créditos serán aprobados según el nivel de aprobación estipulado en el Reglamento General de Créditos o en su defecto por el Comité Ejecutivo, con cargo a informar en la siguiente sesión del Consejo de Administración.

En caso de situaciones extraordinarias no contempladas en los artículos anteriores, se procederá de acuerdo con lo establecido en el Reglamento General de Créditos, o en su defecto se elaborará un informe de Gerencia con el parecer técnico para la toma de decisiones según el nivel de aprobación.

## **REGLAMENTO ESPECÍFICO: CRÉDITOS PARA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL**

### **Art. 1º: FINALIDAD**

Esta línea de créditos especial tiene por finalidad financiar los gastos relacionados a estudios universitarios (grado o posgrado), cursos de capacitación y formación técnica profesional, tecnicaturas o especializaciones, propios o de familiares del socio solicitante hasta el segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad.

### **Art. 2º: DESTINOS**

Los destinos posibles para este crédito serán:

- Estudios universitarios (grado y posgrado): cancelación de costo anual o total del programa de estudios.
- Estudios para formación técnica profesional, tecnicaturas, mandos medios, o similares.
- Tesis o trabajos de grado/posgrado para culminación de carrera/posgrado.
- Participación en congresos, seminarios y pasantías no remuneradas.
- Gastos de viáticos para usufructo de becas.

Se podrá confeccionar cheque u ordenar transferencia de dinero a nombre de la institución educativa o presentar copia de los comprobantes de pago en los que se evidencie el destino. Estos comprobantes deberán ser emitidos a nombre del socio o familiar hasta el segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad, o a nombre de LA COOPERATIVA.

### **Art. 3º: SISTEMA DE PAGO, MONTO, PLAZOS Y TASAS**

La amortización de esta línea de créditos se hará bajo el sistema de cuotas fijas (sistema francés). El Consejo de Administración fijará anualmente el importe disponible para la colocación de esta línea, así como el monto y plazos máximos, la relación aporte/préstamo necesaria, y la tasa de interés anual.

### **Art. 4º: GARANTÍAS**

Los créditos concedidos bajo esta línea podrán ser otorgados en base al nivel de ingresos del solicitante y su historial de pago con las siguientes garantías: a sola firma, con codeudoría solidaria, con caución de ahorros (a la vista o a plazo fijo).

### **Art. 5º: REQUISITOS ESPECÍFICOS**

Además de los requisitos generales para acceder a créditos contemplados en el Reglamento General de Créditos, para acceder a esta línea se debe tener en cuenta:

- Presentación de copia de: matrícula de la institución educativa; presupuesto del programa de estudios (anual o total); presupuesto del congreso, curso de capacitación, o seminario; carta de admisión o aceptación de beca, o pago de cuotas por el año lectivo en curso o entrante; o comprobantes legales de pago que justifiquen el destino.
- Nota de compromiso de adjuntar copia de los comprobantes de gastos incurridos en relación con el inciso anterior o del destino del crédito, y de los

documentos que prueben el grado de parentesco o afinidad, en un plazo no mayor de 60 (sesenta) días posteriores al desembolso del crédito. En caso de no presentar los documentos o si se constata que los fondos fueron utilizados en un destino diferente, se ajustará la tasa de interés a la de créditos de consumo o se exigirá la devolución total del crédito.

- c) En el caso de cursos de capacitación en el extranjero y programas de intercambio cultural, el socio podrá solicitar un monto adicional en concepto de viáticos, el cual deberá ser incluido en el monto de la operación de crédito.
- d) A partir de 70 (setenta) años del solicitante, será obligatoria la codeudoría solidaria, caución de ahorros, o cobertura de aportes del 100% del monto solicitado.

## Art. 6º: OTRAS DISPOSICIONES

En caso de situaciones extraordinarias no contempladas en los artículos anteriores, se procederá de acuerdo con lo establecido en el Reglamento General de Créditos, o en su defecto se elaborará un informe de Gerencia con el parecer técnico para la toma de decisiones según el nivel de aprobación.

## **REGLAMENTO ESPECÍFICO: CRÉDITOS INTERCOOPERATIVOS**

### **Art. 1º: FINALIDAD**

Esta línea de créditos está destinada a otras cooperativas y centrales cooperativas legalmente constituidas con el objeto de financiar proyectos de inversión, contar con capital operativo para colocaciones u otros servicios de la entidad, o demás fines que determine el Consejo de Administración, y según lo establecido en el inciso c) del numeral 2.1. *OPERACIONES BÁSICAS PERMITIDAS* del *Marco Regulatorio para Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito* vigente.

### **Art. 2º: SISTEMA DE PAGO, MONTO, PLAZOS Y TASAS**

El pago de esta línea de créditos será realizado bajo la modalidad de cuotas fijas (sistema francés). El Consejo de Administración fijará anualmente el importe disponible para la colocación de esta línea, así como el monto y plazos máximos, y la tasa de interés anual.

### **Art. 3º: GARANTÍAS**

Los créditos concedidos bajo esta línea podrán ser otorgados en base al nivel de ingresos de la entidad (y su historial de pago, si corresponde) con las siguientes garantías: a sola firma, con endoso de Certificados de Depósitos de Ahorro (CDA), u otras formas de garantía a satisfacción de LA COOPERATIVA.

### **Art. 4º: REQUISITOS ESPECÍFICOS**

Para acceder a esta línea, la cooperativa deberá presentar los siguientes documentos y cumplir los siguientes requisitos:

- a) Nota de solicitud del préstamo dirigida al Consejo de Administración, con expresa mención del destino.
- b) Copia autenticada de certificado de inscripción ante el INCOOP y antigüedad de al menos 5 (cinco) años.
- c) Copia autenticada de Estatuto Social vigente y su correspondiente resolución de homologación.
- d) Copia autenticada de acta de última asamblea de elección de autoridades.
- e) Copia autenticada de acta de distribución de cargos del Consejo de Administración.
- f) Copia autenticada de las cédulas de identidad de los miembros del Consejo de Administración y Gerente General (u otra persona designada para firmas en Estatuto Social).
- g) Registro de firmas de los firmantes autorizados por Estatuto Social.
- h) Constancia de comunicación en el Registro Administrativo de Personas o Estructuras Jurídicas.
- i) Constancia de comunicación en el Registro Administrativo de Beneficiarios Finales.

- j) Copia simple de facturas de servicios públicos (al menos uno) del último mes cerrado.
- k) Copia autenticada de acta de última asamblea ordinaria en la que se aprueba el límite de endeudamiento externo y su monto respectivo.
- l) Copia autenticada de acta del Consejo de Administración en la que se resuelve solicitar el préstamo.
- m) Memoria y Balance del Consejo de Administración de los últimos 3 (tres) ejercicios cerrados.
- n) Dictamen de Junta de Vigilancia de los últimos 3 (tres) ejercicios cerrados.
- o) Dictamen de Auditoría Externa de los últimos 3 (tres) ejercicios cerrados (si corresponde).
- p) Balance General y Cuadro de Resultados analíticos de los últimos (tres) ejercicios cerrados y del último mes cerrado del ejercicio en curso, firmado por las autoridades competentes.
- q) Notas a los Estados Contables de los últimos (tres) ejercicios cerrados y del último mes cerrado del ejercicio en curso, firmado por las autoridades competentes.
- r) Flujo de efectivo o caja de los últimos 3 (tres) ejercicios cerrados y del año en curso proyectado hasta el cierre del ejercicio vigente, firmado por las autoridades competentes.
- s) Detalle de endeudamiento externo hasta el último mes cerrado, firmado por las autoridades competentes (si corresponde).
- t) Informe de evaluación de indicadores de riesgo emitido por Alerta Temprana de los últimos tres ejercicios cerrados y del último mes cerrado del ejercicio en curso, firmado por las autoridades competentes.
- u) Constancia de Registro Único del Contribuyente (RUC) con la firma de las autoridades competentes.
- v) Certificado de Cumplimiento Tributario actual con la firma de las autoridades competentes.
- w) Copia simple de última declaración jurada de IRE (formulario 500) correspondiente al último ejercicio cerrado con la firma de las autoridades competentes.
- x) Copia simple de últimas 12 (doce) declaraciones juradas de IVA (formulario 120) con la firma de las autoridades competentes.
- y) Proyecto de inversión que compruebe el destino del crédito y su viabilidad (si corresponde).
- z) Copia simple de informe de Cumplimiento de la Ley N° 1015/97 *“Que previene y reprime los actos ilícitos destinados a la legitimación de dinero o bienes”* y sus modificatorias, emitida por Auditoría Externa correspondiente al último ejercicio cerrado.



## Art. 5º: NIVELES DE APROBACIÓN

Los créditos solicitados bajo esta línea serán analizados por Gerencia con su parecer técnico, y tratados por el Comité de Créditos y Consejo de Administración, este último el que tendrá la potestad de aprobar, rechazar o condicionar el crédito en todos los casos, sin importar el importe o plazo del mismo.

## Art. 6º: OTRAS DISPOSICIONES:

Los créditos concedidos bajo esta línea estarán exentos de la capitalización obligatoria de aportes y de la contribución al Fondo de Protección de la Cartera de Préstamos.

En caso de situaciones extraordinarias no contempladas en los artículos anteriores, se procederá de acuerdo con lo establecido en el Reglamento General de Créditos, o en su defecto se elaborará un informe de Gerencia con el parecer técnico para la toma de decisiones según el nivel de aprobación.

# **REGLAMENTO ESPECÍFICO: DESCUENTO DE CHEQUES**

## **SUBCAPÍTULO I DEL MARCO LEGAL**

En virtud de lo establecido en el *Marco Regulatorio para Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito* vigente aprobado Resolución INCOOP N° 22.668/2020, el cual autoriza en su numeral 2.2. *OPERACIONES ADICIONALES PERMITIDAS*, inciso e); el Consejo de Administración resuelve el presente reglamento específico para descuento de cheques.

En todos los casos, el formato de los cheques bancarios a la vista y de pago diferido debe cumplir con las disposiciones legales vigentes.

El presente reglamento específico forma parte del Manual de Créditos, 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.

## **SUBCAPÍTULO II DE LOS FINES**

### **Art. 1º: FINES**

Este tipo de operaciones podrá ser aplicada para los siguientes fines:

- a) Soporte de liquidez en el caso de socios con actividad comercial.
- b) Pago de obligaciones vencidas con LA COOPERATIVA.

## **CAPÍTULO III DE LOS REQUISITOS GENERALES**

### **Art. 2º: REQUISITOS**

Los socios interesados en obtener financiamiento deben cumplir con los requerimientos generales siguientes:

- a) Ser socio de LA COOPERATIVA y cumplir con lo estipulado en este Reglamento, el Estatuto Social, demás reglamentos vigentes, y las disposiciones que emanen de la autoridad competente.
- b) Estar al día con todas sus obligaciones sociales con LA COOPERATIVA.
- c) Contar con antecedentes de operaciones con un historial mínimo de un año y cumplimiento aceptable en todos sus compromisos adquiridos ante la entidad. De no contar con el historial de pagos, el socio deberá ofrecer garantías a satisfacción para la operación.
- d) Presentar documentos respaldatorios de ingresos, y otros de conformidad a lo establecido por el Reglamento General de Créditos; con el fin de demostrar capacidad de pago y garantía suficiente.
- e) Firmar la solicitud de crédito y el formulario de descuento de cheques.

- f) Los cheques a descontar necesariamente deberán ser de terceros libradores, debiendo los mismos contar con buenas referencias en el historial de su cuenta bancaria, y comercial. No se admitirán cheques propios para descuento.
- g) Cumplir con todas las demás disposiciones y requisitos de este reglamento, así como con otras condiciones que se fijen de acuerdo a lo declarado en la solicitud de préstamo.

**Art. 3º: DATOS DE CHEQUES**

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: DOCUMENTACIÓN PARA LEGAJO DE OPERACIÓN**

Cada solicitud de préstamo deberá estar respaldada por la información siguiente:

- a) Datos del socio solicitante, nombres, dirección, teléfono particular y comercial, número de cédula de identidad y fotocopia de la misma.
- b) Datos y características del negocio emprendido, estructura administrativa y la utilización que prevé darle a los fondos.
- c) Constancia o documentación que avale la forma de haber recibido el cheque o los cheques, a partir de 6 (seis) salarios mínimos legales vigentes para actividades diversas no especificadas.
- d) Datos de los cheques a descontar como nombre del librador, dirección, teléfono particular y comercial, número de cédula de identidad y fotocopia de esta última.
- e) Referencias obtenidas del librador o libradores de los cheques.
- f) Fotocopia de los cheques, debiéndose entregar el original del mismo al momento del desembolso de la operación.
- g) 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: referencias bancarias, comerciales, y personales, constancia del Registro Único del Contribuyente (RUC).

**SUBCAPÍTULO IV  
DE LAS RESTRICCIONES****Art. 5º: RESERVA DE TRATAMIENTO**

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: RESTRICCIONES**

No serán aceptadas las solicitudes de créditos para descuentos de cheques en los siguientes casos:

- 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 con antigüedad menor a un año, salvo que se 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 las Gerencias y el Consejo de Administración, no sean viables.
- j) No podrán efectuarse las operaciones autorizadas en el artículo 7º 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 de Administración sean justificables.

**SUBCAPÍTULO V  
DE LAS CONDICIONES OPERATIVAS****Art. 7º: COBRO DE INTERESES COMPENSATORIOS**

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. 8º: OBLIGACIÓN DE DEPÓSITO DE CHEQUES**

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

**Art. 8º: TIPOS DE CHEQUES ADMITIDOS**

El cheque bancario podrá ser de pago a la vista o pago diferido.

**Art. 9º: CHEQUES A LA VISTA**

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

**Art. 10º: CHEQUES DE PAGO DIFERIDO**

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. 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. 11º: CONSIDERACIONES**

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

## **SUBCAPÍTULO VI DE LOS MONTOS, PLAZOS, TASAS Y COSTOS**

**Art. 12º: MONTOS, PLAZOS, TASAS Y OTROS**

Los plazos, montos, tasas y costos serán fijados por el Consejo de Administración y constarán en el ANEXO I.

## **SUBCAPÍTULO VII DE LAS GARANTÍAS**

**Art. 13º: VERIFICACIÓN DEL RIESGO**

LA COOPERATIVA otorgará a sus socios, préstamos de acuerdo a su disponibilidad, previa verificación del riesgo del socio con la Entidad.

**Art. 14º: GARANTÍAS**

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 pagarés por montos y plazos iguales a los cheques. Dichos instrumentos serán devueltos al socio una vez honrado el cheque o los cheques.

## **SUBCAPÍTULO VIII DEL INCUMPLIMIENTO, LIMITACIONES Y SANCIONES:**

### **CHEQUES DEVUELTOS:**

**Art. 15º: DEVOLUCIÓN DE CHEQUES**

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 (cuarenta) horas siguientes.

**Art. 16º: DEVOLUCIÓN DE CHEQUES**

De no recibir respuesta por parte del socio en el plazo fijado en el artículo precedente, el Departamento de Tesorería remitirá el documento con acuse de recibo a la Gerencia Financiera y por su intermedio a Gerencia General, quien elevará un informe al Consejo de Administración para el inicio de las gestiones de cobro que correspondan. 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. 17º: SANCIONES POR CHEQUES DEVUELTOS**

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 (seis) meses. Los que pasaren a instancias judiciales, se ajustarán a las sanciones establecidas por el reglamento y el Estatuto Social para estos casos.

**PRÓRROGAS, CANJE Y RETENCIÓN DE CHEQUES:****Art. 18º: SOLICITUD DE PRÓRROGA**

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, mediante nota con una antelación mínima de 48 (cuarenta y ocho) horas 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. Recibida la solicitud de retención de cheque previo al vencimiento, el colaborador receptor deberá requerir del socio la firma del formulario de retención, así como confirmar la forma de subsanar el inconveniente, que podrá ser mediante un canje del documento, e informar debidamente de las circunstancias que motivaron la solicitud.

**Art. 19º: AUTORIZACIONES PARA RETENCIONES Y PRÓRROGAS**

Los casos de pedidos de retención de cheques recibidos, deben ser remitidos por el receptor al Departamento de Tesorería, con copia a la Gerencia Financiera y Gerencia General. Éste último se ocupará de elevar este pedido al Consejo de Administración para la autorización debida, con copia a los demás intervinientes. En todos los casos de retención de cheques para el depósito, el Encargado de Tesorería, deberá contar con la aprobación de la Gerencia Financiera y Gerencia General. En la siguiente sesión del Consejo, la Gerencia General informará el procedimiento aplicado para su ratificación.

**Art. 20º: APLICACIÓN DE INTERESES POR MORA**

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

**Art. 21º: CANJES DE CHEQUES**

El canje de cheque se aplicará mediante una nueva operación de descuento con lo cual se estará refinanciando el crédito 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. 22º: LÍMITE A LAS RETENCIONES Y CANJES**

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. Asimismo, se establece el 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 (doce) 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.

**SUBCAPÍTULO IX**  
**DISPOSICIONES GENERALES****Art. 23º: OTRAS GARANTÍAS**

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. 24º: DESEMBOLSOS**

Los desembolsos de un préstamo aprobado serán efectuados de acuerdo a la disponibilidad de LA COOPERATIVA y serán acreditados en la cuenta de ahorro a la vista del socio, entregado en efectivo o en cheque, según lo convenido entre ambas partes.

# **REGLAMENTO ESPECÍFICO: TARJETAS DE CRÉDITO**

## **SUBCAPÍTULO I DE LOS FINES Y OBJETIVOS**

### **Art. 1º: FINALIDAD**

El servicio de tarjetas de crédito tiene por finalidad facilitar a los usuarios un instrumento que le permita a su titular o adherentes, también llamados tarjetahabientes, 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, y cualquier otro tipo de prestación que la Procesadora habilite.

### **Art. 2º: OBJETIVOS**

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**

El servicio consiste en otorgar al socio una línea de crédito, previamente aprobada, a fin de ser utilizada con su tarjeta física o de forma virtual para financiar las compras realizadas de acuerdo con los planes y modalidad establecidos por LA COOPERATIVA.

### **Art. 4º: RESPONSABILIDAD DE USO**

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.

## **SUBCAPÍTULO II DE LAS CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO**

### **Art. 5º: REQUISITOS**

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: VALIDEZ**

La tarjeta de crédito emitida por LA COOPERATIVA tendrá una validez de hasta 4 (cuatro) años, la misma será renovada automáticamente al vencimiento por un período igual según parecer de LA COOPERATIVA, salvo comunicación con 60 (sesenta) días de anticipación por parte del socio.

**Art. 7º: CANCELACIÓN O ANULACIÓN**

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. La cancelación o anulación no exime de la responsabilidad de pago por los consumos y cargos en que el socio haya incurrido y que aun no hayan sido facturados al momento de la cancelación o anulación.

**Art. 8º: OTRAS RESPONSABILIDADES**

Todos los gastos operativos y de funcionamiento de cada tarjeta de crédito corren por cuenta del usuario principal, incluidos los incurridos por el uso de las tarjetas adicionales solicitadas y autorizadas por este.

**Art. 9º: ACTUALIZACIÓN DE DATOS**

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.

### **SUBCAPÍTULO III DE LA LÍNEA DE CRÉDITO**

**Art. 10º: ANÁLISIS DE LÍNEA DE CRÉDITO**

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: DETERMINACIÓN DE LÍNEA DE CRÉDITO**

Al establecer la línea de crédito de tarjetas a ser otorgada al socio, se debe tener en cuenta que el 10% del total de la línea de crédito, u otro porcentaje establecido como pago mínimo, no debe superar el 30% del ingreso bruto declarado y documentado. Este margen debe respetarse con la sumatoria de cuotas en caso de que el socio posea otras obligaciones crediticias.

**Art. 12º: NIVELES DE APROBACIÓN**

Las líneas de crédito de tarjetas por emisión, ampliación o reestructuración serán estudiadas y aprobadas de acuerdo con la siguiente escala:

<b>Elaborado por:</b> Max Fisch & Asociados. <b>Modificado por:</b> Comité de Créditos, Lic. Jorge Servín Pappalardo, Lic. Natalia Colmán González.	<b>Aprobado por:</b> Consejo de Administración s/ Acta N° 259/2024 de fecha 28/11/2024. Resolución N° 34/2024.	Página 54 de 89
--	--	-----------------

Instancia de aprobación	Monto máximo de crédito autorizado
Encargado de Agencia	Hasta Gs.2.000.000
Gerencia Comercial	Hasta Gs.3.000.000
Gerencia General	Hasta Gs.5.000.000
Consejo de Administración	Hasta el máximo estipulado en ANEXO I

## Art. 13º: UTILIZACIÓN DE LÍNEAS

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 (ATM) o en ventanilla de LA COOPERATIVA, hasta los límites establecidos en el ANEXO I.

## Art. 14º: SOBREGIROS

La línea habilitada tendrá asignado un porcentaje de sobregiro según ANEXO I. Superado este importe, no se admitirá débitos por compras en la red de comercios adheridos ni otras operaciones, salvo por cargos o mora del usuario o por sistema operativo de la procesadora.

## SUBCAPÍTULO IV DEL PAGO Y LA MORA EN EL PAGO

### Art. 15º: EXTRACTOS DE CUENTA

LA COOPERATIVA emitirá mensualmente al vencimiento el extracto de cuenta 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 será remitido al domicilio del socio o estará a disposición del mismo en el local de LA COOPERATIVA o por los medios digitales habilitados para el efecto.

### Art. 16º: OBLIGACIÓN DE PAGO

El no retiro o recepción 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: CANCELACIÓN ANTICIPADA O DECAIMIENTO DE PLANES

El usuario puede solicitar la cancelación anticipada de sus compras y/o adelantos en cuotas (decaimiento de planes), 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 escrita mediante formulario habilitado para el efecto en los locales de atención de LA COOPERATIVA.

### Art. 18º: PAGO MÍNIMO

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

punitorio, comisión sobre exceso del límite y los demás cargos relacionados con la prestación del servicio y que no sean financiables.

**Art. 19º: MEDIOS O LOCALES DE PAGO HABILITADOS**

Los socios podrán realizar sus pagos en los locales de LA COOPERATIVA o en los puntos de cobranzas establecidos, como así también mediante transferencias electrónicas. Igualmente, podrá autorizar por escrito que el pago mínimo mensual le sea debitado automáticamente de su caja de ahorro a la vista.

**Art. 20º: FIJACIÓN DE TASAS DE INTERÉS**

El Consejo de Administración establecerá las tasas de interés por la financiación de compras con tarjetas de crédito, en cuotas y al contado, en base a los comunicados del INCOOP sobre la resolución de tasas del BCP. Asimismo, el Consejo establecerá los cargos, costos y parámetros de aplicación de los mismos mediante resolución. Estos serán plasmados en el ANEXO I.

**Art. 21º: INTERESES MORATORIOS Y PUNITORIOS**

A partir del vencimiento del pago mínimo, LA COOPERATIVA aplicará un interés moratorio igual 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. 22º: MORA**

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. 23º: INHABILITACIÓN, BLOQUEO Y CONGELAMIENTO**

LA COOPERATIVA podrá procederá a la inhabilitación del plástico en caso de mora mayor a 10 (diez) días en el pago mínimo. Asimismo, procederá al bloqueo automático del plástico cuando se registre atraso mayor a 30 (treinta) días en el pago mínimo. Si el socio continua con atrasos, LA COOPERATIVA procederá al congelamiento de la cuenta al registrarse mora mayor a 60 (sesenta) días. La inhabilitación será levantada automática a las 24 (veinticuatro) horas de registrado el abono del pago mínimo. El bloqueo de plástico por mora y el congelamiento de cuenta podrán ser levantados a satisfacción de LA COOPERATIVA dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas luego de registrarse el abono del pago mínimo en mora.

**Art. 24º: CARGOS POR MORA**

En caso de atraso en el pago de la tarjeta de crédito se aplicarán las gestiones de reclamo correspondientes. El costo que se genere por la gestión de mora será recargado al socio, quien no podrá desconocer el mismo.

## SUBCAPÍTULO V DE LAS DISPOSICIONES GENERALES

### **Art. 25º: VERIFICACIÓN DE DATOS**

LA COOPERATIVA podrá implementar todos los mecanismos necesarios para la verificación de los datos proporcionados por el socio prestatario y/o codeudores.

### **Art. 26º: DUDAS O SITUACIONES NO CONTEMPLADAS**

Queda establecido que, en caso de duda o situaciones no contempladas por este reglamento, corresponderá su interpretación o dilucidación al Consejo de Administración. Todos los ítems no contemplados en este reglamento se registrarán de acuerdo al Reglamento General de Créditos y demás disposiciones vigentes en LA COOPERATIVA.

### **Art. 27º: TRATAMIENTO DE SOLICITUDES VINCULADAS**

Las solicitudes de tarjetas de miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Tribunal Electoral, Comité de Crédito, y Gerencias deberán ser tratadas por el Consejo de Administración, previo análisis técnico administrativo. Las solicitudes de empleados en general hasta el monto de Gs.5.000.000 serán tratadas por el Comité Ejecutivo, con cargo a rendir al Consejo de Administración en su sesión siguiente.

### **Art. 28º: AMPLIACIÓN O REACTIVACIÓN DE LÍNEAS**

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. Esta solicitud será estudiada atendiendo a lo señalado en los Art. 12º y Art. 27º según corresponda.

### **Art. 29º: REESTRUCTURACIÓN, CUOTIZACIÓN O REFINANCIACIÓN DE DEUDA**

En caso de reestructuración, cuotización y/o refinanciación del saldo de deudas por tarjetas de crédito, la Gerencia Comercial y la Gerencia Financiera deberán estudiar la solicitud presentada por el socio y se procederá al bloqueo de la tarjeta hasta que el socio abone al menos el 50% del monto refinanciado, cuotizado o reestructurado.

### **Art. 30º: MODIFICACIONES AUTOMÁTICAS DE LÍNEA**

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

### **Art. 31º: SANCIONES POR USO INDEBIDO**

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 Reglamento General de Créditos y/o el Estatuto Social, independiente del cobro de lo adeudado.

**Art. 32º: DISPUTAS Y CONTROVERSIAS**

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. 33º: PARÁMETROS DE FUNCIONAMIENTO**

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

**Art. 34º: CONOCIMIENTO DE CONDICIONES Y REGLAMENTO**

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.

## **REGLAMENTO ESPECÍFICO: BIENES EN DACION EN PAGO**

### **Art. 1º: FINALIDAD**

El presente reglamento servirá de normativa de LA COOPERATIVA, para la recepción y venta de bienes, muebles e inmuebles, en concepto de dación en pago. Los prestatarios deudores podrán ofrecer la dación de bienes muebles o inmuebles en concepto de dación en 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. 2º: VALUACIÓN**

El monto de la dación en pago no podrá ser mayor al 100% del importe de la tasación de los bienes ofrecidos. En el caso de inmuebles, se tendrá en cuenta el valor de venta rápida.

### **Art. 3º: COBERTURA**

Dicho monto deberá satisfacer la cancelación del capital, los intereses compensatorios, moratorios y punitivos, y otros 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 remanente

### **Art. 4º: DESALOJO DE INMUEBLES**

Los socios que entregaren inmuebles en dación en pago tendrán un plazo de 30 (treinta) días corridos para desocuparlo y entregar las llaves a LA COOPERATIVA.

### **Art. 5º: EXONERACIONES**

El Consejo de Administración podrá aplicar exoneraciones en los intereses moratorios y punitivos, si hubiera razones fundadas para ello.

### **Art. 6º: PRELACIÓN PARA ENAJENACIÓN DE BIENES**

Los bienes recibidos en dación en pago tendrán la siguiente prelación de preferencia para su enajenación:

- a) El socio que ha efectuado la dación en pago, tendrá opción de preferencia por 90 (noventa) días desde la fecha de la dación. En este caso la operación, se debe realizar al contado.
- b) A partir de los 91 (noventa y un) días se podrá ofrecer a terceros, socios o no socios de LA COOPERATIVA.

### **Art. 7º: MODALIDADES Y FORMALIZACIÓN DE ENAJENACIONES**

La enajenación de los bienes recibidos en dación en pago se hará con las siguientes modalidades:

- a) Transferencia al comprador con constitución de hipoteca, si la venta fuera en cuotas.
- b) Transferencia al comprador en caso de que la operación fuera al contado.

**Art. 9º: TASAS Y PLAZOS PARA VENTA MEDIANTE CRÉDITO**

En caso de venta a crédito, el plazo y la tasa de interés se establecerán conforme al ANEXO I vigente al momento de la solicitud del crédito.

**Art. 10º: MORA EN VENTAS A CRÉDITO**

La mora superior a 180 días será causal de rescisión de contrato y/o ejecución hipotecaria, de la enajenación de los bienes recibidos en dación de pago.

**Art. 11º: NIVELES DE APROBACIÓN**

El Consejo de Administración aprobará en cada caso y con parecer técnico de Gerencia General, y dejará constancia en una resolución y en libro de actas, las condiciones en que se realiza la enajenación de los bienes recibidos en dación en pago.

**Art. 12º: OTRAS DISPOSICIONES**

Todos los ítems no contemplados en este reglamento se registrarán de acuerdo a las leyes vigentes en la materia, el Reglamento General de Créditos y disposiciones del INCOOP.

# **REGLAMENTO DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS**

## **SUBCAPÍTULO I DE LAS DISPOSICIONES GENERALES**

### **Art. 1º: FINALIDAD**

El presente reglamento establece normas y condiciones generales que regirán las gestiones de recuperación de crédito encaradas por LA COOPERATIVA a través del Departamento de Cobranzas, a cargo de la Gerencia Financiera.

### **Art. 2º: OBJETIVO**

El objetivo principal de este reglamento es ayudar a lograr un estricto control de vencimiento de los préstamos caídos en mora, y controlar o disminuir el porcentaje de morosidad.

## **SUBCAPÍTULO II DE LAS DEFINICIONES Y OTROS TÉRMINOS**

### **Art. 3º: DEFINICIONES**

Para los fines de este reglamento se definen los siguientes términos:

- a) **Crédito en mora:** se considera en mora a un crédito a partir del día posterior del vencimiento de la primera cuota pendiente de cobro.
- b) **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 devengado e impago.

### **Art. 4º: DEUDOR Y CODEUDOR**

El deudor y/o 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. 5º: TOLERANCIA Y DÍAS DE GRACIA**

Se establecer una tolerancia de 5 (cinco) días corridos, contado a partir de la fecha de vencimiento de la cuota respectiva, para la aplicación y cobro de los intereses punitivos, según los porcentajes establecidos en el Reglamento General de Crédito. Este plazo de tolerancia se conoce como "días de gracia".

### SUBCAPÍTULO III DE LAS ACCIONES DE RECUPERACIÓN

#### Art. 6º: ACCIONES DE RECUPERACIÓN

Se establecen las siguientes acciones de recupero de los créditos con atraso:

ACCIONES	DÍAS DE ATRASOS
Mensajes recordatorios y llamadas telefónicas.	6 a 30 días
Llamadas telefónicas y mensajes de reclamo.	31 a 60 días
Llamadas telefónicas y mensajes de reclamo, 1º nota de reclamo, entrevista y/o visita domiciliaria (deudor y codeudor), ofrecimiento de refinanciación	61 a 90 días
Llamadas telefónicas, 2º nota de reclamo, entrevista y/o visita domiciliaria (deudor y codeudor), ofrecimiento de refinanciación	91 a 180 días
Inicio de recuperación vía judicial (ejecución de garantías de acuerdo al plazo legal permitido)	181 días o más

### SUBCAPÍTULO IV DE LOS PAGOS PARCIALES

#### Art. 7º: ENTREGAS A CUENTA O PAGOS PARCIALES

Los socios deudores y codeudores podrán efectuar entregas a cuenta o, en casos excepcionales, pagos parciales de su deuda, los cuales serán imputados en la cuenta de la siguiente manera: 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.

### SUBCAPÍTULO V DE LOS GASTOS DE RECUPERACIÓN Y OTRAS DEDUCCIONES

#### Art. 8º: CARGOS POR GESTIÓN DE RECUPERACIÓN

Los gastos provenientes de la gestión de recuperación de crédito correrán a cuenta de los socios y/o codeudor. Estos gastos serán determinados por el Consejo de Administración, y serán plasmados en el ANEXO I.

**Art. 9º: OTRAS DEDUCCIONES**

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 previa autorización del Consejo de Administración.

**SUBCAPÍTULO VI  
DE LA EJECUCIÓN JUDICIAL****Art. 10º: INFORME DE CASOS**

La Gerencia Financiera remitirá periódicamente el listado de socio con atrasos mayores a 180 días, con las recomendaciones y observaciones pertinentes que elevará a la Gerencia General y por su intermedio al Consejo de Administración, para que este último considere los trámites pertinentes según el Estatuto Social y las normas legales vigentes.

**Art. 11º: DECISIÓN DE JUDICIALIZAR**

Se promoverá juicio ejecutivo contra los socios deudores y codeudores, quienes a pesar de las sucesivas llamadas y/o notificaciones, no hayan respondido a los requerimientos de pago, siempre que el crédito registre un atraso mayor a 180. 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. 12º: INICIO DE ACCIONES JUDICIALES**

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. Si en el transcurso del análisis, aprobación y posterior entrega a los profesionales contratados, surgiese regularización de las cuotas atrasadas, cancelación, refinanciación o renuncia con cancelación, el Departamento de Cobranzas 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. 13º: INFORMES DE ASESORÍA JURÍDICA**

El Asesor Jurídico informará en forma trimestral (marzo, junio, setiembre y diciembre) de las gestiones efectuadas en los casos judiciales al Consejo de Administración. Se remitirá copia del informe a las Gerencias respectivas.

**SUBCAPÍTULO VII  
DE LA DEPURACIÓN DE CARTERA Y CRÉDITOS INCOBRABLES****Art. 14º: DEPURACIÓN DE CARTERA**

LA COOPERATIVA desafectará de sus activos, aquellos créditos provisionados al 100%, que reúnan uno de los siguientes requisitos:

- a) Inhibición General para Enajenar y Gravar Bienes, inscrita en la Dirección General de los Registros Públicos respectivo, sobre el deudor de la entidad.

- b) Cuando el deudor ha sido declarado en quiebra o convocatoria de acreedores.
- c) Mora superior a dos (2) años. Para los créditos pagaderos en cuotas, la mora se computará a partir del vencimiento de la primera cuota.
- d) Mora por un periodo mayor de un (1) año de aquellos préstamos con saldo igual o inferior a cuatro (4) salarios mínimos mensuales.

Se deberá observar, además, las limitaciones para depuración de cartera contenidas en el Marco Regulatorio para Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito vigente.

## Art. 15º: CRÉDITOS INCOBRABLES

LA COOPERATIVA llevará un registro de los créditos declarados incobrables mediante un inventario, y se procederá a su contabilización según los lineamientos establecidos en el Marco Regulatorio para Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito vigente. El Consejo de Administración podrá autorizar quitas parciales no mayores al 30% para los créditos liquidados por incobrables a fin de lograr su cancelación.

## SUBCAPÍTULO VIII MODIFICACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES

### Art. 16º: MODIFICACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES

El Marco Regulatorio para Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito, en el numeral 5.10, habilita a LA COOPERATIVA a realizar las siguientes modificaciones de términos y condiciones en casos de morosidad:

- a) **Prórroga:** En caso de que un prestatario, por circunstancias especiales, no pueda cancelar desde una o hasta tres cuotas, 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.
- b) **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:
  - i. Presentar la solicitud de refinanciación, firmada por el prestatario y los codeudores, si hubiere.
  - ii. LA COOPERATIVA realizará un nuevo análisis sobre su capacidad de pago.
  - iii. Ofrecer las garantías adicionales a favor de LA COOPERATIVA, en los casos en que esto se considere necesario.
- c) **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 y el Reglamento Específico: Bienes Recibidos en Dación en Pago.

**Art. 17º: CONSOLIDACIÓN DE DEUDAS DE SOCIEDAD CONYUGAL**

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 ofrecidas, 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 50% del préstamo consolidado.

**Art. 18º: NIVELES DE AUTORIZACIÓN**

Las modificaciones de términos y condiciones establecidas en los incisos a) y c) del Art. 16º serán consideradas y aprobadas por el Consejo de Administración, con parecer técnico de la Gerencia Financiera y/o la Gerencia General. Las refinanciaciones de crédito del inciso b) del Art. 16º serán autorizadas según la siguiente escala:

<b>Instancia de aprobación</b>	<b>Monto máximo de crédito autorizado</b>
Gerencia Financiera	Hasta Gs.25.000.000
Gerencia General y Presidencia CONAD	Hasta Gs.30.000.000
Comité Ejecutivo	Hasta Gs.50.000.000
Consejo de Administración	Hasta el máximo en ANEXO I

Todas las autorizaciones realizadas por las Gerencias y el Comité Ejecutivo serán informadas al Consejo de Administración en su siguiente sesión.

## **SUBCAPÍTULO VIII DE LOS PLAZOS Y TASAS DE INTERÉS**

**Art. 19º: PLAZOS Y TASAS PARA REFINANCIACIONES**

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 de Gerencia, así como los respectivos plazos de financiamiento, no pudiendo ser mayor a 120 meses. Así también, dependiendo del índice de morosidad, las condiciones económicas del mercado y las necesidades de recuperación de crédito de LA COOPERATIVA, el Consejo de Administración podrá establecer mediante resolución tasas y parámetros temporales que fomenten la reconversión de cartera morosa y la mejora de la recuperación de créditos.

**Art. 20º: LIMITACIONES**

Los socios que sean presenten refinanciaciones, especialmente aquellas que posean tasas de establecimiento temporal, estarán sujetos a las siguientes limitaciones:

- a) Imposibilidad de acceder a nuevos créditos, salvo comprobación de mejora sustancial en su solvencia financiera y a consideración del Consejo de Administración.



- b) Bloqueo de tarjetas de crédito hasta el pago de por lo menos el 50% de las cuotas pactadas en la refinanciación.

Estas limitaciones podrán ser revisadas por el Consejo de Administración, previo parecer técnico de las Gerencias.

## CAPÍTULO III: PROCESO GENERAL DE CREDITO

### 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 LA COOPERATIVA.

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

#### 3. Sectores que intervienen en el procedimiento - Matriz:

- Departamento de Operaciones: Oficiales de Cuenta,
- Departamento de Tesorería: Encargado de Tesorería
- Gerencia: Gerente Comercial y/o Gerente General.
- 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 en caso de preimpreso/ 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 burós de créditos y/o de la Central de Riesgos Cooperativos.	Consulta web	1	Legajo del Socio
Reporte de consulta en lista OFAC para créditos a partir de Gs.20.000.000	Consulta web	1	Legajo el Socio

## 5. Políticas y Normas relacionadas con el procedimiento

### 5.1 Normas legales

- Marco Regulatorio para Cooperativas del Sector Ahorro y Crédito.
- Manual de Créditos de LA COOPERATIVA.

### 5.2 Normas de Operación

#### 5.2.1 Promoción del Servicio Crediticio

- a) Todos los empleados de LA COOPERATIVA 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 Cuentas.
- b) El Oficial de Cuentas será el encargado de realizar el contacto con los socios interesados en acceder a un crédito.
- c) Al contactar con el socio, el Oficial de Cuentas le brindará todas las informaciones relativas a requisitos, condiciones, montos, plazos, garantía requerida, intereses y costos del crédito.
- d) El Oficial de Cuentas, 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.
- e) En caso de que el Oficial de Cuentas, o el Gerente Comercial, 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.
- f) El Oficial de Cuentas 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

##### Antecedentes del solicitante:

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

<b>Elaborado por:</b> Max Fisch & Asociados. <b>Modificado por:</b> Comité de Créditos, Lic. Jorge Servín Pappalardo, Lic. Natalia Colmán González.	<b>Aprobado por:</b> Consejo de Administración s/ Acta N° 259/2024 de fecha 28/11/2024. Resolución N° 34/2024.	Página 68 de 89
--	--	-----------------

- e) 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. Mismo criterio se tendrá para 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 seis últimos meses.
  - Para el caso de los trabajadores informales, LA COOPERATIVA utiliza un formulario para determinar el nivel de ingresos de los socios que trabajan en estos segmentos.

### Respaldo Patrimonial:

Se evalúan los bienes que posee el solicitante (vehículos, propiedades, casa propia, equipos de trabajo, etc.).

### 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.).

### 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 Comercial para su verificación, un día antes de la fecha prevista para su tratamiento por el estamento directivo.

### 5.2.3 Crédito con garantía hipotecaria

- El Oficial de Cuentas proveerá al socio los datos del tasador habilitado por LA COOPERATIVA, a fin de contactar con el mismo.
- El socio interesado en acceder al crédito con esta garantía, deberá entregar al Oficial de Cuentas, junto con la solicitud, el informe de tasación y una fotocopia del título de propiedad, y proseguirá el trámite según los niveles de autorización.
- El Gerente General, una vez aprobado el crédito por el Consejo de Administración, 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 el desembolso del crédito.

## 6. Descripción del Procedimiento

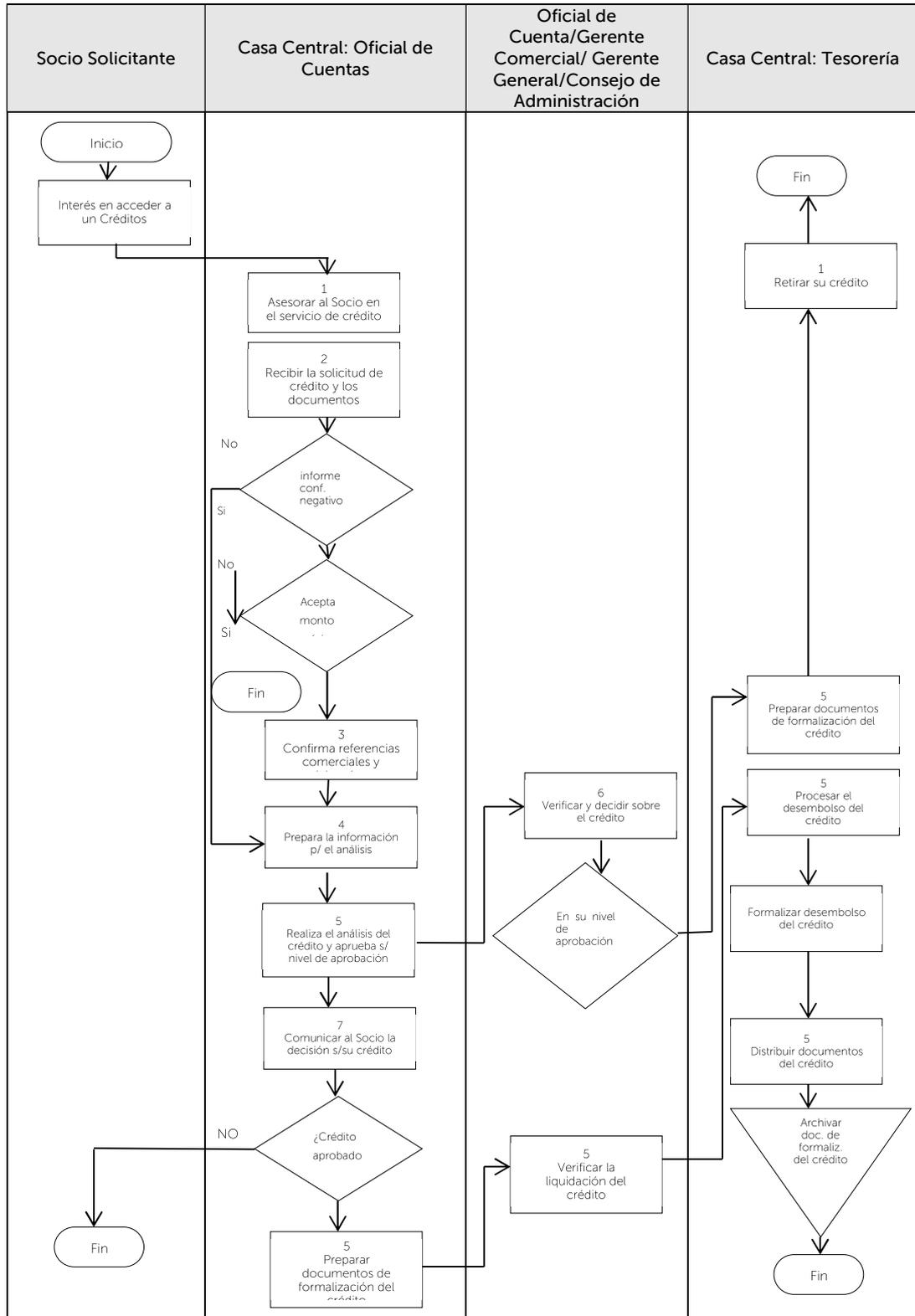
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Interés en acceder a un crédito en BARRIOJARENSE	Socio solicitante	El procedimiento se inicia cuando el socio manifiesta su interés por acceder a un crédito y solicita orientaciones sobre condiciones, requisitos, montos, garantías, plazos, tasas, etc.
2	Oficial informa sobre el servicio crediticio	Casa Central: 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	Casa Central: 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> <li>Si el Socio está de acuerdo con el monto máximo a acceder en dicha situación, el procedimiento continúa en la siguiente actividad.</li> <li>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>Si todo está correcto: da entrada a la solicitud, la sella y la firma, procede luego a registrar la operación en el sistema informático.</li> <li>Si los documentos están incompletos: 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> </ol>

			9. Imprime el reporte de burós de créditos y/o Central de Riesgos Cooperativos del titular, cónyuge y codeudores.
4	Preparar las informaciones para el análisis del crédito	Casa Central: 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 burós de crédito y/o Central de Riesgos Cooperativos.</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	Casa Central: Oficial de Cuentas	<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	Casa Central: 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>
7	Verificar y sugerir sobre el crédito	Casa Central: 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> </ol>

			<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Sella y firma la solicitud de crédito.</li> <li>4. Si el crédito está dentro de su nivel de decisión: aprueba o rechaza el crédito</li> <li>5. Si el crédito corresponde a otro nivel de decisión: remite la carpeta de crédito al estamento pertinente.</li> </ol>
8	Estudiar y decidir sobre el crédito	Según monto y tipo de crédito: Niveles de autorización	<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 Cuentas y supervisado por el Gerente Comercial.</li> <li>3. En caso de que considere pertinente, realiza confirmaciones directas de datos o solicita información adicional al Oficial de Cuentas.</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 Oficial de Cuentas para gestionar la formalización y desembolso.</li> </ol>
9	Comunicar al socio la decisión sobre su crédito	Casa Central: Oficial de Cuentas	<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>• Si el crédito es aprobado conforme al pedido del socio: coordina con el socio el día de formalización y retiro del crédito.</li> <li>• Si el crédito es aprobado con observaciones y/o condicionamientos: 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>• Si el crédito es rechazado: 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>
10	Preparar la liquidación y documentos de	Casa Central: Oficial de Cuentas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualiza en el sistema informático el estado de la solicitud "Crédito Aprobado".</li> <li>2. Procesa en el sistema informático la liquidación del crédito, para ello tiene en cuenta:</li> </ol>

	formalización del crédito		<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> <ol style="list-style-type: none"> <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. 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 visto bueno del Gerente General.</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>Acreditación 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 Genera e imprime a través del sistema informático la orden de pago y el cheque.</li> </ul> </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	Casa Central: Encargado de Tesorería	<p><b>Al final de la jornada:</b></p> <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>

## 7. Flujograma de Créditos



## 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 LA COOPERATIVA, 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 - Matriz:

- Departamento de Operaciones: Oficial de Cuentas.
- Gerencia: Gerente Comercial /o 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, cuotización)	Manual en caso de preimpreso / 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 buró de créditos o de la Central de Riesgos Cooperativos.	Consulta web	1	Legajo del Socio
Reporte de consulta de lista OFAC (para líneas a partir de Gs.15.000.000)	Consulta web	1	Legajo del Socio

### 5. Políticas y Normas relacionadas con el procedimiento

#### 5.1 Normas legales

- Manual de Créditos de LA COOPERATIVA.

## 5.2 Normas de Operación

### 5.2.1. Requisitos

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

### 5.2.2. Garantías

Conforme al Manual de Créditos las garantías para la línea de crédito, a satisfacción de LA COOPERATIVA, pueden ser:

- a) A sola firma (garantía personal)
- b) Codeudores solidarios, socios o no socios de LA COOPERATIVA.
- c) Caución de ahorro.

### 5.2.3. Validez del plástico

- a) La tarjeta de crédito emitida por LA COOPERATIVA tendrá una validez de 4 (cuatro) 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.
- b) 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

- a) La tarjeta de crédito otorgada por LA COOPERATIVA, 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.
- b) Para la entrega de la tarjeta a su Titular, el socio deberá retirar de la oficina de LA COOPERATIVA o solicitar envío. La custodia del plástico y PIN antes de su entrega al titular, estará bajo la responsabilidad del Oficial de Cuentas que haya sido designado como Encargado de Tarjetas.
- c) El Encargado de Tarjetas 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 los niveles de autorización establecidos en el reglamento específico.

### 5.2.6. Mantenimiento y actualización del servicio

- Diariamente el Encargado de Tarjetas 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 por parte de LA COOPERATIVA.

### 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 Oficial de Cuentas.

### 5.2.8. Falta del pago mínimo

- A los 30 (treinta) 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 48 (cuarenta y ocho) horas hábiles siguientes al pago registrado.

### 5.2.9. Morosidad

- El Oficial de Recuperación 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 realizadas y de las respuestas brindadas por el titular.
- En caso de lograr una solicitud de refinanciación de la deuda por tarjeta de crédito, el Oficial, realizará el análisis y derivará a Gerencia Financiera para refinanciar la deuda y proceder al bloqueo de la tarjeta en cuestión.

## 6. Descripción del Procedimiento

Nº	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 Cuentas.

2	Orientar al Socio sobre el servicio de tarjetas de crédito	Casa Central: Oficial de Créditos	<ol style="list-style-type: none"> <li>Orienta al socio sobre las condiciones, los requisitos, beneficios de la tarjeta y funcionamiento de la misma.</li> <li>Indica los documentos a presentar.</li> <li>Provee al socio la solicitud y lo orienta para completarla.</li> </ol>
3	Recibir la solicitud y realizar análisis preliminar	Casa Central: Oficial de Cuentas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Recibe la solicitud y los documentos requeridos.</li> <li>Verifica que estén completos y sean correctos.</li> <li>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>Imprime del sistema informático el Estado General de Cuentas del Socio, que se anexa a la solicitud.</li> <li>Consulta e imprime el Informconf o Reporte de la Central de Riesgos Cooperativos.</li> <li>Confirma las referencias personales y registra</li> </ol>
4	Confirmar referencias comerciales y laborales del solicitante	Casa Central: Oficial de Cuentas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Recibe el pedido de confirmación de referencias y le da mesa de entrada</li> <li>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>Registra toda la información recabada en la solicitud de tarjetas</li> </ol>
5	Analizar y dictaminar sobre la solicitud de línea de crédito	Casa Central: Oficial de Cuentas	<ol style="list-style-type: none"> <li>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>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>Sella y firma la solicitud.</li> <li>Envía la solicitud y los documentos a su Jefe para verificación.</li> </ol>
6	Verificar el informe y dictamen del Oficial de Cuentas	Casa Central: Encargado de Tarjetas /Gerencia General	<ol style="list-style-type: none"> <li>Verifica el informe y dictamen realizado por el Oficial.</li> <li>En los casos que considere pertinente realiza confirmaciones directas de datos o solicita información adicional al solicitante.</li> <li>Ratifica o modifica el informe y dictamen del Oficial, junto con las recomendaciones y observaciones que considere pertinente.</li> <li>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>Decide la aprobación o rechazo, conforme a la evaluación del riesgo crediticio y del cumplimiento de requisitos</li> </ol>
7	Comunicar al solicitante la	Casa Central: Oficial de	<ol style="list-style-type: none"> <li>Contacta con el socio y le comunica la decisión del estamento de aprobación.</li> </ol>



# Manual de Créditos

Versión 2.0  
Cód. BJSF-08

	decisión sobre su pedido de tarjeta	Crédito	<ol style="list-style-type: none"><li>Si está rechazada: archiva la solicitud en el legajo del socio. Fin del Procedimiento.</li><li>Si está aprobada:<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>
8	Entregar el plástico y PIN al Titular	Casa Central: Oficial de Crédito	Quando el Titular se presenta en la Cooperativa: <ol style="list-style-type: none"><li>Solicita al Oficial de Cuentas el plástico y PIN a entregar.</li><li>Entrega el plástico y PIN al Titular, previa verificación de la firma en prueba de la recepción</li></ol>
9	Activar la cuenta de tarjeta de crédito	Casa Central: Encargado de Tarjetas	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	Casa Central: 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. Fin del procedimiento.

**Elaborado por:** Max Fisch & Asociados.  
**Modificado por:** Comité de Créditos,  
Lic. Jorge Servín Pappalardo, Lic.  
Natalia Colmán González.

**Aprobado por:**  
Consejo de Administración s/ Acta N° 259/2024 de  
fecha 28/11/2024. Resolución N° 34/2024.

Página 79 de 89



## PROCEDIMIENTO: RECUPERACIÓN ADMINISTRATIVA DE CRÉDITOS EN MORA

### 1. Objetivo

Establecer los pasos a seguir para gestionar administrativamente la cobranza de los créditos y tarjetas de crédito 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. Intervinientes en el proceso – Matriz:

- Departamento de Cobranzas: Encargado y/u Oficiales de Cobranzas.
- Gerencia: Gerente Financiero y/o Gerente General.
- Nivel Directivo: 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 Cobranzas/ Encargado de Cobranzas
Planilla de Inclusión / Exclusión de Operación Morosa en buró de crédito o en la Central de Riesgos Cooperativos (en los casos aplicables)	Sistema informático	1	Oficial de Cobranzas/ Encargado de Cobranzas

## 5. Políticas y Normas relacionadas con el procedimiento

### 5.1 Normas legales

- Marco Regulatorio para Cooperativas del Sector Ahorro y Crédito.
- Manual de Créditos de LA COOPERATIVA.

### 5.2 Normas de Operación

#### 5.2.1 Seguimiento y recuperación del crédito otorgado

- El Oficial de Cobranza es responsable de realizar el seguimiento, gestión y recuperación de los créditos en mora en su cartera, 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 Encargado de Cobranzas.

- 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 Gerente Financiero se reunirá en forma mensual o las veces que se considere necesario con los Oficiales de Cobranzas, 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

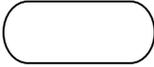
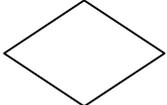
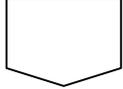
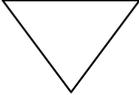
Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Seguimiento diario de su cartera de créditos / Mensaje recordatorio  De 6 a 30 días de mora	Oficial de Cobranzas	El procedimiento se inicia cuando diariamente el Oficial realiza el seguimiento de su cartera, mediante consulta en el sistema informático, a fin de identificar los casos en mora.  Una vez identificado los casos de créditos en mora remite mensajes recordatorios vía mensajes (SMS, WhatsApp) o procede a contactar vía telefónica.
2	Realizar llamada telefónica y envío de mensajes de reclamo  De 31 a 60 días de mora	Oficial de Cobranzas	<ol style="list-style-type: none"> <li>Contacta telefónicamente con el socio, a fin de recordar que está pendiente el pago de una cuota del crédito.</li> <li>Refuerza la acción con el envío de mensajes al teléfono celular o correo electrónico del titular /o codeudor.</li> <li>Registra en el sistema informático el costo por gestión de cobranzas, conforme a los montos vigentes.</li> <li>Si no hay respuesta del socio aplica nuevamente la misma acción con el socio y además con su cónyuge y codeudores al día siguiente (en los casos aplicables).</li> </ol> <p>Si el socio paga las cuotas en mora, o solicita refinanciación el procedimiento termina en esta acción. Si persiste la mora, el procedimiento continúa en la siguiente actividad.</p>
3	Enviar 1º nota de reclamo  De 31 a 60 días de mora	Oficial de Cobranzas	<ol style="list-style-type: none"> <li>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>Obtiene la firma del Encargado de Cobranzas y/o Gerente Financiero.</li> <li>Gestiona la entrega al titular con el notificador, o bien realiza la entrega personal al socio en mora.</li> <li>Registra en el sistema informático el costo por gestión de cobranzas, conforme a los aranceles vigentes.</li> <li>Actualiza la planilla de seguimiento de crédito en mora.</li> </ol>

			<p>Si el socio paga las cuotas en mora, o solicita refinanciación el <b>procedimiento termina en esta acción</b>.</p> <p>Si persiste la mora, la gestión continúa en la siguiente actividad</p>
4	<p>Realizar entrevista o visita al titular y/o codeudores</p> <p>De 61 a 90 días de mora</p>	Oficial de Cobranzas	<p>1. Contacta con el titular, cónyuge y codeudores, buscando concretar una entrevista para plantear acuerdos de pago o refinanciación.</p> <p>Si no logra la entrevista en las oficinas de LA COOPERATIVA, realiza la visita in situ al titular y a sus codeudores.</p> <p>Si el socio paga las cuotas en mora, o solicita refinanciación el <b>procedimiento termina en esta acción</b>.</p> <p>Si no hay respuesta el procedimiento continúa en la siguiente actividad.</p>
5	<p>Enviar 2º Notificación</p> <p>De 91 a 180 días de mora</p>	Oficial de Cobranzas	<p>1. Si no hay respuesta ante la acción anterior, realiza el seguimiento de los casos en mora.</p> <p>2. Genera e imprime a través del sistema informático la 2º notificación de reclamo, para el titular y codeudores.</p> <p>3. Obtiene la firma del Encargado de Cobranzas y/o Gerente Financiero.</p> <p>4. Gestiona la entrega de la notificación con el Notificador, o bien entrega personalmente al titular y codeudores.</p> <p>5. Registra en el sistema informático, el costo por gestión de cobranzas.</p> <p>6. Actualiza la planilla de seguimiento de crédito en mora.</p> <p>Si el socio paga las cuotas en mora, o solicita refinanciación el <b>procedimiento termina en esta acción</b>.</p> <p>Si no hay respuesta el procedimiento continúa en la siguiente actividad.</p>
6	<p>Realizar la inclusión en el registro general de morosos de Informconf</p> <p>De 91 a 180 días de mora</p>	Encargado de Cobranzas	<p>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 los burós de crédito.</p> <p>2. Realiza el seguimiento de los créditos que se encuentran en este rango de morosidad y no tienen acuerdo de pago.</p>
7	<p>Recomendar inicio de acción judicial</p> <p>181 días</p>	Encargado de Recuperación y Gerencia Financiera	<p>1. Ante la falta de respuesta del prestatario al último intento de recupero por la vía administrativa, se prepara un informe detallado de la situación y recomienda el inicio de la acción judicial, dependiendo de la situación de cada caso.</p> <p>2. Remite el informe a la Gerencia General para verificación y posterior presentación al Consejo de Administración.</p>

8	Presentar casos de mora superior a 180 días al Consejo de Administración	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 Gerencia Financiera.</li> <li>3. Presenta el informe y el pedido de inicio de acciones judiciales al Consejo de Administración</li> </ol>
9	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>
10	Gestionar la transferencia de créditos en mora a la Cartera Judicial	Encargado de Cobranzas y Gerente Financiero	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe la resolución del Consejo de Administración por la cual autoriza el inicio de las acciones judiciales.</li> <li>2. Entrega los casos al Asesor Jurídico de LA COOPERATIVA.</li> <li>3. Gestiona con el Gerente Financiero 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>Fin del Procedimiento.</p>

## SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN EL FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO

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

	<p>Inicio. Representa el inicio o fin del procedimiento, dentro del símbolo se especifica si es inicio o fin, según corresponda.</p>
	<p>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.</p>
	<p>Decisión. Punto del procedimiento en donde se debe realizar una decisión entre dos opciones.</p>
	<p>Conector de página. Conexión o enlace con otra hoja diferente en la que continua el procedimiento.</p>
	<p>Conector. Conector o enlace, de una parte, del diagrama con otra parte lejana del mismo.</p>
	<p>Archivo permanente. Depósito de un documento o información dentro de un archivo por período indefinido.</p>

## 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 Específico	Inclusión de Reglamento Específico: Modificaciones y Acuerdo Especiales de Pago de Carácter Excepcional y el Anexo II.
7	07/03/2024	Todos	Eliminación del Reglamento Específico: Modificaciones y Acuerdo Especiales de Pago de Carácter Excepcional y el Anexo II. Inclusión de Reglamentos Específicos para Compra de Vehículo, Salud, y Educación y Formación Profesional, actualización del ANEXO I, actualización de Marco Legal, y actualización de logotipo y tipografía de la institución.
8	22/08/2024	Reglamento Específico. Tasas y parámetros	Modificación del Anexo I, con vigencia a partir del 02/09/2024. Inclusión del Reglamento Específico: Créditos Intercooperativos y del Anexo II.
9	28/11/2024	Todos	Actualización general de todo el Manual, sus reglamentos y anexos.

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 de las disposiciones vigentes.



## ANEXO I

### TASAS, CARGOS Y OTROS CONCEPTOS POR TIPOS Y LÍNEAS DE CRÉDITO

TIPOS DE CREDITOS	Relac. aporte / prést.	Antig. mínima	Monto mínimo	Monto máximo	Plazo máximo	Plazos en meses							
						1 - 12	13 - 18	19 - 24	25 - 30	31 - 36	37 - 42	43 - 60	61 - 120
<b>NORMALES (en cuotas)</b>													
CONSUMO	1/10	Ninguna	500.000	100.000.000	60 meses	16%	19%	21%	23%	25%	25%	25%	N/A
SALUD	1/20	Ninguna	500.000	100.000.000	60 meses	10%	13%	13%	13%	15%	15%	20%	N/A
EDUCACION	1/20	Ninguna	500.000	100.000.000	60 meses	10%	13%	13%	13%	15%	15%	20%	N/A
PYMES	1/25	2 años	1.000.000	100.000.000	60 meses	14%	17%	19%	21%	23%	23%	23%	N/A
CONSOLIDACION DE DEUDA	1/10	Ninguna	500.000	100.000.000	60 meses	16%	19%	21%	23%	25%	25%	25%	N/A
REFINANC./CONSOLID. C/ GTÍA. HIPOTECARIA	1/50	2 años	30.000.000	300.000.000	120 meses	13%							

<b>VIVIENDA</b>													
CONSTRUCCION	1/25	Ninguna	500.000	60.000.000	60 meses	13%	13%	13%	15%	15%	20%	20%	N/A
ADQUISICIÓN	1/25	Ninguna	15.000.001	120.000.000	120 meses	13%	13%	13%	15%	15%	20%	20%	N/A
CONSTR. O ADQ. C/ GTÍA. HIPOTECARIA	1/50	2 años	15.000.001	300.000.000	120 meses	12%							

<b>COMPRA DE VEHÍCULOS</b>														
VEHÍCULOS 0 KM - A SOLA FIRMA O COD. SOLIDARIA	1/25	3 años	-	100.000.000	60 meses	14%								N/A
VEHÍCULOS USADOS - A SOLA FIRMA O COD. SOLIDARIA	1/25	3 años	-	60.000.000	60 meses	14%								N/A
VEHÍCULOS 0 KM - C/ GTÍA. PREND. O CAUC. DE AHORROS	1/25	3 años	-	100.000.000	60 meses	12%								N/A
VEHÍCULOS USADOS - C/ GTÍA. PREND. O CAUC. DE AHORROS	1/25	3 años	-	60.000.000	60 meses	12%								N/A

<b>NORMALES (a vencimiento único)</b>													
CONSUMO	1/10	Ninguna	500.000	100.000.000	180 días	18%	N/A						
INVERSION	1/25	2 años	1.000.000	100.000.000	180 días	18%	N/A						
CONSOLIDACION DE DEUDA	1/10	Ninguna	500.000	100.000.000	180 días	18%	N/A						

<b>TARJETAS DE CRÉDITO</b>													
LÍNEA DE TARJETAS DE CRÉDITO CABAL	Ninguna	Ninguna	500.000	20.000.000	N/A	VARIACIÓN MENSUAL S/ BCP							

**SOCIOS CON CALIFICACIÓN EXCELENTE (A, AA) EN ÚLTIMOS TRES CRÉDITOS CANCELADOS PODRÁN OBTENER -2% EN LAS TASAS PARA LÍNEAS DE CONSUMO, INVERSIÓN, Y CONSOLIDACIÓN DE DEUDAS**

**TODOS LOS CREDITOS PODRÁN SER REFINANCIADOS A TASAS VIGENTES DE SUS LÍNEAS ORIGINALES O EN CONDICIONES ESPECIALES AUTORIZADAS POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

#### FINANCIACIÓN OBLIGATORIA PARA CRÉDITOS:

##### 1) Integración de aporte de capital obligatoria (hasta que el aporte alcance Gs.10.000.000)

- |  |  |
|--|--|
| a) Hasta Gs.15.000.000                     | 5,0% sobre importe del crédito solicitado y/o concedido efectivamente. |
| b) Desde Gs.15.000.001 hasta Gs.30.000.000 | 5,0% sobre importe del crédito solicitado y/o concedido efectivamente. |
| c) Desde Gs.30.000.001 hasta Gs.60.000.001 | 2,0% sobre importe del crédito solicitado y/o concedido efectivamente. |
| d) Más de Gs.60.000.000                    | 1,5% sobre importe del crédito solicitado y/o concedido efectivamente. |

##### 2) Aporte al Fondo de Protección de cartera

- |                        |  |
|------------------------|--|
| a) Desde 18 a 65 años: | 1,5% sobre importe del crédito solicitado y/o concedido efectivamente. |
| b) Desde 66 a 75 años  | 2,5% sobre importe del crédito solicitado y/o concedido efectivamente. |
| c) Desde 76 a 85 años  | 3,5% sobre importe del crédito solicitado y/o concedido efectivamente. |

##### 3) Gastos administrativos

- |  |             |
|--|-------------|
| a) Hasta Gs.5.000.000                      | Gs. 50.000  |
| b) Desde Gs.5.000.001 hasta Gs.10.000.000  | Gs. 90.000  |
| c) Desde Gs.10.000.001 hasta Gs.15.000.000 | Gs. 110.000 |
| d) Desde Gs.15.000.001 hasta Gs.30.000.000 | Gs. 200.000 |
| e) Desde Gs.30.000.001 hasta Gs.60.000.000 | Gs. 300.000 |
| f) Más de Gs.60.000.000                    | Gs. 500.000 |

## ANEXO I

### OTROS PARÁMETROS PARA CRÉDITOS

#### LÍMITE DE MONTOS A DESEMBOLSAR (SUMATORIA DE CRÉDITOS VIGENTES)

Por socio	Gs.	300.000.000
Por sociedad conyugal	Gs.	300.000.000
Por codeudorías asumidas	Gs.	200.000.000
Con garantía hipotecaria	Gs.	300.000.000
A través de caja de ahorro	Gs.	15.000.000
A través de Tesorería (cheques o transferencias)	Gs.	300.000.000
Importe mínimo de crédito	Gs.	500.000
Por primer préstamo a sola firma	Gs.	5.000.000
Por primer préstamo con garantía	Gs.	10.000.000
Por primer préstamo con caución de ahorros	Gs.	Igual a cobertura

#### LÍMITE DE MONTOS POR MODALIDAD DE PAGO (SUMATORIA DE CRÉD. VIGENTES)

Créditos en cuotas	Gs.	300.000.000
Créditos a plazo único (180 días)	Gs.	120.000.000

#### MONTO LÍMITE POR INSTANCIA DE APROBACIÓN

##### NUEVOS CRÉDITOS

Encargado de Agencia	Gs.	5.000.000
Gerencia Comercial	Gs.	10.000.000
Gerencia General y Presidencia CONAD	Gs.	15.000.000
Comité Ejecutivo	Gs.	30.000.000
Consejo de Administración	Gs.	TOPE MÁXIMO

##### REFINANCIACIONES Y RECALENDARIZACIONES

Gerencia Financiera y/o Gerencia Comercial	Gs.	25.000.000
Gerencia General y Presidencia CONAD	Gs.	30.000.000
Comité Ejecutivo	Gs.	50.000.000
Consejo de Administración	Gs.	TOPE MÁXIMO

#### PARÁMETROS PARA TARJETAS DE CREDITO - CABAL

	Variables
Costo de emisión (titular)	0
Costo de emisión (adicional)	80.000
Costo de renovación, regrabación o reemision	80.000
Costo de reimpresión de PIN	5.000
Cargo por mantenimiento de cuenta	80.000
Cargo por operación en ATM	5.000
Cargo por servicio de courier	3.000
Cargo por compras en el exterior (s/ monto de compras)	2%
Cargo por sobregiro (s/ monto excedido)	4%
Cargo por adelanto en efectivo (s/ monto efectivizado)	7%
Límite de adelanto en efectivo (s/ línea de crédito)	75%
Límite de sobregiro (s/ línea de crédito)	10%
Porcentaje de pago mínimo	10%



## ANEXO II

### TASAS, CARGOS Y OTROS CONCEPTOS PARA CRÉDITOS INTERCOOPERATIVOS

TIPOS DE CREDITOS	ANTIG. MÍNIMA	MONTO MÍNIMO	MONTO MÁXIMO	PLAZO MÁXIMO	PLAZOS (en meses) y TAN		
					1 -12	13-18	19-24

NORMALES (en cuotas, sistema francés)							
CAPITAL OPERATIVO	5 años	50.000.000	1.000.000.000	24 meses	12%	14%	16%
INVERSION	5 años	50.000.000	1.000.000.000	24 meses	12%	14%	16%

NORMALES (a plazo único, sistema americano)							
CAPITAL OPERATIVO	5 años	50.000.000	500.000.000	360 días	14%	N/A	N/A
INVERSION	5 años	50.000.000	500.000.000	360 días	14%	N/A	N/A

### GASTOS ADMINISTRATIVOS

- a) Desde Gs.50.000.000 hasta Gs.500.000.000                      Gs. 1.000.000  
b) Desde Gs.500.000.001 hasta Gs.1.000.000.000                Gs. 2.000.000