



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 1 de 234

Versión 2.0



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

Febrero, 2017

Asunción - Paraguay

Elaborado por
Lic. María Elena Arce
Consultora
Diciembre/2016

Verificado por
Consejo de Administración

Aprobado por
Consejo de Administración
Acta N° 2.066/2017
Fecha: 23/02/2017

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 2 de 234
		Versión 2.0

ÍNDICE

A. Introducción.....	4
B. Glosario de Términos	6
CAPÍTULO I: POLÍTICAS DE CRÉDITO	8
1. Objetivo General	8
2. Objetivos Específicos.....	8
3. Marco Legal.....	9
4. Alcance.....	9
5. Aprobación, Divulgación y Actualización del Manual	9
6. Reglamento General de Crédito.....	10
7. Determinación de los Sujetos de Crédito	10
8. Destino de Créditos de Mayor Riesgo.....	11
9. Tipos de Crédito y Características Generales	12
10. Plazo máximo de los créditos	13
11. Organización Administrativa y Procesos para la Concesión, Aprobación y Administración de la Cartera de Créditos.....	13
12. Tratamiento de Modificaciones y Acuerdos Especiales de Pago	16
13. Constitución y Funciones del Comité de Crédito.....	18
14. Límites y concentración de créditos	19
15. Tratamiento de Conflicto de Intereses en la Actividad Crediticia	20
16. Tratamiento de tasas de interés y demás costos del crédito	21
17. Tratamiento de las Garantías y su Administración	23
18. Tratamiento de la Documentación de Créditos	24
19. Esquema de Recuperación	26
20. Políticas de Seguimiento y Recuperación de Cartera.....	27
21. Constitución de Previsiones y Depuración de Cartera	29
22. Régimen de Desembolsos	312
CAPÍTULO II: PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS	33
1. Procedimiento: Otorgamiento de Crédito al Socio Personal Física, a sola firma y con codeudoría.....	33
2. Procedimiento: Otorgamiento de crédito al Socio Persona Física, con garantía real 48	
3. Procedimiento: Otorgamiento de Crédito al Socio Persona Física, con Garantía Documental.....	63
4. Procedimiento: Otorgamiento de Crédito a Persona Jurídica.....	76

En negrita lo modificado según Acta N° 2.208 del 27/02/18.-

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 3 de 234
		Versión 2.0

5. Procedimiento: Otorgamiento de Línea de Crédito para Descuento de Cheque	89
6. Procedimiento: Operación de Descuento de Cheque	96
7. Procedimiento: Otorgamiento de crédito para inversión inmobiliaria.....	105
8. Procedimiento: Otorgamiento de Tarjeta de Crédito	118
9. Procedimiento: Otorgamiento de crédito para educación superior (PROEDUC) de AFD.....	126
10. Procedimiento: Otorgamiento de crédito Mi Casa y Primera Vivienda de AFD	141
11. Procedimiento: Cobranza Administrativa de Créditos en Mora	156
12. Procedimiento: Cobranza Pre judicial y Judicial de Créditos en Mora.....	163
13. Procedimiento: Refinanciación de Créditos en Mora.....	171
14. Procedimiento: Solicitud de Reembolso a la AFD	182
CAPÍTULO III: REGLAMENTO DE CRÉDITO POR PRODUCTO	186
1. Objetivo	186
2. Crédito de Consumo para Socios personas físicas	186
3. Crédito para Inversión inmobiliaria.....	189
4. Crédito para Socios personas jurídicas y Cooperativas Fraternas	191
5. Crédito PROEDUC	193
6. Crédito MI PRIMERA VIVIENDA	197
7. Crédito MI CASA - AFD.....	201
Anexo 1: Escala de Estudio y Aprobación de los Créditos COOPEC	207
Anexo 2: Escala de montos de créditos ordinarios a sola firma	208
Anexo 3: Relación Aporte: Crédito	209
Anexo 4: Plazos y Tasas de Interés	210
Anexo 5: Gastos Administrativos para Créditos.....	212
Anexo 6: Fondo de Protección sobre Créditos.....	¡Error! Marcador no definido.
Anexo 7: Costos de Gestión de Cobranzas.....	215
Anexo 8: Reglamento Específico de Crédito con Vencimiento único	216
Anexo 9: Reglamento Específico de Crédito para Inversión Inmobiliaria.....	218
Anexo 10: Reglamento Específico de Crédito PROEDUC - AFD.....	220
Anexo 11: Reglamento Específico de Crédito MI PRIMERA VIVIENDA DE AFD	222
Anexo 12: Reglamento Específico de Crédito MI CASA DE AFD.....	225
Anexo 13: Reglamento Específico de Tarjetas de Créditos	228

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 4 de 234
		Versión 2.0

A. Introducción

Para el manejo adecuado de la actividad crediticia es necesario contar con un **Manual de Políticas, Procedimientos y Reglamento del Servicio de Crédito** que sirva de guía a la **COOPEC LTDA.** y permita cumplir con las disposiciones del Marco Regulatorio para Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito, según Resolución del Instituto Nacional de Cooperativismo (**INCOOP**).

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

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

- La Resolución del **INCOOP** que establece el nuevo Marco Regulatorio para las Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- La estructura organizacional de la **COOPEC LTDA.**
- Los mecanismos de control necesarios para garantizar la efectividad del proceso general de créditos.
- El Reglamento de Créditos de la **COOPEC LTDA.**
- Las condiciones para el otorgamiento de créditos financiados a través de la Agencia Financiera de Desarrollo (**AFD**)

El presente Manual Operativo de Créditos es de aplicación por parte de los directivos y empleados de la **COOPEC LTDA.** que tengan participación y responsabilidad en las diferentes etapas del proceso general de créditos, desde la recepción de la solicitud hasta la recuperación del crédito.

Para una mejor comprensión y aplicación el Manual Operativo está dividido en tres capítulos:

Capítulo I Políticas de Crédito: En este capítulo se establecen las políticas generales de crédito que afectan al desenvolvimiento global de **COOPEC LTDA.**, de conformidad a las exigencias del Marco Regulatorio del **INCOOP** para las Cooperativas del sector Ahorro y Crédito.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 5 de 234
		Versión 2.0

Capítulo II Procedimientos Crediticios: En este capítulo se describen los pasos técnicos necesarios para el otorgamiento de los créditos, los cuales están estrechamente relacionados con las políticas y la metodología crediticia de **COOPEC LTDA.**

Capítulo III Reglamento de Crédito por Producto: En este capítulo se presentan las características y los requisitos específicos de los diferentes tipos de créditos ofrecidos por **COOPEC LTDA.**

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 6 de 234
		Versión 2.0

B. Glosario de Términos

MANUAL DE CRÉDITO: Es un documento que incorpora las políticas, los procedimientos y el reglamento de crédito de la Cooperativa.

POLÍTICAS DE CRÉDITO: Son reglas de crédito que norman la actuación institucional, y que acatándolas permiten lograr los objetivos crediticios propuestos.

PROCEDIMIENTOS CREDITICIOS: Es un conjunto de actividades estrechamente relacionadas, con el objetivo particular de entregar un servicio financiero de manera ordenada y ágil.

COMITÉ DE CRÉDITO: Es un órgano auxiliar de Consejo de Administración, de conformación obligatoria que tiene como objetivo atender todo lo relacionado con las solicitudes de crédito, de acuerdo a la reglamentación vigente, velando por la calidad de la cartera de créditos.

COMITÉ EJECUTIVO: Es designado por el Consejo de Administración y tiene la responsabilidad de atender la gestión empresarial ordinaria de la Cooperativa que le fuera delegada, con cargo de rendir cuenta sobre su actuación y decisión al Consejo de Administración en la primera sesión que se celebre, de acuerdo al reglamento que regula su funcionamiento. En materia de créditos, tiene la responsabilidad por realizar el análisis de las solicitudes de crédito y el otorgamiento de los mismos, de conformidad a los niveles de aprobación vigentes.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN: Es el órgano directivo y ejecutivo de COOPEC. En materia de créditos tiene la responsabilidad por realizar el análisis de las solicitudes de crédito y el otorgamiento de los mismos, de conformidad a los niveles de aprobación vigentes.

CRÉDITO: Es un activo, mediante el cual la Cooperativa asume el riesgo de su recuperación. Toda operación de crédito estará formalizada en los documentos establecidos por la Cooperativa.

SOCIO: Es el individuo que se une a otro para desarrollar en conjunto una actividad en común, es decir se unen formando una sociedad.

SUJETO DE CRÉDITO: Son las personas naturales o jurídicas asociadas a la Cooperativa, reconocidas legalmente que cumplen con determinados requisitos.

MERCADO OBJETIVO: Es el segmento al cual la Cooperativa debe mercadear los productos crediticios y demás servicios financieros.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 7 de 234
		Versión 2.0

CRÉDITO DE VIVIENDA: Son los créditos destinados a los Socios, personas físicas, cuyo objetivo es la adquisición, construcción, remodelación y mejoramiento de vivienda propia.

CRÉDITO DE CONSUMO: Son los créditos otorgados a los Socios personas físicas y jurídicas, que sean asalariados o que reciban una renta fija mensual, o que generen ingresos comprobables y que tengan como destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicio, cuya fuente de pago corresponde a sueldos, salarios, honorarios, ingresos fijos y variables provenientes de la actividad económica desarrollada.

MORA: Es un indicador que mide el incumplimiento de un Socio en el pago de sus cuotas, respecto al compromiso pactado.

TASA DE INTERÉS: Es el costo del dinero que asume un socio por acceder a un crédito en la Cooperativa.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 8 de 234
		Versión 2.0

CAPÍTULO I: POLÍTICAS DE CRÉDITO

Es importante considerar que el crédito es un proceso ordenado de pasos y procedimientos interconectados al desenvolvimiento económico y financiero de la Cooperativa, por ende el mismo necesita de políticas para que su actividad se encause sobre objetivos claros.

En otras palabras las políticas crediticias son reglas que norman la actuación institucional, y que acatándolas permiten lograr los objetivos propuestos. Estas políticas marcarán las pautas para la consecución de estos objetivos a los cuales se debe llegar en virtud de una administración efectiva.

1. Objetivo General

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

2. Objetivos Específicos

- Aplicar criterios homogéneos, mediante la estandarización de las políticas y los procedimientos, de conformidad con las normas emitidas por el **INCOOP**.
- Establecer políticas claras a fin de mitigar el riesgo crediticio, y a través de procedimientos coherentes minimizar el riesgo operativo.
- Facilitar el control del **INCOOP**, así como el control interno y externo de la Cooperativa.
- Establecer políticas integrales de negocios crediticios, dentro de una concepción legal y ética.
- Normalizar las demandas crediticias en los diferentes sectores económicos de los Socios.
- Establecer lineamientos para brindar a los Socios, servicios crediticios adecuados y de calidad.
- Establecer parámetros límites; tanto mínimos como máximos; estandarizados y documentados en las políticas de crédito.
- Establecer lineamientos metodológicos estandarizados, con el objetivo de realizar una administración crediticia eficiente.
- Encontrar un equilibrio entre la rentabilidad financiera y social de la Cooperativa.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 9 de 234
		Versión 2.0

3. Marco Legal

La **COOPEC LTDA.**, se rige por las disposiciones legales que se enuncian líneas abajo, las cuales han sido consideradas en la elaboración del Manual Operativo de Crédito:

- Ley N° 438/94, “De Cooperativas” y la Ley N° 5.501/15 que modifica varios artículos de la Ley N° 438/94
- Resolución 16.847/17 “Por la que se aprueba el nuevo Marco Regulatorio para las Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito y abroga la Resolución INCOOP N° 15.156/2.016”.
- Ley N° 2.157/03 que regula el funcionamiento del **INCOOP** y establece su Carta Orgánica.
- Resolución **INCOOP** N°. 11.859/14 “Por la cual se modifica parcialmente la Resolución INCOOP N° 4.238/09 y se implementa la Central de Riesgos Crediticios de Cooperativas”.
- Resolución **SEPRELAD** N° 370/11 que deroga la resolución N° 35/10 y aprueba el reglamento de la Ley N°. 1015/97 y su modificatoria la Ley N°. 3783/09.
- Resolución SEPRELAD N° 232/17 por la cual se aprueba “La Matriz de Evaluación de Calidad de los Reportes de Operaciones Sospechosas (ROS)”.
- También ha sido considerada la normativa interna de la Cooperativa, a través de las disposiciones establecidas en su Estatuto Social y en sus Reglamentos de Servicios Crediticios.

4. Alcance

Este Manual Operativo comprende la descripción de todas las etapas del Proceso General de Créditos y es de aplicación obligatoria para los directivos del Consejo de Administración, miembros del Comité de Créditos, miembros del Comité Ejecutivo, Gerencia General y empleados de los sectores de la estructura organizacional de la **COOPEC LTDA.** que participan de dicho Proceso.

5. Aprobación, Divulgación y Actualización del Manual

El presente Manual Operativo de Crédito debe ser aprobado por el Consejo de Administración y entrará en vigencia al día siguiente de su presentación al **INCOOP**.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 10 de 234
		Versión 2.0

Para que tenga validez y cumpla de la mejor manera con su objetivo, requiere ser revisado y actualizado periódicamente, de acuerdo con la expansión de la Cooperativa y las cambiantes condiciones del mercado financiero.

Aprobado el Manual, la Gerencia General tiene la responsabilidad de socializarlo y darlo a conocer a todos los niveles organizacionales de la **COOPEC LTDA.**, supervisando su efectiva implementación.

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

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

6. Reglamento General de Crédito

Es un conjunto ordenado de políticas y normas crediticias que rigen el trabajo de la Cooperativa, estableciendo la manera como se debe llevar a cabo cada una de las actividades del proceso de crédito.

7. Determinación de los Sujetos de Crédito

- a) Son sujetos de crédito, los Socios de la **COOPEC LTDA.**; sean personas físicas o jurídicas; que cumplan con los requisitos establecidos en el presente Manual Operativo y las demás disposiciones concordantes.
 - **En el caso del Socio persona física**, hombres y mujeres mayores de 18 años, que puedan demostrar sus ingresos, a través de un trabajo en relación de dependencia (asalariado de empresa pública o privada) o trabajando en forma independiente; en actividades comerciales, industriales o de servicios, así como los jubilados.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 11 de 234
		Versión 2.0

- **En el caso del Socio persona jurídica**, las organizaciones sin fines de lucro que demuestren solvencia patrimonial y liquidez.
- b) Podrán también ser sujetos de crédito otras Cooperativas reconocidas legalmente, en los términos establecidos en la Ley N° 438/94, en las disposiciones normativas del **INCOOP**, y en las reglamentaciones internas de la COOPEC LTDA.

8. Destino de Créditos de Mayor Riesgo

- a) **La COOPEC LTDA.** no otorgará créditos que presenten las siguientes características:
1. Crédito con garantía real, si el bien está en litigio, o cuya situación jurídica sea dudosa.
 2. Crédito a un Socio que no quiera suministrar información financiera y/o referencias adecuadas, conforme al Reglamento General de Crédito y al tipo de crédito del que se trate.
 3. Crédito a Socios proveedores de bienes y servicios de la Cooperativa, si ella está obligada a comprar los productos o servicios que le provean, y/o que el proveedor dependa de la venta de sus productos o servicios a la Cooperativa para poder pagarlo.
 4. Socios que esten registrados en las listas negras de OFAC o de la ONU, o tengan algún impedimento legal de cualquier naturaleza.
- b) Los créditos que presenten alguna de las siguientes características, serán considerados de mayor riesgo, y analizados con mayor detenimiento o rechazados, a menos que se aprueben por motivos claramente justificados:
1. Créditos a Socios con los cuales la experiencia anterior de la **COOPEC LTDA.**, o cualquier otra Cooperativa o Entidad Financiera, no fue satisfactoria.
 2. Créditos para negocios que no demuestren ingresos ciertos.
 3. 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.
 4. Créditos garantizados con activos cuyo mercado está restringido o limitado.
 5. Créditos que dependen fundamentalmente de un garante o avalista para su reembolso.
 6. Créditos para fines especulativos en el mercado de productos básicos o de valores.
 7. Créditos para financiar la construcción de viviendas, edificios u oficinas, que no presenten un adecuado plan de financiamiento.
 8. Créditos especializados, que no puedan ser supervisados adecuadamente por la Cooperativa.
 9. Créditos para financiar intereses sobre deudas existentes.
 10. Créditos cuyo destino sea la financiación de campañas electorales.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 12 de 234
		Versión 2.0

11. Cuando exista riesgo de gravámenes anteriores o posteriores que se impongan sobre la propiedad hipotecada.
12. Créditos para Socios que mantengan demandas con otras instituciones financieras o empresas comerciales e industriales.

9. Tipos de Crédito y Características Generales

El servicio crediticio de la Cooperativa brinda apoyo financiero a los Socios con el objetivo de:

- a) Proporcionar los recursos para atender las necesidades de orden personal, familiar, profesional, salud, comercial y de emergencia.
- b) Facilitar los medios para adquirir al contado, bienes o servicios personales de consumo.
- c) Otorgar los medios para adquirir bienes de capital, de producción, que permitan a los socios acrecentar sus ingresos, elevar su nivel de vida.
- d) Conceder los recursos para adquisición y refacción de viviendas que permita acceder a la vivienda propia.

A los efectos de dar cumplimiento al Marco Regulatorio para Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito emitido por el **INCOOP**, la clasificación de los créditos vigentes en la **COOPEC LTDA.** según el destino, es la siguiente:

- 1) **Créditos Normales:** Son aquellos destinados a gastos de consumo, capital de trabajo o inversión, cualquiera sea la garantía de los mismos.
- 2) **Tarjetas de Crédito:** Son aquellos destinados al financiamiento de compras realizadas a través de ese instrumento.
- 3) **Vivienda:** Créditos para vivienda con garantía hipotecaria legalmente constituida, o Caución de ahorro, o codeudoría solidaria o a sola firma.

En función al plazo de su otorgamiento, los créditos se clasifican en:

- 1) **Corto Plazo:** Créditos de hasta 12 (doce) meses de plazo.
- 2) **Largo Plazo:** Créditos a plazos mayores a 12 (doce) meses.

En la Matriz de Productos; que constituye un Anexo del Manual; se presentan las características específicas de los diferentes créditos ofrecidos por la **COOPEC LTDA.**

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 13 de 234
		Versión 2.0

10. Plazo máximo de los créditos

De conformidad a las disposiciones del Marco Regulatorio emitido por el INCOOP, COOPEC LTDA. como cooperativa Tipo “A” podrá otorgar créditos en los plazos que se establezcan en este Manual y su Reglamento de Crédito.

El Consejo de Administración periódicamente fijará el monto máximo de cada tipo de crédito. Siempre que no sobrepase el porcentaje establecido por el Marco Regulatorio.

Los plazos para cada tipo de crédito se encuentran en el Anexo 1 Matriz de Productos Crediticios.

11. Organización Administrativa y Procesos para la Concesión, Aprobación y Administración de la Cartera de Créditos

11.1. Condiciones Generales para la Concesión de los Créditos

Para la concesión de los créditos se deben cumplir las siguientes condiciones:

- Completar y firmar la Solicitud de Préstamo, en el formato oficial de la Cooperativa. La Solicitud de Préstamo también puede generarse a través del sistema informático de **COOPEC LTDA.**
- Tener al día todas las obligaciones societarias (Aporte y Solidaridad). En caso de atraso podrán ser actualizados en el momento del desembolso.
- No contar con antecedentes judiciales ni operaciones morosas (excepto servicio público y telefonía celular) en el mercado. En caso que el antecedente judicial sea posterior al crédito desembolsado y ante la necesidad de reestructurar o refinanciar la deuda, el Consejo de Administración analizará caso por caso para conceder la operación de reestructuración o refinanciación.
- No estar comprendido en las prohibiciones y/o penalizaciones establecidas en el Estatuto Social de la **COOPEC LTDA.**
- Presentar los siguientes documentos:

Socio Persona Física:

- Comprobantes de ingresos o Declaración Jurada de IVA de los 3 (tres) últimos meses, en caso de trabajar en forma independiente.
- Certificado de Cumplimiento Tributario, a partir de 20 (veinte) salarios mínimos. (de conformidad a la Resolución General N° 44 de la SET).

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 14 de 234
		Versión 2.0

- Certificado Laboral con membrete de la empresa y debidamente firmado o comprobante de pago del Seguro Social, en caso de asalariados.
- Liquidación de salario u otros.
- Fotocopia de la Cédula de Identidad Civil actualizada del titular del cónyuge y codeudores si los hubiere.
- Fotocopia de la factura de servicio público (agua, luz, teléfono).
- Fotocopia de la Disolución Conyugal, si la hubiere.
- En caso de separación de bienes, copia autenticada por Escribanía de los documentos comprobatorios.
- Fotocopia de los documentos respaldatorios de la manifestación de bienes.
- Para las operaciones cuyo importe sea igual o mayor a U\$S 10.000,00.- (Diez mil dólares americanos) en su equivalente en moneda nacional, el Socio deberá presentar documento que respalde el destino del préstamo solicitado, completar y firmar la Declaración Jurada manifestando el destino del crédito.

Socio Persona Jurídica:

- Comprobantes de ingresos de los 3 (tres) últimos meses (DD.JJ de I.V.A)
 - Fotocopia autenticada del Balance General y Anexos del último ejercicio económico-fiscal presentado a la SET.
 - Certificado de Cumplimiento Tributario, a partir de 20 (veinte) salarios mínimos. (de conformidad a la Resolución General Nº 44 de la SET).
 - Fotocopia autenticada del Acta de la última Asamblea.
 - Fotocopia autenticada del Acta de distribución de cargos del Directorio.
 - Fotocopia autenticada del Acta de Directorio por el cual se autoriza a contraer obligaciones.
 - Fotocopia autenticada de la Escritura de Constitución de la sociedad.
 - Fotocopia autenticada de la Cédula de Identidad Civil de los representantes legales.
 - Fotocopia de la Factura de servicios públicos (agua, luz, teléfono)
 - Fotocopia de los documentos respaldatorios de la manifestación de bienes.
 - Para las operaciones cuyo importe sea igual o mayor a U\$S 10.000,00.- (Diez mil dólares americanos) en su equivalente en moneda nacional, los representantes legales deberán presentar documentos que respalden el destino del préstamo solicitado, completar y firmar la Declaración Jurada manifestando el destino del crédito.
- f) La Cooperativa determinará la capacidad de pago del solicitante, entendiéndose como tal la capacidad de generar suficientes ingresos que le permitan la devolución del crédito en el plazo acordado. Contará con los datos vigentes del solicitante y las garantías en función de lo dispuesto en el presente Manual Operativo, se considerará su historial de créditos y su perfil de cumplimiento.
- g) En caso de que la recomendación del Comité de Crédito, respecto a una Solicitud de Préstamo, sea distinta a la opinión del Gerente de Operaciones, Jefes de Agencias y

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 15 de 234
		Versión 2.0

Gerente General, la misma deberá ser derivada al Comité Ejecutivo o Consejo de Administración para su consideración.

- h) En caso de créditos aprobados por excepción, se debe contar con la constancia de la aprobación o la recomendación escrita del Consejo de Administración, o del Comité de Crédito, o del Comité Ejecutivo, o de la Gerencia General o de otros empleados con potestad de decisión para el otorgamiento de los créditos.
- i) Contar con un reporte que demuestre el análisis realizado y las conclusiones acerca de su aprobación o no.
- j) Contar con el reporte emitido por la Central de Riesgos Cooperativos implementada por el **INCOOP** y/o de otros organismos que proporcionen información de riesgos de crédito con los que se tenga convenio.
- k) Realizar el desembolso recién una vez aprobado, autorizado conforme al Reglamento de Crédito y debidamente firmado(s) el (los) título(s) ejecutivo(s). En los casos de crédito con garantía real, tampoco se podrá proceder al desembolso hasta que la escritura pública y su correspondiente inscripción queden perfeccionadas.
- l) No podrá concederse créditos a socios que registren atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones financieras con la **COOPEC**, al momento de presentar la solicitud, salvo los casos de refinanciación de crédito.-
- m) Obtener del prestatario, la aceptación y firma del Contrato de Préstamo, en cuyo texto entre otras cláusulas se establecerá la condición por la cual la Cooperativa queda facultada a inspeccionar y verificar el destino, los planes de inversión en cuestión, así como a comprobar el uso final de tales recursos. El Contrato además contemplará la facultad que tiene el Consejo de Administración de vender el pagaré respectivo.
- n) Presentar la documentación o información adicional que la Cooperativa le requiera para el análisis del crédito.
- o) Dependiendo del tipo de crédito, presentar los documentos adicionales establecidos en cada especificación en los Anexos del presente Manual, cuando corresponda.
- p) Todos los documentos presentados en la **COOPEC LTDA.**, deberán ser actualizados para cada operación de préstamo, exceptuando los desembolsos realizados dentro de las líneas de créditos aprobados por un plazo determinado, en cuyo caso deberán actualizarse cada 3 (tres) meses a contar desde la fecha de recepción.
- q) En caso de que el socio trabajador independiente no pueda presentar ningún documento que certifique el desempeño de sus actividades y fuente de ingreso, la **COOPEC LTDA.**, realizará un relevamiento de las actividades económicas desarrolladas por el solicitante, discriminando el tipo de actividad, inventario de activos fijos, inventario detallado de clientes, inventario de proveedores y otras informaciones que el Ejecutivo de Créditos o Ejecutivo de Cuentas considere necesario y pueda ser verificable. En este caso **COOPEC**

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 16 de 234
		Versión 2.0

podrá otorgar como monto máximo de crédito hasta 5 (cinco) salarios mínimos para actividades no especificadas de la capital.

r) En caso que el socio prestatario o codeudores hayan suministrado información y documentos falsos o incumplió/eron cualesquiera de las condiciones convenidas en la contratación del préstamo, la **COOPEC LTDA.**, dará por decaído los plazos de la obligación y exigir la cancelación del saldo de la deuda.

11.2. Consideraciones de Organización Administrativa

Corresponde al Consejo de Administración determinar un proceso ágil y eficiente para la concesión de los créditos.

Las autoridades que intervienen en el proceso de análisis y aprobación de los diferentes tipos de créditos son:

- Consejo de Administración
- Comité Ejecutivo
- Comité de Crédito
- Gerente General
- Gerente de Operaciones
- Jefe de Agencia

Las solicitudes de créditos serán estudiadas y aprobadas de acuerdo a lo especificado en el Anexo del presente Manual y a las resoluciones dictadas por el Consejo de Administración.

11.3. Proceso para la Concesión y Administración 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 II del presente Manual.

12. Tratamiento de Modificaciones y Acuerdos Especiales de Pago

La modificación de las condiciones originalmente pactadas de un crédito, será mediante prórroga, ampliación del plazo, consolidación y refinanciación. Cada uno de estos instrumentos se realizará de conformidad a lo establecido en el Reglamento General de Crédito:

- a) **Prórroga:** En caso de que un prestatario, por situaciones especiales, no pueda cancelar una cuota de su crédito, deberá solicitar por escrito la prórroga, explicando los motivos. La operación 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. No se aceptarán más de 2 (dos) prórrogas a una misma operación.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 17 de 234
		Versión 2.0

- b) **Ampliación de plazo:** Se entenderá por ampliación de plazo, el 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. La operación en cuestión debe estar al día. La instrumentación de las ampliaciones de plazo, se hará mediante una solicitud escrita del interesado, con al menos 2 (dos) semanas de anticipación al vencimiento de la parte del préstamo que requiere ampliación. La Cooperativa no autorizará más de 2 (dos) modificaciones en las condiciones originales de crédito, hasta su total extinción.
- c) **Consolidación:** Se entenderá como consolidación de préstamos, cuando 2 (dos) o más operaciones al día, se fusionan en una sola obligación por el monto total adeudado, estableciéndose un nuevo plan de pagos.

d) Refinanciación: Se entenderá como refinanciación a la operación por la cual, un préstamo que se encuentra en mora es objeto de la redefinición total o parcial de las condiciones originalmente pactadas. En todos los casos de refinanciación. La Cooperativa o deberá cumplir con los siguientes recaudos:

1. Una solicitud de refinanciación, escrita y firmada por los deudores.
2. La realización de un nuevo análisis sobre la capacidad de pago futura.
3. La actualización de todos los datos relevantes de deudores y codeudores, si los hubieren.
4. El nuevo crédito deberá ajustarse a las Leyes y Normativas vigentes en materia impositiva.
5. La constitución de garantías adicionales a favor de la Cooperativa acreedora, en los casos en que esto se considere necesario.

A partir de la tercera refinanciación de un préstamo, se mantendrán las previsiones constituidas correspondientes a la categoría que tuvieron antes, por lo menos 6 (seis) meses de pago consecutivo y en vencimiento (amortización mensual), luego de lo cual, se clasificarán en la categoría que les corresponda. Para otros periodos de amortización, se mantendrán las previsiones constituidas correspondientes a la categoría que tuvieron antes, hasta el recupero de al menos el 1% (uno por ciento) del crédito refinanciado.

La Cooperativa aplicará adecuados mecanismos de seguimiento, que permitan la identificación de la operación de préstamo original.

- e) **Dación en Pago:** Los prestatarios deudores podrán ofrecer la dación de bienes en concepto de pago, en cuyo caso la Cooperativa podrá aceptarla, toda vez que se

Subrayado y en negrita lo modificado, según Acta N° 2.208 de 27/02/18.-

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 18 de 234
		Versión 2.0

identifique adecuadamente su valor real y se cumplan las condiciones establecidas por el Consejo de Administración, para ese efecto, en el respectivo Reglamento.

Los niveles de aprobación para las modificaciones de condiciones de crédito se presentan en el Anexo 1 del presente Manual.

13. Constitución y Funciones del Comité de Crédito

13.1. Constitución del Comité

- a) El Consejo de Administración incorporará el Comité de Crédito en un plazo de 30 (treinta) días posterior a la Asamblea Ordinaria. El Comité será incorporado por 5 (cinco) Miembros, de los cuales un miembro titular del Consejo de Administración será el Coordinador. Para la validez de las sesiones, el Comité deberá contar con 3 (tres) miembros presentes.
- b) El Consejo de Administración podrá incorporar más de un Comité de Crédito, conforme a las necesidades operativas de la entidad; este Comité estará sujeto a los términos del presente Manual Operativo como también al Reglamento General de Comités Auxiliares, debiendo sesionar en días diferentes y por lo menos con 48 (cuarenta y ocho) horas de diferencia en todos los casos.
- c) Para ser miembro del Comité de Crédito, necesariamente deberán cumplir los siguientes requisitos:
 - Conocimiento y experiencia en análisis de créditos comerciales, evaluación de proyectos, sistemas de contabilidad y finanzas.
 - Tener buenos antecedentes personales, profesionales y comerciales a fin de resguardar la eficiencia en la colocación de fondos, con alto criterio técnico que minimice el riesgo y asegure la sostenibilidad de la **COOPEC LTDA.**
 - Cumplir con lo que establece el Art. N° 93 del Estatuto Social que expresa: Para ser miembro de Comités Auxiliares se requiere de una antigüedad de 2 (dos) años como Socio/a y estar al día en todas sus obligaciones con la **COOPEC LTDA.**, no poseer juicios pendientes con otras instituciones y presentar Curriculum cooperativo.
 - Observar lo que establece el Art. N° 95 del Estatuto Social de la **COOPEC LTDA.**, que dice cuanto sigue “Los Comités Auxiliares deberán cumplir con sus funciones conforme establecido en el “Reglamento General de Comités Auxiliares” y sus Miembros durarán 1 (un) año en sus cargos, pudiendo ser designados por el Consejo de Administración por 1 (un) ejercicio económico más en dicho Comité.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 19 de 234
		Versión 2.0

- Cualquier miembro del Comité de Crédito que esté en mora, superior a 61 (sesenta y un) días deberá ser reemplazado por otro integrante, por resolución del Consejo de Administración.

13.2. Funciones del Comité

El Comité de Crédito tendrá las siguientes funciones:

- Cumplir y hacer cumplir los requisitos reglamentarios y legales, en el proceso de aprobación de créditos.
- Aprobar los créditos, en función del Reglamento de Créditos y los procedimientos establecidos.
- Respetar y mantener el carácter confidencial de la información.
- Mantener la objetividad en su análisis.
- Atender los reclamos y las observaciones que los socios presenten, en materia de créditos.
- Revisar periódicamente la morosidad de la cartera de créditos.
- Recomendar al Consejo de Administración, Gerencia General y al Gerente de Operaciones, para el mejoramiento del reglamento, el manual de créditos, los procedimientos y las políticas de crédito.
- Cumplir el calendario de reuniones establecido.
- Asentar en acta todo lo actuado.
- Analizar y decidir las solicitudes de crédito sometida a su consideración.
- Realizar visitas de observación y reconocimiento en el local o propiedad del socio solicitante, cuando así lo requiera.
- Elevar al Consejo de Administración un informe semanal sobre los créditos concedidos y rechazados dentro de su nivel de decisión.
- Elevar al Consejo de Administración las solicitudes de créditos que requieren la decisión del mismo.
- Podrá sugerir al Consejo de Administración nuevos productos financieros para ofrecer a los asociados.

14. Límites y concentración de créditos

- El socio podrá acceder a tantos créditos – por modalidad y por tipos – como su capacidad de pago, las garantías y el límite máximo lo permita. Asimismo, el socio podrá solicitar “línea de crédito” conforme resolución del Consejo de Administración.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 20 de 234
		Versión 2.0

- b) El límite máximo de créditos al que podrá acceder un socio de la COOPEC LTDA., no podrá ser superior a al seis por ciento (6%) del total del patrimonio efectivo.

Eventualmente y en casos excepcionales, el Consejo de Administración podrá autorizar que se sobrepase el porcentaje señalado, siempre que el prestatario tenga las garantías suficientes para acceder al crédito, en cuyo caso y de manera excepcional y puntual el crédito a ser otorgado, no podrá sobrepasar el ocho por ciento (8%) del total del patrimonio efectivo de la cooperativa. En estos casos, el patrimonio efectivo será el que la Cooperativa haya tenido al cierre del último mes. De todo lo actuado deberá quedar constancia en el expediente de crédito y en el acta del Consejo de Administración donde conste la consideración y aprobación. El limite señalado precedentemente, no afecta a los créditos a ser otorgados a las entidades Cooperativas.

15. Tratamiento de Conflicto de Intereses en la Actividad Crediticia

- a) En términos generales los directivos y empleados; sean superiores o subalternos; así como los profesionales contratados a cualquier efecto, o personas físicas o jurídicas que sean proveedoras de bienes o servicios de cualquier naturaleza, no podrán acceder a condiciones de crédito diferentes o más ventajosas que las establecidas para los demás Socios de la **COOPEC LTDA.**,
- b) En los casos de créditos a los miembros de estamentos electivos y comités auxiliares, gerentes, empleados y personal contratado bajo cualquier denominación, se debe cumplir con las siguientes condiciones:
- Ser aprobados por el Consejo de Administración.
 - Que el solicitante no participe en el análisis, la discusión y/o la aprobación del crédito.
 - Que el crédito se efectúe en los mismos términos, en relación con garantías y determinando la real capacidad de pago exigidas para cualquier otro solicitante.
 - Que no involucre un riesgo mayor que el normal, u otros términos y características desfavorables.
- c) 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.
- d) En los casos en los que un directivo, gerente, empleado o personal contratado bajo cualquier denominación tenga intereses económicos en el negocio del Socio que solicita un crédito, no deberá participar en el análisis y/o la aprobación del mismo.
- e) Ningún miembro del Comité de Crédito que tenga relación personal, de negocios o de parentesco con un Socio hasta el 2º grado de consanguinidad o 1º de afinidad, podrá tramitar la Solicitud de Préstamo de este Socio.

Subrayado y en negrita lo modificado, según Acta N° 2.208 del 27/02/18.-

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 21 de 234
		Versión 2.0

- f) Los miembros del Comité de Crédito tienen prohibido prestar servicios profesionales a cualquier persona natural o jurídica Socia de la Cooperativa, en aspectos tales como: elaboración de proyectos de inversión, estudios de mercado, planes operativos, planes estratégicos, planes financieros u otros estudios técnicos para ser presentadas a la Cooperativa como documento vinculado al crédito solicitado.
- g) Ningún empleado, profesional contratado, ni directivo de estamentos electivos o comités auxiliares deberá interferir en el trámite normal de los créditos solicitados por los Socios.
- h) Los miembros del Comité de Crédito tienen prohibido recibir cualquier objeto de valor o presente de parte de los Socios que están tramitando un pedido de crédito, a manera de obsequio, pago de comisión o cualquier otro tipo de manifestación económica.
- i) De conformidad con la Ley N° 438/94, la inobservancia de estas disposiciones será responsabilidad directa del Consejo de Administración, y solidaria de la Junta de Vigilancia.

16. Tratamiento de tasas de interés y demás costos del crédito

- a) El Consejo de Administración fijará las tasas de los intereses compensatorios, moratorios y punitivos, así como las comisiones o costos relacionados con las operaciones crediticias, basado en los informes y las recomendaciones técnicas de la Gerencia General.
- b) El Consejo de Administración podrá fijar un rango de tasas, poniendo un límite máximo y mínimo, con base de los cuales el Gerente General podrá fijar las tasas que serán de aplicación a todos los Socios, sin distinción de ninguna naturaleza ni por ningún motivo.
- c) 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.
- d) La tasa de interés siempre será la vigente a la fecha de la formalización del crédito.
- e) Queda prohibida la aplicación del cargo de intereses sobre intereses, en cualquier modalidad o bajo cualquier concepto.
- f) 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.
- g) Los gastos que demanden la formalización, el registro de documentos, la constitución de garantías, las tasaciones y otros podrán ser deducidos del capital solicitado al momento del desembolso.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 22 de 234
		Versión 2.0

- h) El interés compensatorio se convierte a partir de la mora en interés moratorio, y se cobrará una tasa no superior a la pactada originalmente para la tasa compensatoria. Será calculado sobre el saldo del capital en mora y regirá desde el día siguiente al vencimiento, hasta la fecha de pago de la deuda vencida.
- i) Para los préstamos con vencimiento mensual de capital e interés en caso de mora, desde el día siguiente al vencimiento se aplicará un interés punitorio, equivalente al 30% (treinta por ciento) de la tasa de interés moratorio sobre el capital vencido, excepto, cuando la cuota de préstamo esté compuesta de interés, en cuyo caso, el interés punitorio será calculado sobre el saldo de capital prestado.
- j) Para los préstamos con vencimiento único de capital y pago de interés mensual, el simple vencimiento para el pago del respectivo interés, conforme con el calendario establecido, el cálculo de interés punitorio se realizará sobre el capital de la operación, el cual no podrá exceder del 30% (treinta por ciento) de la tasa a percibirse en concepto de interés moratorio. Queda establecido que para estos casos la cooperativa percibirá solo el interés punitorio, exonerando el pago del interés moratorio al socio.
- k) La Cooperativa informará permanentemente a sus Socios, a través de los diferentes medios de comunicación disponibles, el valor de las tasas de intereses activas.
- l) Ningún Socio podrá beneficiarse con la quita de intereses moratorios y/o punitorios, salvo en casos de refinanciaciones y cancelaciones de créditos. Las excepciones, solamente se harán con la aprobación expresa del Consejo de Administración, basada en razones debidamente justificadas y documentadas.
- m) Los intereses de créditos serán contabilizados empleando el principio de lo devengado. La suspensión del devengamiento de intereses, se aplicará a partir de los 61 (sesenta y un) días de mora.
- n) Los intereses compensatorios no cobrados provenientes de operaciones de crédito luego de 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.
- o) 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 punitorios, 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.
- p) La tabla de amortización del crédito, incorporará el legajo o expediente de cada crédito concedido, debiendo identificarse en ella, los pagos en concepto de capital, intereses y otros cargos.
- q) La **COOPEC LTDA.** adopta el sistema de amortización francés, con pago mensual de las cuotas de capital e intereses. También dispone del crédito con vencimiento único, con pago

Subrayado y en negrita, según Acta N° 2.208 del 27/02/18.-

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 23 de 234
		Versión 2.0

mensual de interés y devolución del capital al vencimiento pactado, además el crédito con vencimiento único del capital e interés.

- r) Cuando el prestatario realiza pagos anticipados de **3 (tres)** o más cuotas juntas, abonará el capital que corresponde al plan de pago de las cuotas adelantadas, se exonerará el pago de los intereses no devengados y se modificarán los siguientes vencimientos. En caso que el Socio realice el siguiente pago de acuerdo con el vencimiento original, deberá pagar los intereses a la tasa de interés pactada originalmente.

17. Tratamiento de las Garantías y su Administración

17.1. Para la concesión de un crédito, la **COOPEC LTDA.**, aceptará uno o más de los siguientes tipos de garantías:

- a) Personal
- b) Codeudores solidarios, que podrán ser o no socios de la **COOPEC LTDA.**
- c) Hipoteca
- d) Prenda
- e) Caución de Ahorro en la propia Cooperativa
- f) Certificado de Depósito de Ahorro – CDA, emitida por otra entidad
- g) Documentos. (Cheques y Otros)

h) caución de cheques

17.2. Será admitida la codeudoría solidaria, atendiendo la solvencia económica y financiera del/los codeudor/es. No se admitirán codeudoría cruzadas.

17.3. No podrán ser codeudores los miembros de Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Tribunal Electoral Independiente, Comité de Créditos ni empleados de la **COOPEC LTDA.** desde el momento de sus nombramientos para ejercer dicho cargo y mientras duren en el ejercicio de los mismos.

17.4. El importe del crédito concedido con Garantía Hipotecaria no deberá exceder el 70% (setenta por ciento) del valor de la tasación del inmueble; que será realizada por un perito tasador legalmente habilitado y designado por el Consejo de Administración de **COOPEC LTDA.** La Garantía Hipotecaria será de primer rango y debe estar libre de todo gravamen (impuestos inmobiliarios, servicios públicos, etc.).

17.5. El valor de tasación del inmueble hipotecado deberá ser actualizado en función a la ampliación del riesgo de crédito asumido.

Subrayado y en negrita lo modificado, según Acta Nro. 2.156 del 27/10/17.-

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 24 de 234
		Versión 2.0

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

17.7. Los prestatarios están obligados a contratar una póliza de seguro contra riesgos de incendio, endosada a favor de la **COOPEC LTDA.**, por el valor de tasación del edificio (parte edificada) del inmueble hipotecado, por todo el plazo de vigencia del préstamo, en una compañía de seguros a elección del Socio.

17.8. El importe del crédito concedido con garantía prendaria no deberá exceder del 60% (sesenta por ciento) del valor de tasación del bien. Si la prenda corresponde a vehículo terrestre, deberá contar con una póliza de seguro endosado a favor de la Cooperativa.

17.9. La caución de depósito de ahorro consiste en la caución de cuentas de ahorros a favor de la **COOPEC LTDA.**, por el valor total del capital del préstamo más 3 (tres) meses de intereses compensatorios a devengar. En caso de que el CDA sea emitido por otra entidad, la **COOPEC LTDA.** deberá comunicar a la misma, mediante nota que el documento se encuentra endosado en garantía de la/s operación/es de crédito/s. En caso de vencimiento del mismo mientras el préstamo garantizado siga activo, la **COOPEC LTDA.**, deberá presentarse para el cobro o renovación del CDA.

17.10. **COOPEC LTDA.** recibe como garantía de los créditos además de los señalados más arriba, otros instrumentos legales que aseguren la recuperación, tales como: certificados de deuda, bonos, acciones, cheques adelantados, facturas por cobrar o pagarés emitidos a favor del solicitante.

18. Tratamiento de la Documentación de Créditos

18.1. Cada Socio contará con un Expediente Único. El apartado o Legajo correspondiente a las operaciones de Crédito estará incorporado por los siguientes documentos:

- a) Documento de identidad del solicitante y, en su caso, de los codeudores y cónyuges. En caso de separación de bienes, copia autenticada por Escribanía de los documentos comprobatorios.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 25 de 234
		Versión 2.0

- b) Solicitud de Préstamo en el formulario oficial de la Cooperativa, con carácter de Declaración Jurada.
- c) Documentación probatoria de ingresos de los últimos 3 (tres) meses (consistente en Declaración Jurada de IVA, liquidación de salario actualizada o tarjeta de IPS, o Patente Comercial o Profesional vigente, según corresponda).
- d) Informe que demuestre el análisis realizado, así como las conclusiones sobre su aprobación o rechazo, que estará incluido dentro del formulario de la Solicitud de Préstamo.
- e) Reporte emitido por la Central de Riesgos Cooperativos y/u 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 o teléfono) correspondiente al domicilio real de cada firmante, o el certificado de residencia u otro documento equivalente.
- g) Fotocopia simple del título de propiedad, de acuerdo al monto solicitado.
- h) Certificado de Cumplimiento Tributario expedido por la SET, en el caso de Socios contribuyentes que acceden a un crédito superior a 20 (veinte) salarios mínimos.
- i) Tasación de los bienes en garantía, si hubieren.
- j) Póliza de Seguro de la garantía real, a favor de la Cooperativa, en caso que hubiere.
- k) Copia de la escritura de constitución de la garantía real debidamente inscrita en los Registros Públicos, según corresponda.

COOPEC LTDA. podrá utilizar los métodos tecnológicos más adecuados y pertinentes para digitalizar los Expedientes de los Socios, conforme a los recursos disponibles.

18.2. El sistema de organización del Expediente Único del Socio para el apartado de Créditos, es el siguiente:

A. Documentos de Identificación

- Solicitud de Préstamo
- Liquidación de Crédito y Tabla de Amortizaciones
- Cédula de identidad
- Factura de Servicios Básicos (Agua, Luz, Teléfono, otros)
- Informe de análisis del préstamo.
- Informe de Central de Riesgos y/o Informconf
- Croquis

B. Documentos de Ingresos de Socios Microempresarios o Profesionales independientes:

- Constancia de inscripción en el RUC

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 26 de 234
		Versión 2.0

- Patente Comercial o Profesional
- Declaración Jurada de IVA y/o Impuesto a la Renta
- Lista de principales clientes y proveedores con los datos de contacto, según requerimiento de la Cooperativa y a criterio del estamento de aprobación del crédito.
- Formulario de Verificación in situ y Relevamiento de Datos, en los casos aplicables.
- Otro documento comprobatorio de ingresos, de acuerdo a la actividad económica desarrollada

C. Documentos de Ingresos de Socios Asalariados:

- Certificados de trabajo
- Tarjeta de IPS
- Ingresos por remesas, jubilaciones, alquileres, otras rentas.

D. Documentos Patrimoniales:

- Copia de títulos de propiedad
- Certificados bancarios
- Certificados de inversiones (CDA, Plazo Fijo, otros)

E. Documentos Legales:

- Fotocopia de la escritura de hipoteca
- Tasaciones
- Fotocopia de Pólizas
- Fotocopia de Recibo de pago de impuesto inmobiliario

19. Esquema de Recuperación

19.1. **COOPEC LTDA.**, emplea el siguiente esquema de recuperación de los créditos concedidos:

Días de atraso	Tipo de Acción
De 4 a 29 días	Mensajes recordatorios vía celular o correo electrónico y llamadas telefónicas, tanto al Titular, cónyuge y Codeudor/es.
De 30 a 60 días	Notificaciones, visitas, entrevista con el prestatario y codeudor/es.
De 61 a 90 días	Telegrama Colacionado, tanto al Titular y Codeudor/es.
De 91 días	Inclusión en el registro general de morosos de la Empresa habilitada para el efecto, tanto al Titular y Codeudor/es.
De 92 a 120 días	Entrega a un Profesional Abogado para la Gestión Pre Judicial, Créditos Refinanciados. Excepto que esté realizando pagos en

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 27 de 234
		Versión 2.0

	forma continua y que estos pagos alcancen a amortizar el capital. Convocatoria al socio para entrevista con el Ejecutivo de Recuperación.
De 121 a 180 días	Entrega a un Profesional Abogado para la Gestión Pre Judicial, Créditos Normales. Excepto que esté realizando pagos en forma continua y que estos pagos alcancen a amortizar el capital. Envío de notificación prejudicial.
A partir de 181 días	Comunicación al Consejo de Administración o Comité Ejecutivo para considerar y determinar acciones extrajudiciales y/o judiciales.

- 19.2. **COOPEC LTDA.** podrá contratar los servicios de empresas o abogados especializados en cobranzas a fin de mejorar la gestión de cobranza en cualquier instancia. Estos contratos no podrán realizarse con miembros del Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia, el Tribunal Electoral Independiente, el Comité de Créditos, los Gerentes y sus respectivos cónyuges, o con empresas o despachos donde tengan intereses económicos o sean dueños.
- 19.3. El personal administrativo de **COOPEC LTDA.**, podrá realizar gestiones o procedimientos fuera de los plazos establecidos de acuerdo a las necesidades de recupero que surjan en cada caso.
- 19.4. Los casos a ser derivados a gestión pre judicial deberán estar aprobados por el Comité Ejecutivo o el Consejo de Administración cuando los días de mora sean inferiores a lo establecido en el cuadro arriba presentado.
- 19.5. El Consejo de Administración determinará el inicio de la gestión de cobro vía judicial de cada caso, considerando el plazo y probabilidades de recuperación, significatividad y riesgo de los mismos (Cuando el socio posea operaciones morosas, demanda de terceros, convocatoria de acreedores, quiebra e inhibiciones), el cual no podrá exceder los plazos establecidos en la normativa, sin embargo se abstendrá de iniciar las acciones judiciales cuando de ella se generen mayor gastos que ingresos para la Cooperativa.

20. Políticas de Seguimiento y Recuperación de Cartera

20.1. Políticas

- a) La Cooperativa calculará el Índice de Morosidad de la Cartera de Créditos en forma mensual.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 28 de 234
		Versión 2.0

- b) Para el cálculo del Índice se sumarán los saldos totales de los créditos en mora por más de 60 (sesenta) días, sin aplicar las deducciones permitidas por el Marco Regulatorio del **INCOOP** y se dividirá este monto entre la cartera bruta de créditos.
- c) El Índice de Morosidad mensual será tomado como referencia para mejorar o reforzar las acciones de recuperación de los créditos y la implementación de estrategias basadas en la segmentación de la cartera en mora, en base:
- Socios que tienen voluntad y capacidad de pago
 - Socios que tienen voluntad pero no tienen capacidad
 - Socios que no tienen voluntad pero si tienen capacidad de pago
 - Socios que no tienen voluntad ni capacidad de pago

20.2. Equipo de Morosidad

COOPEC LTDA. conformará un Equipo de Morosidad. El objetivo del Equipo de Morosidad, es analizar en forma detallada los principales casos de socios que están incurriendo en mora, tomando como referencia las principales variables de riesgo.

El Equipo de Morosidad estará integrado por:

- Gerente General
- Gerente de Operaciones
- Jefe de cada Agencia
- Ejecutivos de Recuperación
- Oficiales de Créditos, de Tarjetas de Crédito y de Cuentas.

Los objetivos específicos del Equipo de Morosidad son:

- Examinar en forma particular los casos de morosidad critica, y establecer las debilidades en el análisis de la detección del riesgo.
- Para un eficaz trabajo, el Equipo de Morosidad contará con el reporte de morosidad actualizado al cierre del día de cada sesión, y con los expedientes de los socios con mayores dificultades de recuperación.
- El Equipo de Morosidad realizará capacitaciones periódicas a los nuevos Ejecutivos de Crédito, de Cuentas y de Recuperación, en materia de técnicas de analisis de riesgo crediticio y en técnicas de seguimiento y cobranza de créditos.
- El informe mensual realizado por este Equipo de trabajo será elevado al Consejo de Administración a través de la Gerencia General a fin de tomar las acciones pertinentes para ser ejecutadas por los Ejecutivos de Créditos, de Tarjetas de Crédito y de Cuentas.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 29 de 234
		Versión 2.0

20.3. Indicadores de Seguimiento de la Cartera en Mora

A fin de evaluar la calidad de la cartera de créditos y aplicar medidas preventivas, el Consejo de Administración, analizará otros indicadores, además del Índice de Morosidad. Estos indicadores serán calculados mensualmente por el personal de Recuperación conjuntamente con el personal del Departamento de Informática y serán presentados al Consejo de Administración, a través de la Gerencia General. Los indicadores son:

a) % de créditos vencidos por actividad económica

$$\frac{\text{Monto de Créditos vencidos x actividad económica}}{\text{Monto de Créditos concedidos x actividad económica}}$$

b) Morosidad de la cartera

$$\frac{\text{Monto en riesgo x actividad económica}}{\text{Cartera bruta}}$$

c) $\frac{\text{Monto de provisiones}}{\text{Cartera bruta por Ejecutivo de Crédito / Ejecutivo de Recuperación}}$

d) $\frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera bruta por Ejecutivo de Crédito / Ejecutivo de Cuentas}}$

e) $\frac{\text{Nº de acciones de reclamo del mes}}{\text{Nº de Socios que regularizaron cuota vencida}}$

21. Constitución de Provisiones y Depuración de Cartera

COOPEC LTDA.. constituirá provisiones sobre créditos de conformidad a lo establecido en el Marco Regulatorio para Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito del **INCOOP**, conforme se presenta en el siguiente cuadro:

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

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 30 de 234
		Versión 2.0

Las previsiones a constituir se calcularán como sigue:

- 1) 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.
- 2) Se restan las deducciones permitidas de los créditos, para establecer el saldo de crédito expuesto.
- 3) 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.
- 4) Se aplica el porcentaje de previsiones requeridas al saldo del crédito expuesto, para obtener las previsiones constituidas en cada categoría.
- 5) Se suma el total de las previsiones constituidas en todas las categorías, para obtener la previsión total requerida.
- 6) Se realizan los asientos contables correspondientes, con cargo a la cuenta de gasto "Previsiones p/Créditos".

La Cooperativa aplica las siguientes normas para la clasificación de la cartera de créditos en situaciones especiales para la constitución de previsiones:

- a) Los créditos judicializados de los socios excluidos o renunciantes con saldo deudor se provisionarán al 100%.
- b) Si el Índice de Morosidad de la Cooperativa es superior en al menos 4 (cuatro) puntos porcentuales al Índice de Morosidad referencial determinado por el **INCOOP**, deberá constituirse previsiones del 1% (un por ciento) para las categorías de mora y aceptable.
- c) A partir de la tercera refinanciación de un préstamo, se mantendrán las previsiones constituidas correspondientes a la categoría que tuvieron antes, por al menos seis (6) meses de pago consecutivo y en vencimiento (amortización mensual), luego de lo cual, se clasificarán en la categoría que, les corresponda para otros periodos de amortización, se mantendrán las previsiones constituidas correspondientes a la categoría que tuvieron antes hasta el recupero de al menos. uno por ciento (1%) del crédito refinanciado.
- d) En caso de que un prestatario tenga varios créditos con diferente morosidad, se tomará cada crédito por separado.
- e) La aplicación de las previsiones de cartera del deudor, no se extenderá o afectará la calificación de los créditos de los codeudores, garantes o avalistas que estén vinculados a la respectiva operación crédito.

Subrayado y en negrita lo modificado, según Acta N° 2.208 del 27/02/18.-
--

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 31 de 234
		Versión 2.0

2.1 Depuración de Cartera, según lo establecido en el Marco Regulatorio para Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito.

a) La cooperativa podrá desafectar de sus activos, aquellos créditos provisionados al 100%, que reúnan uno o más de los siguientes requisitos:

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

b) Además deberá observar las siguientes normas:

1. No se podrá depurar créditos de directivos, de miembros de comités, de los Gerentes y empleados. Esta prohibición alcanza hasta aquellos que hayan tenido la calidad como tales en los dos (2) años anteriores.
2. En todos los casos, debe quedar clara evidencia del agotamiento de las gestiones directas o judiciales llevadas a cabo para la recuperación del crédito, conservando en la carpeta del deudor, la documentación respaldatorios. No será necesario comprobar acciones judiciales en créditos cuyo saldo capital sea menor a cuatro (4) salarios mínimos mensuales.
3. Los créditos desafectados del activo, deben ser contabilizados en las respectivas Cuentas de Orden y deberán seguir el proceso de cobranza hasta lograr su recuperación. Una vez recuperados, se registrará como ingreso extraordinario.
4. La depuración podrá hacerse en cualquier momento y debe ser aprobado por el Consejo de Administración.
5. La Cooperativa debe informar en Notas a los estados contables el reporte de créditos depurados y su estado de cobranza en forma general, en oportunidad de remitir sus informaciones.
6. El Consejo de Administración deberá informar a la Asamblea General Ordinaria sobre los créditos depurados por incobrables, mediante nota a los estados contables.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 32 de 234
		Versión 2.0

22. Régimen de Desembolsos

El desembolso del préstamo se realizará en la oficina de la Cooperativa.

La formalización y desembolso del préstamo estará a cargo del Ejecutivo de Crédito en Casa Matriz y del Ejecutivo de Cuentas en las Agencias.

Antes de realizar el desembolso el Ejecutivo de Crédito/Cuenta deberá verificar:

- La coincidencia de firmas del deudor, codeudores y cónyuges, con la cédula de identidad civil, en el pagaré, en el contrato de préstamos, liquidación del préstamo y en la solicitud de préstamo.
- La coincidencia en números y letras en el pagaré.
- La coincidencia de la fecha en el pagaré con la fecha de desembolso de la operación.
- La coincidencia del número de operación del pagaré con número de operación del sistema informático.
- La coincidencia de información del pagaré con información proporcionada en el medio de aprobación.
- La firma del deudor en la Liquidación del Préstamo y Tabla de Amortización
- La firma de autorización de débito por parte del Titular de la cuenta, en los casos de débito automático.
- La firma de autorización de descuento del salario, en el caso de empleados de la Cooperativa y otras instituciones o entidades públicas y/o privadas con quienes la Cooperativa tiene convenio.
- El perfeccionamiento de garantías, en los casos aplicables.
- Otros documentos o cumplimiento de requisitos establecidos por el estamento que aprobó el préstamo como condición para el desembolso.

Los desembolsos podrán hacerse en efectivo, o mediante depósito en la caja de ahorros indicada por el deudor o en cheque.

Por ningún motivo, las documentaciones respaldatorias del préstamo saldrán de las oficinas de la Cooperativa.

El pagaré y el contrato de préstamo estarán custodiados en el Dpto. de Tesorería.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 33 de 234
		Versión 2.0

CAPÍTULO II: PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS

El Proceso de Crédito es un conjunto de actividades estrechamente relacionadas, ejecutadas con el objetivo de brindar un servicio crediticio de manera ordenada y ágil.

En este capítulo se describen los pasos a seguir para el otorgamiento de un crédito, desde el inicio de la relación comercial con el socio, hasta el cierre del círculo crediticio.

1. Procedimiento: Otorgamiento de Crédito al Socio Personal Física, a sola firma y con codeudoría

1. Objetivo

Establecer los pasos a seguir para recibir, analizar y decidir el otorgamiento del crédito solicitado por el socio. Igualmente determinar la responsabilidad de los sectores que intervienen, normalizando el manejo y control, permitiendo con ello una gestión eficaz y eficiente.

2. Alcance

El procedimiento se aplica a los créditos a sola firma y con codeudoría personal solicitados por Socios personas físicas. El procedimiento inicia con la orientación brindada al Socio interesado en acceder a un crédito y finaliza con la custodia de los documentos de formalización del crédito.

3. Sectores que intervienen en el Procedimiento

Gerencia de Operaciones:

- Ejecutivo de Créditos
- Asistente de Operaciones
- Gerente

Agencia:

- Ejecutivo de Cuentas
- Jefe

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 34 de 234
		Versión 2.0

Unidad de Riesgos:

- Analista de Riesgo para préstamos a partir de Gs. 100.000.000.- (cien millones de guaraníes)

Dpto. de Tesorería:

- Auxiliar
- Jefe

Gerencia General:

- Gerente

Estamento Directivo:

- Comité de Crédito
- Comité Ejecutivo
- Consejo de Administración

4. Formularios y Documentos

NOMBRE	MEDIO DE PROCESAMIENTO	Nº DE COPIAS	DISTRIBUCION DE COPIAS
Solicitud de Préstamo	Manual Preimpreso o formulario electrónico	1	Expediente Único del Socio
Extracto General de Cuenta del Socio, cónyuge y codeudores (si estos fueren socios de la Cooperativa)	Sistema Informático	1	Expediente Único del Socio
Liquidación de Préstamo y Tabla de Amortización	Sistema informático	3	1. Expediente Único del Socio 2. Socio 3. Dpto. de Contabilidad
Contrato de Préstamo	Sistema Informático	2	1. Socio 2. Dpto.de Tesorería
Pagaré	Sistema informático	1	Dpto. de Tesorería
Orden de Pago <i>(para los desembolsos en cheque)</i>	Sistema informático	1	Contabilidad
Factura contado	Sistema informático	2	1. Socio 2. Contabilidad
Reporte de INFORMCONF o de la Central de Riesgos Cooperativos.	Consulta web	1	Expediente Único del Socio
Reporte de consulta a la página de OFAC, ONU (SEPRELAD)	Consulta web	1	Expediente Único del Socio
Formulario de verificación in situ y relevamiento de datos (en los casos aplicables)	Manual	1	Expediente Único del Socio
Solicitud de Débito Automático (en	Manual	1	Expediente Único del

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 35 de 234
		Versión 2.0

los casos aplicables)			Socio
Autorización de Descuento de Salario (en los casos aplicables)	Manual	1	Expediente Único del Socio
Perfil del Socio	Reporte del Sistema Informático	1	Expediente Único del Socio
Planilla de Ratios u otra herramienta similar	Planilla Excel	1	Expediente Único del Socio
Informe de Confirmación de Referencias	Manual	1	Expediente Único del Socio
Listado de facturas emitidas	Sistema informático	1	Dpto. de Contabilidad
Registro de entrega de pagarés a Tesorería.	Sistema Informático	1	Agencia / Dpto.de Créditos – Casa Matriz, según sea el caso.

5. Normas de Operación

5.1. Promoción del Servicio Crediticio

- Todos los empleados de **COOPEC LTDA.** deben estar en condiciones de responder las consultas de los Socios interesados en acceder a un crédito, sin embargo el principal responsable de la promoción y orientación sobre este servicio es el Ejecutivo de Créditos en Casa Matriz y el Ejecutivo de Cuentas en las Agencias.
- El Ejecutivo de Créditos en Casa Matriz y el Ejecutivo de Cuentas en las Agencias será el encargado de realizar el contacto con los Socios interesados en acceder a un crédito.
- Al contactar con el Socio le brindará todas las informaciones relativas a requisitos, condiciones, montos, plazos, garantía requerida, intereses y costos del crédito.
- El Ejecutivo de Créditos en Casa Matriz y el Ejecutivo de Cuentas en las Agencias, en la entrevista con el interesado realizará preguntas básicas relacionadas a su capacidad de pago (ocupación, ingresos mensuales, referencias comerciales y crediticias, etc.), a fin de determinar si es sujeto de crédito.
- En caso que el Ejecutivo de Créditos en Casa Matriz y el Ejecutivo de Cuentas en las Agencias, como resultado del análisis del crédito recomendar su rechazo, pero el estamento de aprobación tomare una decisión distinta a la planteada, dicho estamento deberá justificar y fundamentar por escrito su decisión. Este crédito se registrará en el sistema informático en una cartera denominada, **“Instancia de aprobación superior”** y no formará parte de la cartera del Ejecutivo. Las gestiones de recuperación de esta cartera la realizarán los Ejecutivos del Dpto. de Recuperación de Créditos desde el primer día de atraso.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 36 de 234
		Versión 2.0

- f) El Ejecutivo de Créditos en Casa Matriz y el Ejecutivo de Cuentas en las Agencias tiene la responsabilidad de comunicar al Socio, la aprobación o rechazo de su Solicitud de Préstamo, así como el recordatorio para la formalización y retiro una vez aprobado.
- g) El Ejecutivo de Créditos en Casa Matriz y el Ejecutivo de Cuentas en las Agencias podrá emplear las siguientes acciones de promoción del crédito: llamadas telefónicas, mensajes de texto al celular a los Socios potenciales; socios con buen historial crediticio en la Cooperativa y nuevos socios sin antecedente de crédito.

5.2. Factores a considerar en el análisis de la Solicitud de Préstamo

a) Antecedentes del solicitante (solventia moral):

- Cumplimiento de sus compromisos personales (historial crediticio en la Cooperativa).
- Estabilidad laboral y calidad de las referencias laborales.
- Antigüedad y estabilidad en la actividad comercial o de servicios (en el caso de socios microempresarios o emprendedores).
- Antecedentes y referencias comerciales de otras instituciones bancarias/financieras/comerciales.
- Referencia de cuentas de ahorro en la Cooperativa, si las tuviere.
- Calidad de las referencias personales, para primeros créditos.

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

- Tener suficiente y demostrada capacidad de pago a satisfacción de la Cooperativa.
- La cuota del crédito solicitado no excederá en ningún caso el 40% (cuarenta por ciento) del ingreso neto mensual verificado de la unidad familiar (ingreso del solicitante más el de su cónyuge). Igual requerimiento rige para el codeudor. Este parámetro se podrá flexibilizar si el solicitante posee buen antecedente de pago en créditos anteriores de igual o mayor monto.

c) Respaldo Patrimonial, se evalúan los bienes que posee el solicitante (vehículos, propiedades, equipos, instalaciones, mercaderías, etc.)

d) Calidad de la Garantía, en el caso de codeudoría solidaria se realizará el mismo análisis del riesgo crediticio que se aplica al solicitante. En el caso de garantía hipotecaria, se verificará que el bien ofrecido se encuentre libre de gravamen (hipotecas, embargo, etc.)

e) Condiciones del entorno, se analiza y evalúa el entorno y el ambiente económico en el cual se desenvuelve el Socio, tales como: situación laboral, situación actual del mercado para el sector laboral y tendencias futuras, situación actual y tendencias del rubro al cual se dedica el solicitante; si fuera microempresario o emprendedor.

5.3. Planilla de Ratios (Scoring):

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 37 de 234
		Versión 2.0

- a) El Ejecutivo de Crédito / Cuenta, al momento de realizar el análisis de la Solicitud de Préstamo elaborará la Planilla de Ratios para préstamos de amortización mensual de Gs.25.000.000.- (Veinte y cinco millones de guaraníes) en adelante.
- b) El Solicitante y el codeudor (en los casos aplicables) deberán demostrar además solvencia patrimonial para préstamos de Gs. 30.000.000.- (Treinta millones de guaraníes) en adelante.
- c) Los préstamos de vencimiento único, préstamo Segucoop, préstamo con caución de ahorro y con garantía Aporte no requerirán de la elaboración de la planilla de Ratios.
- d) La Planilla de Ratios, estará firmada por el Ejecutivo responsable de su elaboración, análisis e interpretación, y servirá como herramienta de evaluación del riesgo crediticio.

5.4. Desembolsos

- a) Los prestatarios tienen hasta 30 (treinta) días hábiles posteriores a la aprobación del préstamo por el órgano correspondiente, para formalizar y retirar el monto.
- b) El Gerente de Operaciones a través de la Gerencia General deberá elevar al Consejo de Administración un listado quincenal de las operaciones aprobadas y no desembolsadas.
- c) La preparación de la liquidación de préstamo estará a cargo del Ejecutivo de Créditos o Ejecutivo de Cuentas, según se trate de Casa Matriz o Agencia.
- d) Si el socio desea tener un vencimiento posterior a la fecha de desembolso, deberá solicitarlo oportunamente al Ejecutivo de Crédito / Cuenta y la especificación constará en la Solicitud de Préstamo.
- e) Los cheques de préstamos procesados por la Agencia, serán preparados por el personal de Tesorería de Casa Matriz.
- f) Los préstamos aprobados por el Jefe de Agencia, de acuerdo a los niveles de aprobación vigentes, podrán ser desembolsados en efectivo o acreditados en caja de ahorro del solicitante, pudiendo el mismo disponer de los fondos, de acuerdo al límite de extracciones de ahorro en ventanilla.
- g) La acreditación en la cuenta de ahorros del prestatario será procesada por el Ejecutivo de Crédito/Cuenta al momento de liquidar la operación.
- h) El pagaré y el contrato de préstamos deberán remitirse al Dpto. de Tesorería el día del desembolso en Casa Matriz. Las Agencias remitirán al día siguiente o el primer día hábil.
- i) Semanalmente el Jefe de Agencia remitirá; sellado y firmado; al Dpto. de Contabilidad las liquidaciones de préstamos activados, acompañados del Listado de Facturas

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 38 de 234
		Versión 2.0

emitidas, junto con los duplicados de las facturas y el reporte de préstamos activados.
El mismo procedimiento deberá cumplir el Gerente de Operaciones de la Casa Matriz.

5.5. Actualización del Perfil del Socio

El Ejecutivo a cargo tiene la responsabilidad de actualizar en el sistema informático el Perfil del Socio en cada operación, imprimir el reporte, sellar y firmarlo y luego incorporar al Expediente Único del Socio.

5.6. Entrega de Contrato de Préstamo:

- a) Un ejemplar del Contrato de Préstamo será entregado al Prestatario en el momento del desembolso del crédito.
- b) El Contrato de Préstamo lo firmarán en representación de **COOPEC**:
 - En Casa Matriz el Ejecutivo de Crédito y el Gerente de Operaciones, en caso de ausencia de éste último firmará el Gerente General.
 - En las Agencias será firmado por el Ejecutivo de Cuentas y el Jefe de Agencia.

6. Descripción del Procedimiento

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0	Interés en acceder a un préstamo	Socio	El procedimiento inicia cuando el Socio manifiesta su interés por acceder a un crédito y solicita orientaciones sobre condiciones, requisitos, montos, garantías, plazos, tasas, etc.
1	Asesorar sobre el servicio crediticio	Ejecutivo de Crédito Ejecutivo de Cuentas	1. Orienta al Socio sobre el servicio de crédito: tipos de créditos, requisitos, condiciones, montos, interés, costos, etc. 2. Consulta en el sistema informático el Estado de Cuenta General y el Perfil del Socio, a fin de orientar sobre las condiciones específicas para el crédito que desea solicitar. 3. Indica los documentos a presentar según el tipo y monto del crédito al cual desea acceder. 4. Manifiesta al Socio que el reporte de Informconf o Central de Riesgos Cooperativos, así como las Listas de OFAC y ONU son elementos decisivos para el otorgamiento del crédito.
2	Recibir la Solicitud de Préstamo y los documentos	Ejecutivo de Crédito Ejecutivo de Cuentas	1. Recibe la solicitud y los documentos. 2. Solicita por sistema informático el Expediente Único del Socio. 3. Verifica que la solicitud esté debidamente completa y firmada. También puede generar la solicitud de préstamo través del sistema informático. 4. Controla los datos personales de la solicitud y coteja contra los registros del sistema informático, actualiza los datos en el sistema.



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 39 de 234

Versión 2.0

			5. Verifica los documentos presentados de acuerdo al tipo de crédito, la garantía, la ocupación del solicitante y codeudores (asalariado, independiente, microempresario, jubilado). 6. Si todo está correcto: da entrada a la solicitud, sella, firma y registra la operación en el sistema informático. 7. Si los documentos están incompletos, dependiendo de lo faltante: si no son esenciales da entrada a la solicitud, en caso contrario queda pendiente a la espera de los documentos faltantes.
3	Preparar las informaciones para el análisis de la solicitud de préstamo	Ejecutivo de Crédito Ejecutivo de Cuentas	1. Recibe de la Unidad de Archivo de Operaciones el Expediente Único del Socio. 2. Imprime el estado de cuentas del titular, cónyuge y codeudores, si estos fueren socios de la Cooperativa. 3. Verifica la situación de cada uno; en cuanto a aportes, solidaridad, créditos, tarjetas de créditos, garantías ofrecidas, calificación del socio, etc. 4. Imprime el Reporte de Informconf y/o de la Central de Riesgos Cooperativos del titular, cónyuge y codeudores. 5. Verifica que si la operación se ajusta al perfil operacional del solicitante. 6. Realiza la consulta en la página web de la OFAC y de la ONU, imprime la consulta, sella y firma 7. Archiva todos los documentos en el Expediente Único del Socio. 8. Si tiene reporte negativo, comunica al solicitante las restricciones para acceder al crédito: • Si el Socio manifiesta que desea continuar con su pedido de crédito, el procedimiento continúa en la siguiente actividad. • Si el solicitante manifiesta desistir de su pedido de crédito, el Ejecutivo a cargo registra en el sistema informático el estado desistido de la solicitud y devuelve el Expediente a la Unidad de Archivo. Fin del procedimiento en este caso.
4	Confirmar referencias comerciales, laborales, personales	Ejecutivo de Crédito Ejecutivo de Cuentas	1. Organiza los pedidos de referencias: por entidades a contactar, o por tipo de créditos, o por priorización para el estudio de créditos. 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 hubiera. 3. Prepara el Informe de Confirmación de

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 40 de 234
		Versión 2.0

			Referencias y lo firma. 4. Contacta con los empleadores, en el caso de solicitantes asalariados y confirma: salario, otros beneficios, antigüedad, cargo, etc. 5. Prepara el Informe de Confirmación de Referencias y lo firma. 6. Contacta con referencias personales y obtiene información sobre el solicitante. 7. Prepara el Informe de Confirmación de Referencias y lo firma. 8. Registra toda la información recabada en el Informe de Confirmación de Referencias, que archiva en el Expediente Único del Socio.
5	Realizar el análisis crediticio	Ejecutivo de Crédito Ejecutivo de Cuentas	1. Elabora la planilla de Ratios (Scoring), según el monto del crédito. 2. Analiza el crédito aplicando los factores establecidos por la Cooperativa. 3. Determina el cumplimiento de todos los requisitos para el tipo y monto de crédito solicitado. 4. Determina la capacidad de pago del titular y codeudores, si hubieren. 5. Evalúa el riesgo crediticio. 6. Elabora su informe de análisis, junto con las observaciones y recomendaciones sobre aprobación o rechazo. 7. Sella y firma su informe. 8. Si el monto solicitado está dentro de su nivel de aprobación, el procedimiento continúa en la siguiente en caso contrario, remite el Expediente del Socio a su Jefe inmediato para estudio y/o decisión.
6	Determinar la aprobación o rechazo de la solicitud de préstamo	Ejecutivo de Crédito Ejecutivo de Cuentas	1. Con base en su análisis decide la aprobación o rechazo de la Solicitud de Préstamo, dentro de su nivel de aprobación vigente. 2. Sella y firma la Solicitud de Préstamo. 3. Registra los datos del Socio y de la operación estudiada. 4. En este caso el procedimiento continúa en la actividad 11.
7	Verificar y/o decidir sobre el pedido de préstamo	Casa Matriz: Gerente de Operaciones Agencia: Jefe	1. Recibe el Expediente del Socio. 2. Verifica que la solicitud y documentos estén completos. 3. Verifica el análisis y el informe realizado por el Ejecutivo. 4. En caso que considere pertinente, realiza confirmaciones directas de datos o solicita información adicional. 5. Ratifica o modifica las observaciones y recomendaciones del Ejecutivo. 6. Sella y firma la Solicitud de Préstamo.



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 41 de 234

Versión 2.0

			7. Si el monto está dentro de su nivel de aprobación: aprueba o rechaza, fundamentando su decisión. En este caso el procedimiento continúa en la actividad 11. 8. Si el monto corresponde a otro nivel de aprobación: remite el Expediente del Socio a la Gerencia General.
8	Verificar y/o decidir sobre el pedido de préstamo	Gerente General	1. Recibe el Expediente del Socio. 2. Verifica que la solicitud y documentos estén completos. 3. Verifica el informe del Gerente de Operaciones / Jefe de Agencia. 4. En caso que considere pertinente, realiza confirmaciones directas de datos o solicita información adicional. 5. Ratifica o modifica las observaciones y recomendaciones del Gerente de Operaciones / Jefe de Agencia. 6. Sella y firma la Solicitud de Préstamo. 7. Si el monto está dentro de su nivel de aprobación: aprueba o rechaza, fundamentando su decisión en la solicitud. En este caso el procedimiento continúa en la actividad 11. 8. Si el monto corresponde al nivel de aprobación de directivos: remite el Expediente a la Unidad de Riesgos.
9	Evaluar el riesgo crediticio	Unidad de Riesgos: Analista	Cuando corresponda, según monto y/o tipo de crédito: 1. Recibe la Solicitud y los documentos 2. Analiza toda la documentación presentada 3. Realiza verificaciones in situ, en los casos necesarios 4. Aplica las técnicas de evaluación de riesgos crediticios de la Cooperativa 5. Emite su informe técnico sobre el pedido de crédito 6. Presenta su informe junto con el Expediente del Socio, al estamento directivo que corresponda.
10	Estudiar y decidir sobre el pedido de préstamo	Según monto y tipo de crédito: Comité de Créditos y/o Comité Ejecutivo y/o	1. Recibe el Expediente del Socio. 2. Verifica los informes realizados por el Ejecutivo, verificados por su Jefe inmediato y supervisado por el Gerente General y cuando corresponda por el Analista de Riesgos. 3. En caso que considere pertinente, realiza confirmaciones directas de datos o solicita información adicional al Ejecutivo a cargo. 4. Decide la aprobación o rechazo, fundamentando su decisión en lo establecido en el Manual Operativo de Crédito. 5. Consigna en la solicitud, la resolución tomada,



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 42 de 234

Versión 2.0

		Consejo de Administración	junto con las observaciones y/o recomendaciones que considere necesario. - Sella y firma la Solicitud de Préstamo. - Registra en acta la decisión tomada. - Entrega el Expediente del Socio al Gerente o al Asistente de Operaciones, para su distribución al Ejecutivo a cargo.
11	Comunicar al Socio la decisión sobre su pedido de préstamo	Ejecutivo de Crédito Ejecutivo de Cuentas	- Recibe el Expediente del Socio. - Toma conocimiento de la decisión adoptada por el estamento de aprobación. - Contacta con el solicitante mediante llamada telefónica, mensaje de texto al celular o correo electrónico, y comunica la decisión: -Si el crédito es aprobado conforme al pedido del Socio: coordina con el mismo el día de formalización y retiro del importe aprobado. -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 desembolso del crédito. -Si el crédito fue rechazado: explica los motivos, registra en el sistema informático el rechazo del crédito y devuelve el Expediente del Socio a la Unidad de Archivo de Operaciones. Fin del procedimiento en caso de rechazo.
12	Preparar la liquidación y contrato de préstamo	Ejecutivo de Crédito Ejecutivo de Cuentas	- Actualiza en el sistema informático el estado de la solicitud “Préstamo Aprobado”. - Procesa en el sistema informático la liquidación del préstamo, para ello tiene en cuenta: - plazo aprobado - monto aprobado - gastos administrativos - impuestos aplicables - seguro de préstamos - Cancelación de otros créditos u otras obligaciones. - otro concepto a deducir del crédito. - Imprime la factura por cobro de gastos administrativos, impuestos y obligaciones deducidas del crédito, según el caso. - Con este procesamiento se generan a través del sistema: la Liquidación de Préstamo y Tabla de Amortización, el Contrato de Préstamo y el Pagaré. - Imprime los siguientes documentos:

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 43 de 234
		Versión 2.0

			• Tres ejemplares de la Liquidación de Préstamo, sella y firma. • Pagaré • Dos ejemplares del Contrato de Préstamo • Un ejemplar de la Autorización de Descuento de Salario, si el solicitante es funcionario de instituciones o entidades públicas y/o privadas con quienes COOPEC tiene convenio. 6. Remite el legajo de documentos a su Jefe, para verificación.
13	Verificar la liquidación y contrato de préstamo	Casa Matriz: Gerente de Operaciones Agencia: Jefe	1. Verifica la liquidación, las cancelaciones de obligaciones y el contrato de préstamo. 2. Si detecta errores: devuelve al Ejecutivo para la corrección y nueva presentación. 3. Si todo está correcto: da su Vº.Bº 4. Firma los 2 (dos) ejemplares del Contrato de Préstamo. 5. Verifica forma de desembolso especificada. Según monto del crédito el desembolso puede ser: • En efectivo o depósito en caja de ahorro: en este caso el procedimiento pasa a la actividad 15. • En cheque: en este caso el procedimiento continúa en la siguiente actividad.
14	Procesar cheque por préstamo aprobado	Dpto. de Tesorería: Jefe o Auxiliar	1. Recibe del Gerente de Operaciones / Jefe de Agencia, la Liquidación del Préstamo y la resolución de aprobación. 2. Verifica la Liquidación y las cancelaciones de obligaciones, si fuera el caso. 3. Determina la cuenta bancaria sobre la cual se girará el cheque. 4. Genera e imprime a través del sistema informático la orden de pago y el cheque. 5. Procesa en el sistema informático la activación del préstamo. 6. Firma la Orden de Pago. 7. Remite el legajo de documentos al Gerente Administrativo y Financiero para verificación. 8. Gestiona la firma del cheque, por parte de la Gerencia General y de los directivos del Consejo de Administración. 9. Si corresponde a un crédito de la Agencia, le remite el cheque bajo acuse por escrito. 10. Custodia los cheques que corresponden a la Casa Matriz, hasta su retiro por parte del prestatario.
15	Formalizar los documentos y activar el	Ejecutivo de Crédito	Cuando el/los prestatarios se presenta/n para formalizar y retirar el crédito:



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 44 de 234

Versión 2.0

	préstamo	Ejecutivo de Cuentas	1. Da cumplimiento a las observaciones o condiciones establecidas por el estamento de aprobación para el desembolso. 2. Hace firmar el pagaré y el Contrato de Préstamo al titular y al codeudor, así como a sus respectivos cónyuges; si fuera el caso; dejando constancia en el pagaré de la verificación de firmas practicada. 3. Firma el Contrato de Préstamo. 4. Hace firmar al Prestatario titular la Liquidación de Préstamo. 5. Si el solicitante es funcionario de instituciones o entidades públicas y/o privadas, hace firmar la Autorización de Descuento de Salario, en los casos aplicables. 6. Si el desembolso es mediante acreditamiento en caja de ahorro del Socio, confirma en el sistema informático el desembolso del crédito, con lo cual activa el crédito, de no contar con caja de ahorro procede a la apertura de la misma. 7. Entrega al Prestatario titular: • original de facturas por cobro de obligaciones económicas, impuestos, gastos administrativos y otros cargos del crédito. • un ejemplar de la Liquidación de Préstamo. • un ejemplar del Contrato de Préstamo. • Deriva al Prestatario a la Caja. <i>Si el desembolso será en cheque, la activación del crédito está a cargo del Jefe o del Auxiliar del Dpto. de Tesorería al momento de procesar el cheque.</i>
16	Entregar importe del préstamo	Casa Matriz y Agencia: Cajero/a	1. Si el desembolso es en efectivo a través de la caja de ahorro del socio: ✓ Consulta en el sistema informático la acreditación del importe del crédito. ✓ Confirma la identidad del Prestatario. ✓ Registra en el sistema informático la extracción. ✓ Obtiene la firma del Prestatario en la Boleta de Extracción. ✓ Entrega al Prestatario el efectivo y un ejemplar de la Boleta de Extracción. ✓ Archiva otro ejemplar de la Boleta de Extracción hasta la rendición y entrega de su caja. 2. Si el desembolso es en cheque: • Hace firmar al Prestatario la Orden de Pago. • Entrega al Prestatario el cheque. • Devuelve la Orden de Pago firmada al Jefe de Tesorería o Jefe de Agencia.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 45 de 234
		Versión 2.0

17	Verificar los préstamos formalizados y activados	Casa Matriz: Gerente de Operaciones Agencia: Jefe	Diariamente: 1. Recibe del Ejecutivo el legajo de documentos de los créditos formalizados. 2. Verifica la documentación y las firmas de los deudores. 3. Compara los documentos contra los registros en el sistema informático, préstamos desembolsados (activados) por Ejecutivo y por fecha. 4. Deja constancia del control practicado en el Contrato y en el Pagaré. 5. Separa el Contrato, Pagaré y Liquidación de Préstamo y remite los mismos al Asistente de Operaciones. En el caso de Agencia, remite directamente a los sectores indicados en la siguiente actividad.
18	Distribuir los documentos de préstamos entregados	Casa Matriz: Asistente de Operaciones Agencia: Jefe	1. Organiza los documentos a distribuir. 2. Al cierre del día, remite al Dpto. de Tesorería, con acuse: • Pagaré • Contrato de Préstamo. 3. Al día siguiente hábil remite a la Unidad de Archivo de Operaciones el Expediente del Socio para su custodia. 4. Al día siguiente hábil, en caso que el Solicitante sea funcionario de instituciones o entidades públicas y/o privadas, remite al Ejecutivo de Recuperación la Autorización de Descuento de Salario, para su procesamiento. 5. Semanalmente, remite al Dpto. de Contabilidad: • Liquidación de Préstamo, firmada por el deudor • Reporte de facturas emitidas • Duplicado de las facturas emitidas
19	Archivar los documentos de formalización del préstamo	Dpto. de Tesorería: Jefe o Auxiliar	1. Archiva el Contrato de Préstamo y el Pagaré, por número de socio. 2. Procede a la segura custodia del bibliorato de documentos. 3. Remite semanalmente al Dpto. de Contabilidad las ordenes de pagos de los créditos desembolsados en cheque de Casa Matriz y de Agencias. Fin del procedimiento

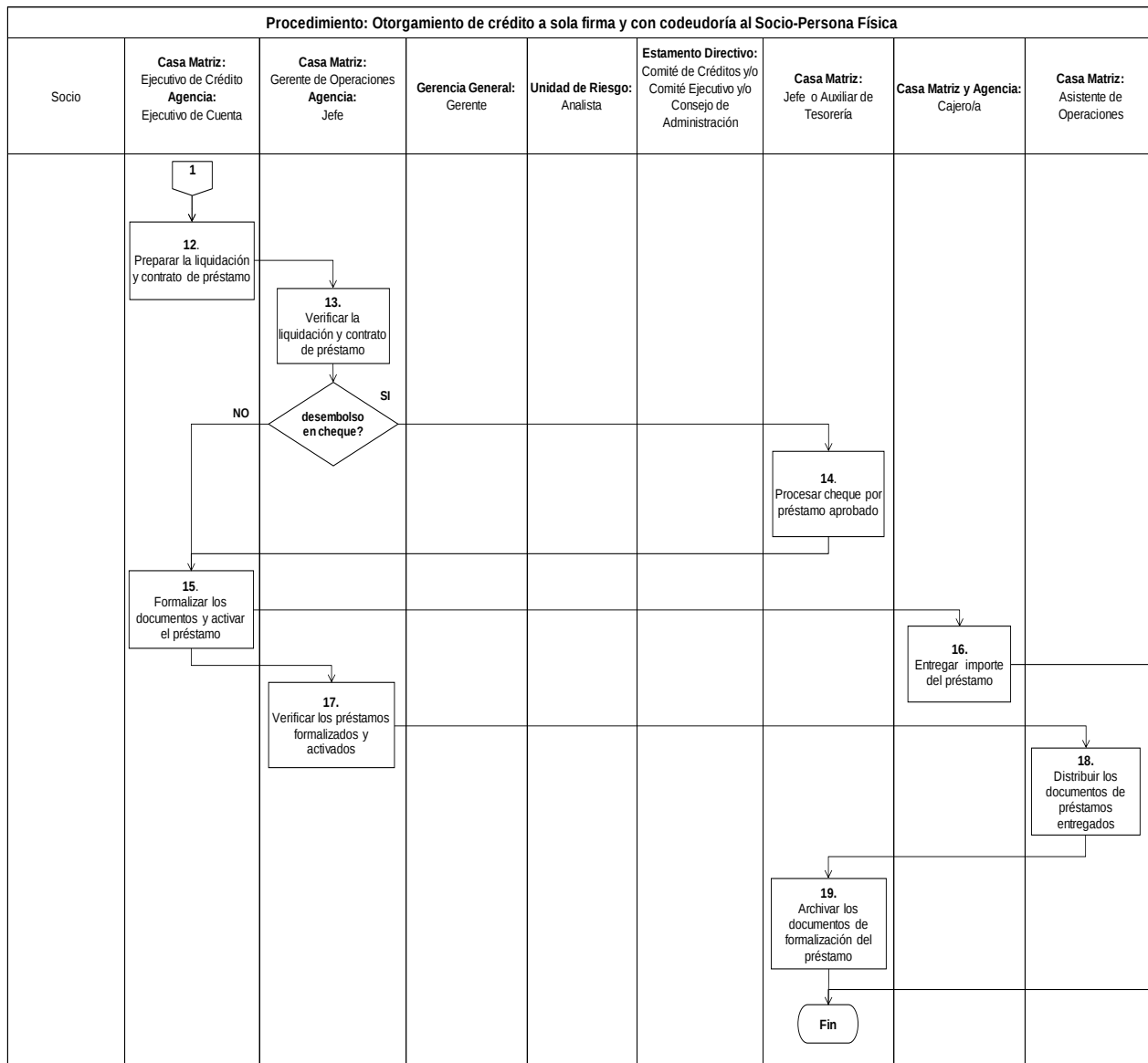


MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 47 de 234

Versión 2.0



	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 48 de 234
		Versión 2.0

2. Procedimiento: Otorgamiento de crédito al Socio Persona Física, con garantía real

1. Objetivo

Establecer los pasos a seguir para recibir, analizar y decidir el otorgamiento del crédito con garantía real. Igualmente determinar la responsabilidad de los sectores que intervienen, normalizando el manejo y control, permitiendo con ello una gestión eficaz y eficiente.

2. Alcance

El procedimiento se aplica a todos los tipos de créditos vigentes en la Cooperativa, concedidos a socios personas físicas con garantía real: hipoteca o prenda. El procedimiento también aplica al otorgamiento de línea de crédito hipotecaria.

Se aplica de igual forma en Casa Matriz y en Agencias. El procedimiento inicia con la orientación brindada al Socio interesado en acceder a un crédito y finaliza con la custodia de los documentos de formalización del crédito.

3. Sectores que intervienen en el Procedimiento

Gerencia de Operaciones:

- Ejecutivo de Créditos
- Asistente de Operaciones
- Gerente

Agencia:

- Ejecutivo de Cuentas
- Jefe

Unidad de Riesgos:

- Analista de Riesgo para préstamos a partir de Gs. 100.000.000.- (cien millones de guaraníes)

Dpto. de Tesorería:

- Auxiliar
- Jefe

Gerencia General:

- Gerente

Estamento Directivo:

- Comité de Crédito
- Comité Ejecutivo

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 49 de 234
		Versión 2.0

- Consejo de Administración

4. Formularios y Documentos

NOMBRE	MEDIO DE PROCESAMIENTO	Nº DE COPIAS	DISTRIBUCION DE COPIAS
Solicitud de Préstamo	Manual Preimpreso o formulario electrónico	1	Expediente Único del Socio
Extracto General de Cuenta del Socio, cónyuge y codeudores (si estos fueron socios de la Cooperativa)	Sistema Informático	1	Expediente Único del Socio
Liquidación de Préstamo y Tabla de Amortización	Sistema informático	3	1. Socio 2. Expediente Único del Socio. 3. Dpto. de Contabilidad.
Contrato de Préstamo	Sistema Informático	2	1. Socio 2. Dpto. de Tesorería
Pagaré	Sistema informático	1	Dpto. de Tesorería
Orden de Pago	Sistema informático	1	Dpto. de Contabilidad
Factura contado	Sistema informático	2	1. Socio 2. Dpto. de Contabilidad
Reporte de INFORMCONF o de la Central de Riesgos Cooperativos.	Consulta web	1	Expediente Único del Socio
Reporte de consulta a la página de OFAC, ONU (SEPRELAD)	Consulta web	1	Expediente Único del Socio
Formulario de verificación in situ y relevamiento de datos (en los casos aplicables)	Manual	1	Expediente Único del Socio
Contrato de Caución de Ahorro por garantía de Crédito (en los casos aplicables)	Manual	2	1. Dpto. de Tesorería 2. Socio
Solicitud de Débito Automático (en los casos aplicables)	Manual	1	Expediente Único del Socio
Autorización de Descuento de Salario (en los casos aplicables)	Manual	1	Expediente Único del Socio
Perfil del Socio	Reporte del Sistema Informático	1	Expediente Único del Socio
Planilla de Ratios u otra herramienta similar	Planilla Excel	1	Expediente Único del Socio
Informe de Confirmación de Referencias	Manual	1	Expediente Único del Socio

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 50 de 234
		Versión 2.0

Listado de facturas emitidas	Sistema informático	1	Dpto.de Contabilidad
Registro de entrega de pagarés a Tesorería	Sistema informático	1	Agencia y Dpto.de Créditos de Casa Matriz, según sea el caso

5. Normas de Operación

5.1. Promoción del Servicio Crediticio

- a) Todos los empleados de **COOPEC LTDA.** deben estar en condiciones de responder las consultas de los Socios interesados en acceder a un crédito, sin embargo el principal responsable de la promoción y orientación sobre este servicio es el Ejecutivo de Créditos en Casa Matriz y el Ejecutivo de Cuentas en las Agencias.
- b) El Ejecutivo de Créditos en Casa Matriz y el Ejecutivo de Cuentas en las Agencias será el encargado de realizar el contacto con los Socios interesados en acceder a un crédito.
- c) Al contactar con el Socio le brindará todas las informaciones relativas a requisitos, condiciones, montos, plazos, garantía requerida, intereses y costos del crédito.
- d) El Ejecutivo de Créditos en Casa Matriz y el Ejecutivo de Cuentas en las Agencias, en la entrevista con el interesado realizará preguntas básicas relacionadas a su capacidad de pago (ocupación, ingresos mensuales, referencias comerciales y crediticias, etc.), a fin de determinar si es sujeto de crédito.
- e) En caso que el Ejecutivo de Créditos en Casa Matriz y el Ejecutivo de Cuentas en las Agencias, como resultado del análisis del crédito recomendaré su rechazo, pero el estamento de aprobación tomare una decisión distinta a la planteada, dicho estamento deberá justificar y fundamentar por escrito su decisión. Este crédito se registrará en el sistema informático en una cartera denominada, ***“Instancia de aprobación superior”*** y no formará parte de la cartera del Ejecutivo. Las gestiones de recuperación de esta cartera la realizarán los Ejecutivos del Dpto. de Recuperación de Créditos desde el primer día de atraso.
- a) El Ejecutivo de Créditos en Casa Matriz y el Ejecutivo de Cuentas en las Agencias, tiene la responsabilidad de comunicar al Socio, la aprobación o rechazo de su Solicitud de Préstamo, así como el recordatorio para la formalización y retiro una vez aprobado.
- b) El Ejecutivo de Créditos en Casa Matriz y el Ejecutivo de Cuentas en las Agencias, podrá emplear las siguientes acciones de promoción del crédito: llamadas telefónicas, mensajes de texto al celular a los Socios potenciales; socios con buen historial crediticio en la Cooperativa y nuevos socios sin antecedente de crédito.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 51 de 234
		Versión 2.0

5.2. Factores a considerar en el análisis de la Solicitud de Préstamo

a) Antecedentes del solicitante (solventia moral):

- Cumplimiento de sus compromisos personales (historial crediticio en la Cooperativa).
- Estabilidad laboral y calidad de las referencias laborales.
- Antigüedad y estabilidad en la actividad comercial o de servicios (en el caso de socios microempresarios o emprendedores).
- Antecedentes y referencias comerciales de otras instituciones bancarias/financieras/comerciales.
- Referencia de cuentas de ahorro en la Cooperativa, si las tuviere.
- Calidad de las referencias personales, para primeros créditos.

f) 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 40% (cuarenta por ciento) del ingreso neto mensual verificado de la unidad familiar (ingreso del solicitante más el de su cónyuge). Igual requerimiento rige para el codeudor. Este parámetro se podrá flexibilizar si el solicitante posee buen antecedente de pago en créditos anteriores de igual o mayor monto.

g) Respaldo Patrimonial, se evalúan los bienes que posee el solicitante (vehículos, propiedades, equipos, instalaciones, mercaderías, etc.)

h) 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.)

i) Condiciones del entorno, se analiza y evalúa el entorno y el ambiente económico en el cual se desenvuelve el Socio, tales como: situación laboral, situación actual del mercado para el sector laboral y tendencias futuras, situación actual y tendencias del rubro al cual se dedica el solicitante; si fuera microempresario o emprendedor.

5.3. Planilla de Ratios (Scoring):

- El Ejecutivo de Crédito / Cuenta, al momento de realizar el análisis de la Solicitud de Préstamo elaborará la Planilla de Ratios para préstamos de amortización mensual de Gs.25.000.000.- (Veinte y cinco millones de guaraníes) en adelante.
- El Solicitante y el codeudor (en los casos aplicables) deberán demostrar además solventia patrimonial para préstamos de Gs. 30.000.000.- (Treinta millones de guaraníes) en adelante.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 52 de 234
		Versión 2.0

- c) Los préstamos de vencimiento único, préstamo Segucoop, préstamo con caución de ahorro y con garantía Aporte no requerirán de la elaboración de la planilla de Ratios.
- d) La Planilla de Ratios, estará firmada por el Ejecutivo responsable de su elaboración, análisis e interpretación, y servirá como herramienta de evaluación del riesgo crediticio.

5.4. Crédito con garantía hipotecaria

- a) El Ejecutivo de Créditos / Cuenta, proveerá al Socio la lista de tasadores designados por el Consejo de Administración a fin de contactar con el de su preferencia.
- b) El Socio interesado en acceder al crédito con esta garantía, deberá entregar al Ejecutivo de Créditos / Cuentas, junto con la Solicitud de Préstamo, el informe de tasación y una fotocopia del título de propiedad.
- c) El Gerente General, una vez aprobado el Crédito por el estamento correspondiente, enviará la documentación de la operación a la Escribanía designada por el Consejo de Administración, para realizar los trámites de formalización e inscripción del contrato de hipoteca, para lo cual previamente solicitará al Socio el original del título de propiedad.
- d) En el caso del crédito para Inversión Inmobiliaria (Vivienda) presentar la documentación específica requerida para este tipo de Crédito.

5.5. Del desembolso del crédito con garantía real

- a) El Gerente General, una vez firmado el contrato de hipoteca e inscripto en los Registros Públicos, autorizará al Dpto. de Créditos de Casa Matriz o a la Agencia; según corresponda; a proceder al desembolso del Crédito.
- b) Previo a la formalización y desembolso, el Gerente de Operaciones o Jefe de Agencia, se asegurará de contar con las certificaciones y escrituras inscriptas en el registro público de la propiedad que corresponda.
- c) El desembolso de los fondos no podrá efectuarse hasta que haya sido documentada la operación, especialmente en los aspectos relacionados con la garantía ofrecida, la suscripción del pagaré y se haya dejado constancia de la verificación del cumplimiento de las formalidades administrativas, del ajuste de la operación a los límites y condiciones del crédito y en general del cumplimiento de los procedimientos y políticas internas de **COOPEC**, siendo responsable de esta verificación la Gerencia General.
- d) Para los casos de créditos con desembolsos fraccionados, no se efectuarán desembolsos posteriores a aquellos Socios que registren mora en el pago de sus obligaciones, ni se tramitarán prórrogas a créditos cuyo pago de interés esté atrasado.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 53 de 234
		Versión 2.0

- e) Si el socio desea tener un vencimiento posterior a la fecha de desembolso, deberá solicitarlo oportunamente al Ejecutivo de Crédito / Cuentas y la especificación constará en la solicitud de préstamo.

5.6. Actualización del Perfil del Socio

El Ejecutivo a cargo tiene la responsabilidad de actualizar en el sistema informático el perfil del socio en cada operación.

5.7. Documentos a presentar para el crédito con garantía real

Los documentos específicos que el solicitante debe presentar para los créditos con garantía real están establecidos en el capítulo correspondiente al Reglamento Específico por Producto Crediticio del presente Manual Operativo.

6. Descripción del Procedimiento

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0	Interés en acceder a un préstamo	Socio	El procedimiento inicia cuando el Socio manifiesta su interés por acceder a un crédito con garantía real y solicita orientaciones sobre condiciones, requisitos, montos, plazos, tasas, etc.
1	Asesorar sobre el crédito con garantía real	Ejecutivo de Crédito Ejecutivo de Cuentas	- Orienta sobre las condiciones para el crédito con garantía real. - Consulta en el sistema informático el Estado de Cuenta General y el Perfil del Socio, a fin de orientar sobre las condiciones específicas para el crédito que desea solicitar. - Indica los documentos a presentar para el tipo de garantía, provee la lista de tasadores y escribanos. - Manifiesta al Socio que el reporte de Informconf o Central de Riesgos Cooperativos, así como las Listas de OFAC / ONU son elementos decisivos para el otorgamiento del crédito.
2	Recibir la Solicitud de Préstamo y los documentos	Ejecutivo de Crédito Ejecutivo de Cuentas	- Recibe la solicitud y los documentos, incluyendo el informe de tasación y el título original del bien a entregar en garantía. - Solicita por sistema informático el Expediente Único del Socio. - Verifica que la solicitud esté debidamente completa y firmada. - Controla los datos personales de la solicitud y coteja contra los registros del sistema informático. - Actualiza los datos del solicitante en el sistema informático, también del cónyuge y codeudores, si estos fueren socios de la cooperativa. - Verifica el informe de Tasación. - Si todo está correcto: da entrada a la Solicitud

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 54 de 234
		Versión 2.0

			de Préstamo, sella, firma la solicitud e ingresa la operación al sistema informático, indicando en la solicitud el número de operación. <i>La Solicitud de Préstamo puede generarse por sistema informático, en cuyo caso luego de la carga de datos, el Ejecutivo la imprime y obtiene la firma del solicitante.</i>
3	Preparar las informaciones para el análisis de la solicitud de préstamo	Ejecutivo de Crédito o Ejecutivo de Cuentas	1. Recibe el Expediente del Socio de la Unidad de Archivo de Operaciones e incorpora en ella los documentos del crédito solicitado. 2. Imprime el estado de cuentas del titular, cónyuge y codeudores, en los casos aplicables. 3. Verifica la situación de cada uno; en cuanto a aportes, solidaridad, créditos, tarjetas de créditos, garantías ofrecidas, calificación del socio, etc. 4. Imprime el Reporte de Informconf y de la Central de Riesgos Cooperativos del titular, cónyuge y codeudores, si fuera el caso. 5. Realiza la consulta en la página web de la OFAC y de la ONU, imprime las consultas, sella y firma. 6. Archiva la Solicitud y los documentos en el Expediente del Socio. 7. Si tiene reporte negativo, comunica al solicitante las restricciones para acceder al crédito, registra en el sistema informático el estado y devuelve el Expediente del Socio a la Unidad de Archivo de Operaciones. Fin del procedimiento en este caso.
4	Confirmar referencias comerciales, laborales, personales	Ejecutivo de Crédito Ejecutivo de Cuentas	1. Organiza los pedidos de referencias: por entidades a contactar, o por priorización para el estudio de créditos. 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 y su cónyuge, si fuera el caso. 3. Elabora el Informe de Confirmación de Referencias. 4. Contacta con los empleadores, en el caso de solicitantes asalariados y confirma: salario, otros beneficios, antigüedad, cargo. 5. Elabora el Informe de Confirmación de Referencias. 6. Contacta con referencias personales y obtiene información sobre el solicitante. 7. Elabora el Informe de Confirmación de Referencias. 8. Sella y firma el Informe de Confirmación de Referencias.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 55 de 234
		Versión 2.0

			9. Archiva el Informe de Referencias en el Expediente del Socio.
5	Realizar el análisis crediticio	Ejecutivo de Crédito Ejecutivo de Cuentas	1. Elabora la planilla de Ratios (Scoring). 2. Analiza el crédito aplicando los factores establecidos por la Cooperativa. 3. Determina el cumplimiento de todos los requisitos para el tipo y monto de crédito solicitado. 4. Determina la capacidad de pago del titular y codeudores, si fuera el caso 5. Considera el valor de la tasación para el cálculo del monto del crédito (70% valor de tasación) y la relación aporte crédito. 6. Evalúa el riesgo crediticio. 7. Elabora su informe de análisis, junto con las observaciones y recomendaciones sobre aprobación o rechazo. 8. Sella y firma su informe. 9. Remite su Informe junto con el Expediente del Socio, a su Jefe inmediato para verificación.
6	Verificar informe y dictamen del Ejecutivo	Casa Matriz: Gerente de Operaciones Agencia: Jefe	1. Recibe la Solicitud y el Expediente del Socio. 2. Verifica que la Solicitud y los documentos estén completos. 3. Verifica el análisis e informe del Ejecutivo. 4. En caso que considere pertinente, realiza confirmaciones directas de datos o solicita información adicional. 5. Ratifica o modifica las observaciones y recomendaciones del Ejecutivo. 6. Sella y firma la Solicitud de Préstamo. 7. Remite el Expediente del Socio a la Unidad de Riesgos para su análisis.
7	Evaluar el riesgo crediticio	Unidad de Riesgos: Analista	1. Recibe la Solicitud junto con el Expediente del Socio. 2. Analiza toda la documentación presentada. 3. Realiza verificaciones in situ, en los casos necesarios. 4. Aplica las técnicas de evaluación de riesgos crediticios de la Cooperativa. 5. Emite su informe técnico sobre el pedido de crédito. 6. Incorpora su informe al Expediente del Socio, y lo remite a la Gerencia General.
8	Verificar análisis crediticio y presentar al estamento directivo	Gerente General	1. Recibe el Expediente del Socio. 2. Verifica los análisis e informes practicados 3. Deja constancia de su parecer sobre el pedido de crédito, en la Solicitud. 4. Sella y firma la Solicitud de Préstamo. 5. Presenta el Expediente del Socio al nivel directivo correspondiente para estudio y decisión.



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 56 de 234

Versión 2.0

9	Estudiar y decidir sobre el pedido de préstamo	Según monto del crédito: Comité de Créditos y/o Comité Ejecutivo y/o Consejo de Administración	1. Recibe el Expediente del Socio. 2. Verifica los análisis e informes de la evaluación del riesgo crediticio. 3. En caso que considere pertinente, realiza confirmaciones directas de datos o solicita información adicional. 4. Decide la aprobación o rechazo, fundamentando la decisión adoptada. 5. Consigna en la Solicitud la decisión tomada, junto con las observaciones y/o recomendaciones que considere necesario. 6. Sella y firma la Solicitud de Préstamo. 7. Registra en acta la decisión tomada. 8. Remite el Expediente del Socio al Gerente de Operaciones o Jefe de Agencia para su cumplimiento.
10	Comunicar al Socio la decisión sobre su pedido de préstamo	Ejecutivo de Crédito Ejecutivo de Cuentas	1. Recibe el Expediente del Socio. 2. Toma conocimiento de la decisión adoptada por el estamento de aprobación, a través de la Gerencia de Operaciones. 3. Contacta con el solicitante mediante llamada telefónica, mensaje de texto al celular o correo electrónico y comunica la decisión: • Si el crédito fue aprobado conforme al pedido del Socio: coordina con el mismo el día de formalización y retiro. • Si el crédito fue 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. <i>En caso de aprobación, solicita al socio que contrate una póliza de seguro contra incendio por el valor del edificio. La vigencia de la póliza debe ser hasta la cancelación del préstamo.</i> • Si el crédito fue rechazado: explica los motivos, registra en el sistema informático el rechazo y devuelve el Expediente del Socio a la Unidad de Archivo de Operaciones. Fin del procedimiento en caso de rechazo.
11	Solicitar elaboración de escritura de hipoteca o prenda	Ejecutivo de Crédito o Ejecutivo de Cuentas, Gerente de	1. Elabora nota dirigida a la Escribanía, solicitando realizar la escritura de hipoteca o prenda, y se especifican las condiciones del préstamo aprobado. 2. Gestiona la firma de la nota por parte del



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 57 de 234

Versión 2.0

		Operaciones y Gerente General	Gerente de Operaciones y Gerente General. - Remite nota a la Escribanía, acompañada del original del título de propiedad y demás documentos necesarios. - Archiva el duplicado de la nota, firmada por la Escribanía en prueba de su recepción. - Aguarda comunicación de la Escribanía para convocar a los firmantes del contrato de hipoteca / prenda.
12	Gestionar la firma de la escritura de hipoteca o prenda	Ejecutivo de Crédito o Ejecutivo de Cuentas	Cuando recibe de la Escribanía la confirmación de la conclusión del contrato de hipoteca o prenda: - Contacta con los firmantes, prestatarios y directivos de COOPEC. - Informa sobre la disponibilidad de la escritura, para su firma. - Gestiona las firmas correspondientes: <u>Por COOPEC firman:</u> Presidente, Tesorero y Secretario del Consejo de Administración <u>Prestatarios:</u> Titular, cónyuge y codeudores, si fuera el caso. - Aguarda hasta que la escritura esté firmada por todos los responsables. - Aguarda hasta la confirmación de la inscripción del contrato de hipoteca / prenda en el Registro Público. <i>Si se trata de línea de crédito hipotecaria, el procedimiento concluye en esta actividad, a partir del cual el socio puede utilizar la línea habilitada. En caso contrario continúa en la siguiente actividad.</i>
13	Preparar la liquidación de préstamo	Ejecutivo de Crédito o Ejecutivo de Cuentas	- Actualiza en el sistema informático el estado de la solicitud "Crédito Aprobado". - Procesa en el sistema informático la liquidación del préstamo, para ello tiene en cuenta: - plazo aprobado - monto aprobado - gastos administrativos - impuestos vigentes - seguro de préstamos - Cancelación de otros créditos u otras obligaciones. - otro concepto a deducir del crédito. - Imprime la factura por cobro de gastos administrativos, impuestos y obligaciones deducidas del crédito, según el caso. - Con este procesamiento se generan a través del sistema: la Liquidación del Préstamo y Tabla de Amortización, el Contrato de Préstamo y el

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 58 de 234
		Versión 2.0

			Pagaré. 5. Imprime los siguientes documentos: • Tres ejemplares de la Liquidación de Préstamo, sella y firma • Dos ejemplares del Contrato de Préstamo • Un ejemplar del Pagaré 6. Si el solicitante es funcionario de instituciones o entidades públicas y/o privadas con quienes COOPEC tiene convenio, hace firmar también la Autorización de Descuento de Salario 7. Remite el legajo de documentos a su Jefe para verificación.
14	Verificar la liquidación de préstamo	Casa Matriz: Gerente de Operaciones Agencia: Jefe	1. Verifica la liquidación y las cancelaciones de obligaciones, si fuera el caso. 2. Si todo está correcto: da su Vº.Bº 3. Sella y firma los tres ejemplares de la Liquidación. 4. Si detecta errores: devuelve al Ejecutivo para la corrección y nueva presentación. 5. Verifica forma de desembolso establecida, que puede ser: • Depósito en caja de ahorro: en este caso el procedimiento pasa a la actividad 16. • En cheque: en este caso remite a Tesorería la resolución de aprobación junto con la Liquidación del Préstamo y el procedimiento continúa en la siguiente actividad.
15	Procesar cheque por préstamo aprobado	Dpto. de Tesorería: Jefe o Auxiliar	1. Recibe la Liquidación del Préstamo y la resolución del estamento de aprobación. 2. Determina el importe a entregar al Prestatario, en caso de que el desembolso se hará en forma fraccionada. 3. Determina la cuenta bancaria sobre la cual se girará el cheque. 4. Genera e imprime a través del sistema informático la orden de pago y el cheque. 5. Firma la Orden de Pago. 6. Remite el legajo de documentos al Gerente Administrativo y Financiero para verificación 7. Gestiona la firma del cheque por parte del Gerente General, Presidente y Tesorero del Consejo de Administración. 8. Si es un crédito de la Agencia, remite el cheque y la Orden de Pago a la Agencia correspondiente, bajo acuse por escrito. 9. Si es un crédito de Casa Matriz, custodia el cheque hasta la formalización y retiro por parte del Prestatario.
16	Formalizar los documentos y activar el	Ejecutivo de Crédito o	Cuando el/los prestatarios se presenta/n para formalizar y retirar el crédito:



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 59 de 234

Versión 2.0

	préstamo	Ejecutivo de Cuentas	1. Da cumplimiento a las observaciones o condiciones establecidas por el estamento de aprobación para el desembolso. 2. Hace firmar el pagaré y el Contrato de Préstamo al titular y al codeudor, así como a sus respectivos cónyuges; si fuera el caso; dejando constancia en el pagaré de la verificación de firmas practicada. 3. Hace firmar al Prestatario titular la Liquidación del Préstamo. 4. En caso de garantía de Caución de Ahorro, hace firmar al Prestatario el Contrato y registra en el sistema informático el bloqueo de la cuenta de ahorros. 5. Confirma en el sistema informático el desembolso del crédito, si es mediante acreditamiento en la caja de ahorro indicada por el titular. 6. Activa en el sistema el crédito formalizado, en caso de acreditamiento en caja de ahorro. 7. En caso que las cuotas del crédito serán abonadas mediante Débito Automático en Caja de Ahorro, hace firmar al Titular de la cuenta el Formulario de Débito Automático, registra en el sistema informático y archiva el formulario en el Expediente del Socio. 8. Si las cuotas del crédito serán pagadas mediante descuento de salario, hace firmar al Titular la Autorización de Descuento de Salario. 9. Entrega al Titular: • original de facturas por cobro de obligaciones económicas, gastos administrativos, impuestos y otros cargos del crédito. • un ejemplar de la Liquidación de Préstamo. • Un ejemplar del Contrato de Caución, en los casos aplicables • Un ejemplar del Contrato de Préstamo 10. Deriva al Prestatario a la Caja. <i>Si el desembolso será en cheque, la activación del crédito está a cargo del Jefe o del Auxiliar del Dpto. de Tesorería al momento de procesar el cheque.</i>
17	Entregar importe del préstamo	Casa Matriz y Agencia: Cajero/a	1. Si el desembolso es con acreditación en caja de ahorro del Prestatario: procesa la extracción de conformidad a lo establecido en el Manual Operativo de Ahorro. 2. Si el desembolso es en cheque: • Hace firmar al Prestatario la Orden de Pago. • Entrega al Prestatario el cheque.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 60 de 234
		Versión 2.0

			• Devuelve la Orden de Pago firmada al Jefe de Tesorería o de Agencia, según sea el caso.
18	Verificar los préstamos formalizados y activados	Casa Matriz: Gerente de Operaciones Agencia: Jefe	Diariamente: 1. Recibe del Ejecutivo el legajo de documentos de los préstamos formalizados. 2. Verifica la documentación y las firmas de los deudores. 3. Compara los documentos contra los registros en el sistema informático, préstamos desembolsados (activados) por Ejecutivo y por fecha. 4. Deja constancia del control practicado en el Contrato y en el Pagaré. 5. Separa el Contrato, Pagaré y Liquidación del crédito y los remite al Asistente de Operaciones. En el caso de Agencia, remite directamente a los sectores correspondientes, según lo indicado en la actividad 19.
19	Distribuir documentos de los préstamos entregados	Casa Matriz: Asistente de Operaciones Agencia: Jefe	1. Organiza los documentos a distribuir. 2. Al cierre del día, remite al Dpto. de Tesorería, con acuse: • Pagaré • Escritura de hipoteca o préstamo • Contrato de Caución de Ahorro (si fuera el caso) 3. Al día siguiente hábil, remite a la Unidad de Archivo de Operaciones, el Expediente del Socio para su custodia. 4. Al día siguiente hábil, remite al Ejecutivo de Recuperación la Autorización de Descuento de Salario (cuando corresponda). 5. Semanalmente, remite al Dpto. de Contabilidad: • Liquidación de Préstamo, firmada por el deudor • Reporte de facturas emitidas. • Duplicado de las facturas emitidas.
20	Archivar los documentos de formalización y garantía del préstamo	Dpto. de Tesorería: Jefe o Auxiliar	1. Archiva la Escritura de Hipoteca o Prenda, el Pagaré y otros documentos del préstamo, por orden y número de socio. 2. Procede a la segura custodia del bibliorato de documentos. 3. Remite semanalmente al Dpto. de Contabilidad las ordenes de pagos de los créditos desembolsados en cheque de Casa Matriz y de Agencias. Fin del Procedimiento.



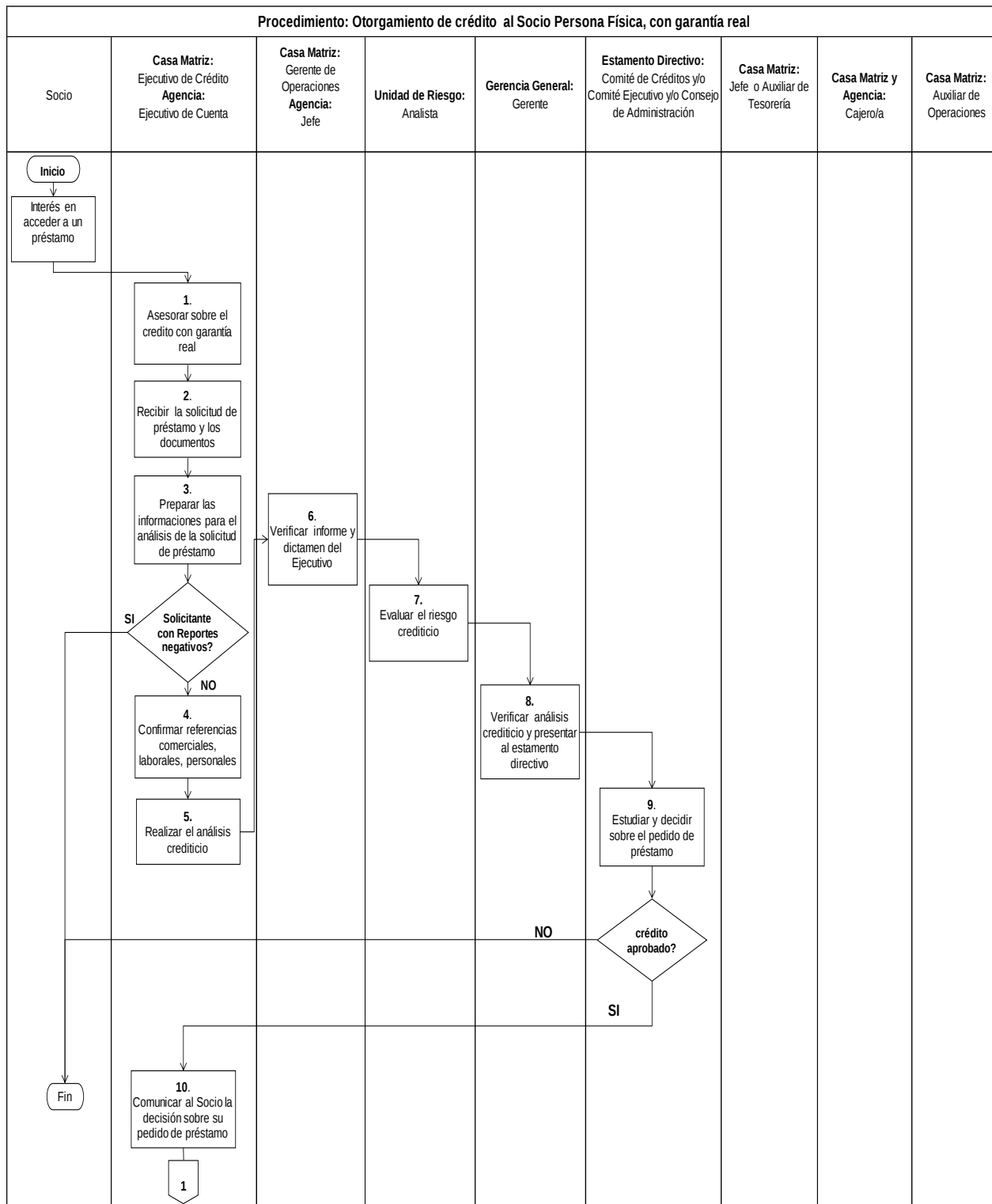
MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 61 de 234

Versión 2.0

7. Flujoograma del Procedimiento



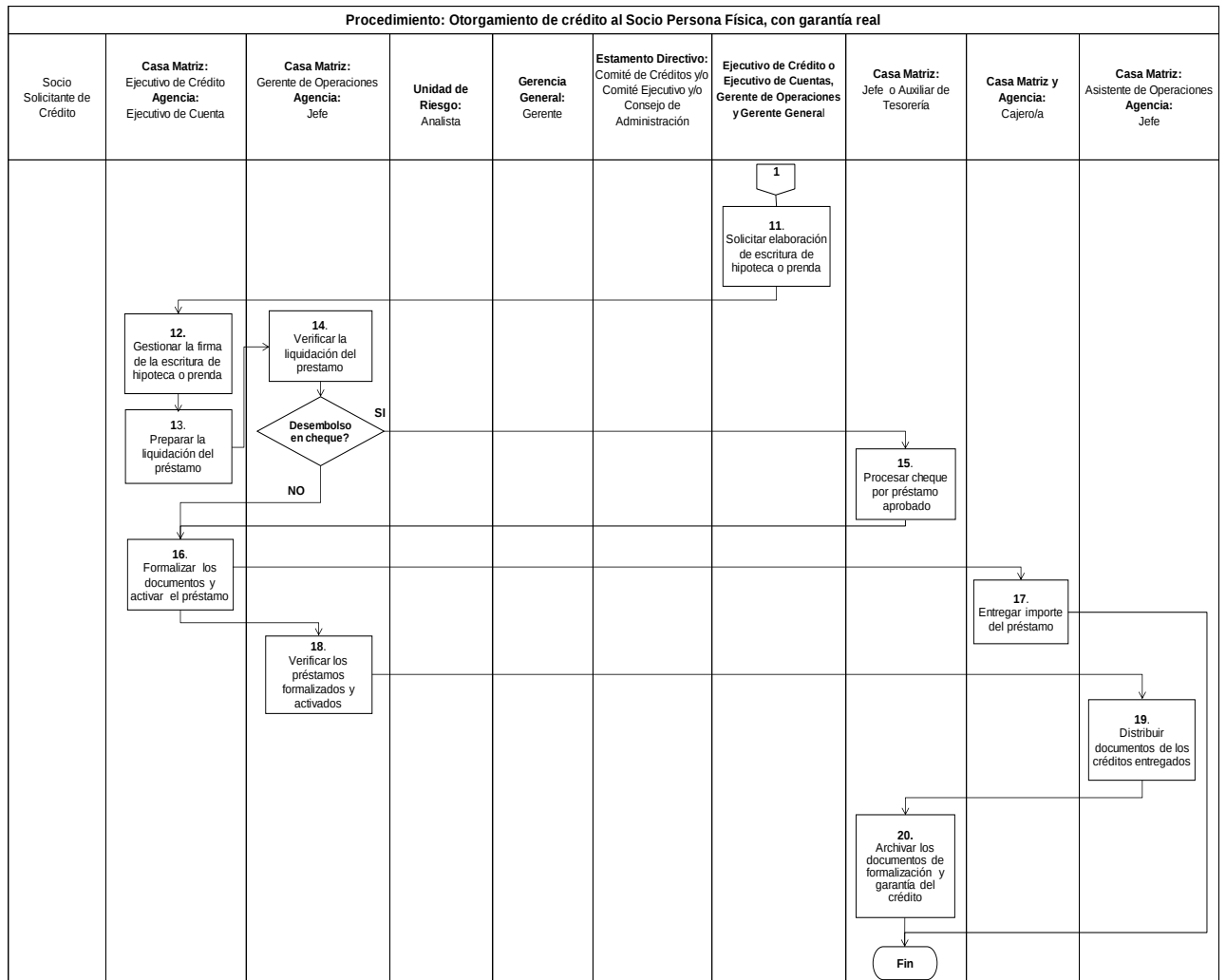


MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 62 de 234

Versión 2.0



	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 63 de 234
		Versión 2.0

3. Procedimiento: Otorgamiento de Crédito al Socio Persona Física, con Garantía Documental

1. Objetivo

Establecer los pasos a seguir para recibir, analizar y decidir el otorgamiento del crédito con garantía documental, solicitado por el Socio. Igualmente determinar la responsabilidad de los sectores que intervienen, normalizando el manejo y control, permitiendo con ello una gestión eficaz y eficiente.

2. Alcance

El procedimiento se aplica a todos los tipos de créditos vigentes en la Cooperativa concedidos a socios personas físicas, con garantía documental: títulos, valores o caución de ahorro. Se aplica de igual forma en Casa Matriz y en Agencias.

El procedimiento inicia con la orientación brindada al interesado en acceder a un crédito y finaliza con la custodia de los documentos de formalización del crédito.

3. Sectores que intervienen en el Procedimiento

Gerencia de Operaciones:

- Ejecutivo de Créditos
- Asistente de Operaciones
- Gerente

Agencia:

- Ejecutivo de Cuentas
- Jefe

Unidad de Riesgos:

- Analista de Riesgo, para préstamos a partir de Gs. 100.000.000.- (cien millones de guaraníes)

Secretaría Adjunta del Consejo de Administración:

- Secretaria

Dpto. de Tesorería:

- Auxiliar
- Jefe

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 64 de 234
		Versión 2.0

Gerencia General:

- Gerente

Estamento Directivo:

- Comité de Crédito
- Comité Ejecutivo
- Consejo de Administración

4. Formularios y Documentos

NOMBRE	MEDIO DE PROCESAMIENTO	Nº DE COPIAS	DISTRIBUCION DE COPIAS
Solicitud de Préstamo	Manual Preimpreso o formulario electrónico	1	Expediente Único del Socio
Extracto General de Cuenta del Socio, cónyuge y codeudores (si estos fueren socios de la Cooperativa)	Sistema Informático	1	Expediente Único del Socio
Liquidación de Préstamo y Tabla de Amortización	Sistema informático	3	1. Expediente Único del Socio 2. Socio 3. Dpto. de Contabilidad
Contrato de Préstamo	Sistema Informático	2	1. Socio 2. Dpto. de Tesorería
Pagaré	Sistema informático	1	Dpto. de Tesorería
Orden de Pago	Sistema informático	1	Contabilidad
Factura contado	Sistema informático	2	1. Socio 2. Dpto. de Contabilidad
Contrato de Caucción de ahorro, (en los casos aplicables)	Manual	2	1. Socio 2. Dpto. de Tesorería
Autorización de Descuento de Salario (en los casos aplicables)	Manual	1	Expediente Único del Socio
Nota de Endoso del Título o Valor que garantiza el crédito	Manual	2	1. Entidad que emitió el Título o Valor 2. Secretaría Adjunta del Consejo de Administración *Fotocopia en el Expediente Único del Socio
Reporte de INFORMCONF o de la Central de Riesgos Cooperativos.	Consulta web	1	Expediente Único del Socio
Reporte de consulta a la página	Consulta web	1	Expediente Único del

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 65 de 234
		Versión 2.0

de OFAC, ONU (SEPRELAD)			Socio
Formulario de verificación in situ y relevamiento de datos (en los casos aplicables)	Manual	1	Expediente Único del Socio
Solicitud de Débito Automático (en los casos aplicables)	Manual	1	Expediente Único del Socio
Perfil del Socio	Reporte del Sistema Informático	1	Expediente Único del Socio
Planilla de Ratios u otra herramienta similar	Planilla Excel	1	Expediente Único del Socio
Informe de Confirmación de Referencias	Manual	1	Expediente Único del Socio
Listado de facturas emitidas	Sistema informático	1	Dpto. de Contabilidad
Registro de entrega de pagarés a Tesorería	Sistema informático	1	Agencia y Dpto. de Créditos de Casa Matriz, según sea el caso

5. Normas de Operación

5.1. Títulos y Valores que pueden garantizar un crédito en COOPEC

Los títulos o valores que pueden emplearse como garantía de un crédito son:

- Depósitos de Ahorro a Plazo Fijo, Programado o a la Vista en COOPEC
- Certificado de Depósito de Ahorro de otras entidades cooperativas, bancarias y financieras
- Warrants
- Bonos
- Acciones
- Cheques
- Facturas comerciales

5.2. Cuentas de ahorro de COOPEC caucionadas en garantía de créditos

Las cuentas de ahorros a plazo fijo o programado caucionadas en garantía de uno o más créditos, se renovarán automáticamente a su vencimiento, si los créditos garantizados se encuentran todavía activos. La renovación se hará a la tasa de interés vigente para el mismo plazo original.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 66 de 234
		Versión 2.0

6. Descripción del Procedimiento

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0	Interés en acceder a un préstamo	Socio	El procedimiento inicia cuando el Socio manifiesta su interés por acceder a un crédito con garantía documental y solicita orientaciones sobre condiciones, requisitos, montos, garantías, plazos, tasas, etc.
1	Asesorar sobre el servicio de crédito y la garantía específica	Ejecutivo de Crédito o Ejecutivo de Cuentas	- Orienta al Socio sobre el servicio de crédito y las condiciones especiales para la garantía documental, según lo establecido en el Reglamento de Crédito. - Consulta en el sistema informático el Estado de Cuenta General y el Perfil del Socio, a fin de orientar sobre las condiciones específicas para el crédito que desea solicitar. - Indica los documentos a presentar según el tipo de crédito y monto. - Manifiesta al Socio que el reporte de Informconf o Central de Riesgos Cooperativos, así como las Listas de OFAC / ONU son elementos decisivos para el otorgamiento del crédito.
2	Recibir la Solicitud de Préstamo y los documentos	Ejecutivo de Crédito o Ejecutivo de Cuentas	- Recibe la solicitud y los documentos. - Solicita por sistema informático el Expediente Único del Socio. - Verifica que la solicitud esté debidamente completa y firmada. - Controla los datos personales de la solicitud y coteja contra los registros del sistema informático. - Actualiza los datos del Solicitante, en el sistema informático. - Recibe el original del Título, o Valor o Contrato que garantizará el crédito y realiza una fotocopia del mismo, lo certifica con su sello y firma. Si se trata de caución de Ahorro de Coopéc, el Ejecutivo puede imprimir un extracto de ahorro, sellarlo y firmarlo, anexando a la Solicitud - Devuelve al Socio el original del Título, Valor o Contrato. Si todo está correcto: da entrada a la solicitud, sella y firma. Procede luego a registrar la operación en el sistema informático. Si los documentos están incompletos: dependiendo de lo faltante, si no son esenciales da entrada a la solicitud, en caso contrario queda pendiente a la espera de los documentos faltantes.
3	Preparar las informaciones para el análisis	Ejecutivo de Crédito o Ejecutivo de	- Recibe de la Unidad de Archivo de Operaciones el Expediente del Socio. - Imprime el estado de cuentas del titular,



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 67 de 234

Versión 2.0

	del pedido de préstamo	Cuentas	cónyuge y codeudores, si estos fueran socios de la Cooperativa. - Verifica la situación de cada uno; en cuanto a aportes, solidaridad, créditos, tarjetas de créditos, garantías ofrecidas, calificación del socio, etc. - Imprime el Reporte de Informconf y/o de la Central de Riesgos Cooperativos del titular, cónyuge y codeudores, si fuera el caso. - Verifica el Perfil del Socio a fin de constatar que la operación solicitada se ajusta a su perfil. - Realiza la consulta en la página web de la OFAC, ONU, imprime las consultas, sella y firma. - Archiva todos los documentos en el Expediente del Socio. - Si tiene reporte negativo, comunica al solicitante las restricciones para acceder al crédito: - Si el Socio manifiesta que desea continuar con el trámite de su solicitud, el procedimiento continúa en la siguiente actividad. - Si el solicitante manifiesta desistir de su solicitud, el Ejecutivo registra en el sistema informático el estado de la solicitud y devuelve el Expediente del Socio a la Unidad de Archivo de Operaciones. Fin del procedimiento en este caso.
4	Confirmar referencias comerciales, laborales, personales	Ejecutivo de Crédito o Ejecutivo de Cuentas	- Organiza los pedidos de referencias: por entidades a contactar, o por priorización para el estudio de créditos. - 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, su cónyuge, y codeudores si fuera el caso. - Elabora el Informe de Confirmación de Referencias. - Contacta con los empleadores, en el caso de solicitantes asalariados y confirma: salario, otros beneficios, antigüedad, cargo. - Elabora el Informe de Confirmación de Referencias. - Contacta con referencias personales y obtiene información sobre el solicitante. - Elabora el Informe de Confirmación de Referencias. - Sella y firma el Informe de Confirmación de Referencias. - Archiva el Informe de Referencias en el Expediente del Socio.



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 68 de 234

Versión 2.0

5	Realizar el análisis crediticio	Ejecutivo de Crédito o Ejecutivo de Cuentas	1. Elabora la planilla de Ratios (Scoring), según el monto del crédito. 2. Analiza el crédito aplicando los factores establecidos por la Cooperativa. 3. Determina el cumplimiento de todos los requisitos para el tipo y monto de crédito solicitado. 4. Determina la capacidad de pago del titular y codeudores, si los hubiera. 5. Evalúa el riesgo crediticio. 6. Elabora su informe de análisis, junto con las observaciones y recomendaciones sobre aprobación o rechazo. 7. Sella y firma su informe. 8. Remite el Expediente del Socio a su Jefe para decisión y /o verificación, según nivel de aprobación vigente.
6	Verificar y/o decidir sobre el pedido de préstamo	Casa Matriz: Gerente de Operaciones Agencia: Jefe	1. Recibe el Expediente del Socio. 2. Verifica que la solicitud y los documentos estén debidamente completos. 3. Verifica el análisis e informe del Ejecutivo. 4. Analiza los títulos/valores/documentos entregados en garantía. 5. En caso que considere pertinente, realiza confirmaciones directas de datos o solicita información adicional. 6. Ratifica o modifica las observaciones y recomendaciones del Ejecutivo. 7. Sella y firma la Solicitud de Préstamo. 8. Si el monto está dentro de su nivel de aprobación: aprueba o rechaza, fundamentando su decisión. En este caso el procedimiento continúa en la actividad 10. 9. Si el monto corresponde a otro nivel de aprobación: remite el Expediente del Socio a la Gerencia General.
7	Verificar y/o decidir sobre el pedido de préstamo	Gerente General	1. Recibe el Expediente del Socio. 2. Verifica que la Solicitud y los documentos estén debidamente completos. 3. Verifica el informe del Gerente de Operaciones / Jefe de Agencia. 4. Analiza y evalúa los documentos entregados en garantía del crédito. 5. En caso que considere pertinente, realiza confirmaciones directas de datos o solicita información adicional. 6. Ratifica o modifica las observaciones y recomendaciones del Gerente de Operaciones / Jefe de Agencia. 7. Sella y firma la Solicitud de Préstamo. 8. Si el monto está dentro de su nivel de aprobación: aprueba o rechaza, fundamentando

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 69 de 234
		Versión 2.0

			su decisión en la Solicitud. En este caso el procedimiento continúa en la actividad 10. 9. Según el monto del crédito y/o parecer de la Gerencia General, remite el Expediente a la Unidad de Riesgos, antes de presentar al estamento directivo que corresponda.
8	Evaluar el riesgo crediticio	Unidad de Riesgos: Analista	1. Recibe la Solicitud junto con el Expediente del Socio. 2. Analiza toda la documentación presentada. 3. Realiza verificaciones in situ, en los casos necesarios. 4. Aplica las técnicas de evaluación de riesgos crediticios de la Cooperativa. 5. Emite su informe técnico sobre el pedido de crédito. 6. Incorpora su informe al Expediente del Socio, y lo remite a la Gerencia General.
9	Estudiar y decidir sobre el pedido de préstamo	Según monto y tipo de crédito: Comité de Créditos y/o Comité Ejecutivo y/o Consejo de Administración	1. Recibe el Expediente del Socio. 2. Verifica el informe de evaluación del riesgo crediticio realizado por el Ejecutivo, verificado por el Jefe inmediato y supervisado por el Gerente General. 3. En caso que considere pertinente, realiza confirmaciones directas de datos o solicita información adicional al Ejecutivo. 4. Evalúa la calidad de la garantía documental ofrecida (Títulos, valores, contratos, facturas, etc.). 5. Decide la aprobación o rechazo, fundamentando su decisión. 6. Consigna en la solicitud, la resolución tomada, junto con las observaciones y/o recomendaciones que considere necesario. 7. Sella y firma la Solicitud de Préstamo. 8. Registra en acta la decisión tomada. 9. Entrega el Expediente del Socio al Gerente o al Asistente de Operaciones para su distribución al Ejecutivo a cargo.
10	Comunicar al Socio la decisión sobre su pedido de préstamo	Ejecutivo de Crédito o Ejecutivo de Cuentas	1. Recibe el Expediente del Socio. 2. Toma conocimiento de la decisión adoptada por el estamento de aprobación. 3. Contacta con el solicitante mediante llamada telefónica, mensaje de texto al celular o correo electrónico, y comunica la decisión: • Si el crédito fue aprobado conforme al pedido del Socio: solicita la presentación del documento original que garantiza el crédito (título, valor, contrato, factura, etc.) y coordina el día de formalización y retiro del crédito.



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 70 de 234

Versión 2.0

			• Si el crédito fue 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. • Si el crédito fue rechazado: explica los motivos, registra en el sistema informático el rechazo del crédito y devuelve el Expediente del Socio a la Unidad de Archivo de Operaciones. Fin del procedimiento en caso de rechazo.
11	Preparar la liquidación del préstamo	Ejecutivo de Crédito o Ejecutivo de Cuentas	1. Actualiza en el sistema informático el estado de la solicitud “Crédito Aprobado”. 2. Procesa en el sistema informático la liquidación del crédito, para ello tiene en cuenta: • plazo aprobado • monto aprobado • gastos administrativos • impuestos vigentes • seguro de préstamos • Cancelación de otros créditos u otras obligaciones. • otro concepto a deducir del crédito. • Imprime la factura por cobro de gastos administrativos y obligaciones deducidas del crédito, según el caso. 3. Con este procesamiento se generan a través del sistema: la Liquidación del Préstamo y Tabla de Amortización, el Contrato de Préstamo y el Pagaré. 4. En caso de caución de ahorro en COOPEC, con esta actividad se genera el bloqueo de la/as cuenta/s de ahorro afectadas por la garantía. 5. Imprime los siguientes documentos: • Tres ejemplares de la Liquidación del Préstamo, sella y firma • Dos ejemplares del Contrato de Préstamo, sella y firma • Un ejemplar del Pagaré • Contrato de Caución de Ahorro en COOPEC, en los casos aplicables 6. Remite el legajo de documentos a su Jefe para verificación.
12	Verificar la liquidación del Préstamo	Casa Matriz: Gerente de Operaciones Agencia: Jefe	1. Verifica la liquidación, Contrato de Préstamo y las cancelaciones de obligaciones, si fuera el caso. 2. Si detecta errores: devuelve al Ejecutivo para la corrección y nueva presentación. 3. Si todo está correcto: da su Vº.Bº, sella y firma

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 71 de 234
		Versión 2.0

			4. Firma el Contrato de Préstamo. 5. Según monto del crédito el desembolso puede ser: • Depósito en caja de ahorro: en este caso devuelve el legajo de documentos al Ejecutivo a cargo y el procedimiento pasa a la actividad 14. • En cheque: en este caso remite la Liquidación y la resolución de aprobación del crédito a Tesorería y el procedimiento continúa en la siguiente actividad.
13	Procesar cheque por préstamo aprobado	Dpto. de Tesorería: Jefe o Auxiliar	1. Recibe la Liquidación del Préstamo y la resolución del estamento de aprobación. 2. Verifica que la Liquidación tenga el Vto. Bno. del Gerente de Operaciones / Jefe de Agencia. 3. Determina la cuenta bancaria sobre la cual se girará el cheque. 4. Genera e imprime a través del sistema informático la orden de pago y el cheque. 5. Firma la Orden de Pago. 6. Remite el legajo de documentos al Gerente Administrativo y Financiero para verificación. 7. Gestiona la firma del cheque, por parte del Gerente General, Presidente y Tesorero del Consejo de Administración. 8. Si es un crédito de la Agencia, remite el cheque y la Orden de Pago a la Agencia correspondiente, bajo acuse por escrito. 9. Si es un crédito de Casa Matriz, custodia el cheque hasta la formalización y retiro por parte del Prestatario.
14	Recibir el original del documento que garantiza el préstamo	Ejecutivo de Crédito o Ejecutivo de Cuentas	1. Recibe del prestatario el original del título, valor, contrato, factura u otro documento que garantiza el crédito. Hace endosar a favor de la COOPEC, el título o valor entregado en garantía. 2. Entrega al prestatario una fotocopia del título/valor entregado, con el sello y firma del Ejecutivo, en prueba de su recepción. Si se trata de Ahorros en COOPEC el procedimiento pasa a la siguiente actividad.
15	Obtener firma del Contrato de Caución de Ahorro	Ejecutivo de Crédito o Ejecutivo de Cuentas	1. Hace firmar al Prestatario los dos ejemplares del Contrato de Caución de Ahorro en COOPEC. 2. Custodia los dos ejemplares del Contrato.
16	Formalizar los documentos y activar el préstamo	Ejecutivo de Crédito Ejecutivo de Cuentas	Cuando el/los prestatarios se presentan para formalizar y retirar el crédito: 1. Da cumplimiento a las observaciones o condiciones establecidas por el estamento de aprobación para el desembolso. 2. Hace firmar el pagaré y el Contrato de



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 72 de 234

Versión 2.0

			Préstamo al titular y al codeudor si hubiere, así como a sus respectivos cónyuges; si fuera el caso; dejando constancia en el pagaré de la verificación de firmas practicada. - Hace firmar al Prestatario titular la Liquidación del Préstamo. - Confirma en el sistema informático el desembolso del crédito, mediante acreditamiento en la caja de ahorro indicada por el titular. - Registra en el sistema informático la activación del crédito. - Entrega al Prestatario titular: - original de facturas por cobro de obligaciones económicas, gastos administrativos, impuestos y otros cargos del crédito. - un ejemplar de la Liquidación de Préstamo. - Un ejemplar del Contrato de préstamo. - un ejemplar del Contrato de Caución. - Deriva al Prestatario a la Caja. <i>Si el desembolso será en cheque, la activación del crédito está a cargo del Jefe o del Auxiliar del Dpto. de Tesorería al momento de procesar el cheque.</i>
17	Entregar importe del préstamo	Casa Matriz y Agencia: Cajero/a	1. Si el desembolso es con acreditación en caja de ahorro del Prestatario: procesa la extracción de conformidad a lo establecido en el Manual Operativo de Ahorro. 2. Si el desembolso es en cheque: - Hace firmar al Prestatario la Orden de Pago. - Entrega al Prestatario el cheque. - Devuelve la Orden de Pago firmada al Jefe de Tesorería o de Agencia, según sea el caso
18	Verificar los préstamos formalizados y activados	Casa Matriz: Gerente de Operaciones Agencia: Jefe	Diariamente: - Recibe del Ejecutivo de Créditos / Cuenta, el legajo de documentos de los créditos formalizados. - Verifica la documentación y las firmas de los deudores. - Compara los documentos contra los registros en el sistema informático, préstamos desembolsados (activados) por Ejecutivo y por fecha. - Deja constancia del control practicado en el Contrato y en el Pagaré. - En caso de caución de CDA u otro título / valor, emitido por otra entidad, solicita a la Secretaria Adjunta del Consejo de Administración, elaborar la nota de comunicación del endoso a favor de

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 73 de 234
		Versión 2.0

			COOPEC. 6. Separa el Contrato, Pagaré y Liquidación de Préstamo y los remite al Asistente de Operaciones de Casa Matriz. En el caso de Agencia, remite directamente a los sectores que se indican en la siguiente actividad.
19	Distribuir documentos de los préstamos entregados	Casa Matriz: Asistente de Operaciones Agencia: Jefe	1. Organiza los documentos a distribuir. 2. Al cierre del día, remite al Dpto. de Tesorería, con acuse: • Pagaré • Un ejemplar del Contrato de Préstamo • Contrato de Caucción de Ahorro (si fuera el caso) • Títulos o valores que garantizan el crédito. 3. Al día siguiente hábil, remite a la Unidad de Archivo de Operaciones, el Expediente del Socio para su custodia. 4. Semanalmente, remite al Dpto. de Contabilidad: • Liquidación del Préstamo, firmada por el deudor • Reporte de facturas emitidas • Duplicado de las facturas emitidas
20	Archivar los documentos de formalización y garantía del préstamo	Dpto. de Tesorería: Jefe o Auxiliar	1. Archiva el Contrato de Préstamo y el Pagaré, por número de socio. 2. Archiva el original del documento que garantiza el crédito (CDA, acciones, etc.) 3. Procede a la segura custodia del bibliorato de documentos. 4. Remite semanalmente al Dpto. de Contabilidad las órdenes de pagos de préstamos de desembolsados en cheques en Casa Matriz y en Agencias.
21	Comunicar a la entidad el endoso del título o valor entregado en garantía (si fuera el caso)	Secretaria Adjunta del Consejo de Administración	Si es con garantía de títulos / valores emitidos por otra entidad: 1. Prepara la nota por la cual comunica a la Entidad Cooperativa, Bancaria o Financiera, el endoso y tenencia del título o valor en garantía de un préstamo en COOPEC. 2. Gestiona la firma de la nota, por parte de los directivos del Consejo de Administración. 3. Remite la nota a la Entidad destinataria. 4. Archiva la copia de la nota, firmada y sellada por la Entidad, en prueba de su recepción. 5. Remite una fotocopia de la nota a la Unidad de Archivo de Operaciones, para incorporar al Expediente Único del Socio. Fin del Procedimiento



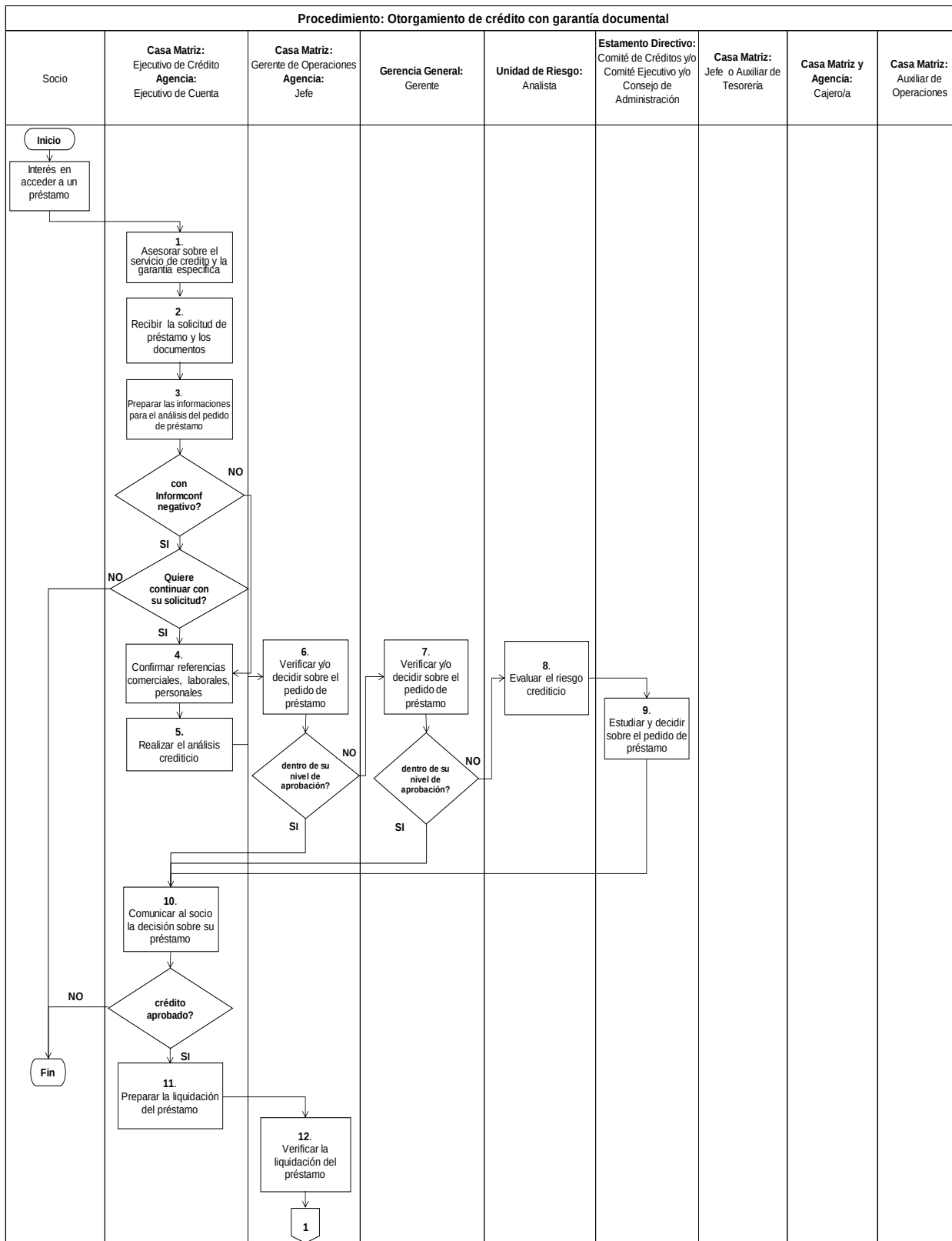
MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 74 de 234

Versión 2.0

7. Flujograma del Procedimiento



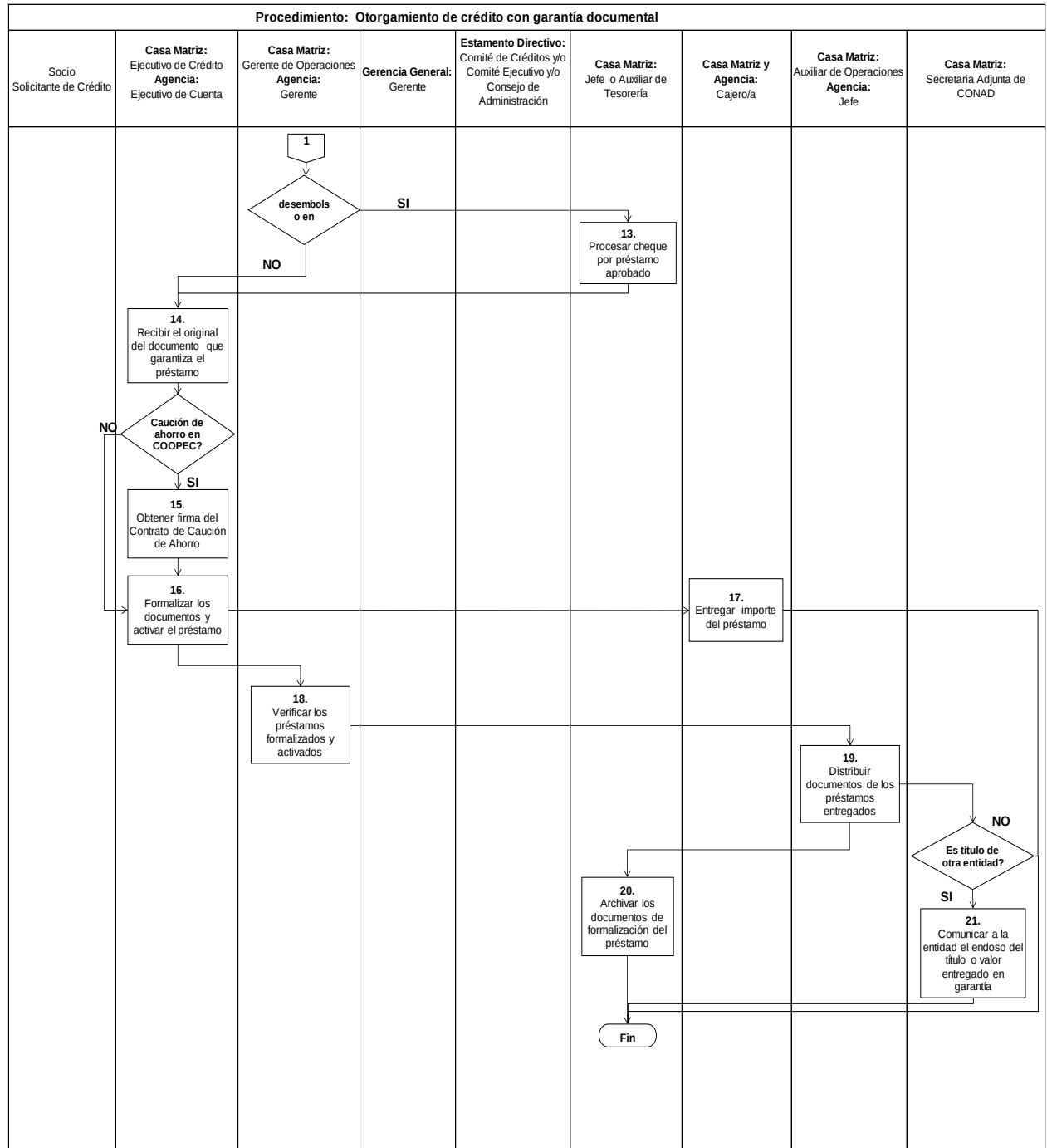


MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 75 de 234

Versión 2.0



	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 76 de 234
		Versión 2.0

4. Procedimiento: Otorgamiento de Crédito a Persona Jurídica

1. Objetivo

Establecer los pasos a seguir para recibir, analizar y decidir el otorgamiento del crédito solicitado por una persona jurídica.

2. Alcance

El procedimiento aplica a todos los tipos de créditos al que pueden acceder socios de **COOPEC** que se traten de personas jurídicas, así como cooperativas fraternas. El procedimiento inicia con la presentación del pedido de crédito al Consejo de Administración y finaliza con la custodia de los documentos de formalización del crédito.

3. Sectores que intervienen en el Procedimiento

Gerencia de Operaciones:

- Ejecutivo de Créditos
- Asistente de Operaciones
- Gerente

Agencia:

- Ejecutivo de Cuentas
- Jefe

Unidad de Riesgos:

- Analista de Riesgo, para préstamos a partir de Gs. 100.000.000.- (cien millones de guaraníes)

Dpto. de Tesorería:

- Auxiliar
- Jefe

Gerencia General:

- Gerente

Secretaría Adjunta del Consejo de Administración:

- Secretaria

Estamento Directivo:

- Comité Ejecutivo
- Consejo de Administración

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 77 de 234
		Versión 2.0

4. Formularios y Documentos

NOMBRE	MEDIO DE PROCESAMIENTO	Nº DE COPIAS	DISTRIBUCION DE COPIAS
Nota de la entidad solicitante del préstamo	Manual no estandarizado	1	Secretaría del Consejo de Administración Fotocopia en el Expediente Único del Socio, o Expediente de Crédito de la Entidad Cooperativa (no socia), según sea el caso
Nota de respuesta al pedido de préstamo	Manual no estandarizado	1	Secretaría del Consejo de Administración Fotocopia en el Expediente Único del Socio, o Expediente de Crédito de la Entidad Cooperativa (no socia), según sea el caso
Solicitud de Préstamo	Manual Preimpreso o formulario electrónico	1	Expediente Único del Socio, o Expediente de Crédito de la Entidad Cooperativa (no socia), según sea el caso
Extracto General de Cuenta del Socio (si fuere socio de COOPEC)	Sistema Informático	1	Expediente del Socio
Liquidación de Préstamo y Tabla de Amortización	Sistema informático	3	1. Expediente Único del Socio, o Expediente de Crédito de la Entidad Cooperativa (no socia), según sea el caso 2. Socio o Entidad 3. Dpto. de Contabilidad
Contrato de Préstamo	Sistema Informático	2	1. Dpto. de Tesorería 2. Socio o Entidad
Pagaré	Sistema informático	1	Dpto. de Tesorería
Orden de Pago	Sistema informático	1	Dpto. de Contabilidad
Factura contado	Sistema informático	2	1. Socio o Entidad 2. Dpto. de Contabilidad
Nota de Endoso del Título o Valor que garantiza el crédito	Manual	2	1. Entidad que emitió el Título o Valor 2. Secretaría Adjunta del Consejo de Administración *Fotocopia en el Expediente del Socio o Entidad
Reporte de INFORMCONF o de la Central de Riesgos Cooperativos.	Consulta web	1	Expediente Único del Socio, o Expediente de Crédito de la Entidad Cooperativa (no socia), según sea el caso
Reporte de consulta a la página de OFAC, ONU	Consulta web	1	Expediente Único del Socio, o Expediente de Crédito de la

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 78 de 234
		Versión 2.0

(SEPRELAD)			Entidad Cooperativa (no socia), según sea el caso
Formulario de verificación in situ y relevamiento de datos (en los casos aplicables)	Manual	1	Expediente Único del Socio, o Expediente de Crédito de la Entidad Cooperativa (no socia), según sea el caso
Perfil del Socio	Reporte del Sistema Informático	1	Expediente Único del Socio
Planilla de Ratios u otra herramienta similar	Planilla Excel	1	Expediente Único del Socio, o Expediente de Crédito de la Entidad Cooperativa (no socia), según sea el caso
Informe de Confirmación de Referencias	Manual	1	Expediente Único del Socio, o Expediente de Crédito de la Entidad Cooperativa (no socia), según sea el caso
Listado de facturas emitidas	Sistema informático	1	Dpto. de Contabilidad
Registro de entrega de pagarés a Tesorería	Sistema informático	1	Agencia y Dpto. de Créditos de Casa Matriz, según sea el caso

5. Normas de Operación

5.1. Estudio previo del pedido de préstamo

La persona jurídica que tenga interés en acceder a un crédito en la **COOPEC LTDA.**, deberá primeramente presentar al Consejo de Administración su pedido, especificando monto deseado, destino, garantía ofrecida, a fin de ser estudiado y determinar la factibilidad del mismo.

Una vez se tenga el parecer favorable del Consejo de Administración, el interesado podrá presentar a la Cooperativa, la Solicitud de Préstamo y todos los documentos requeridos.

5.2. Análisis crediticio

- La confirmación de referencias comerciales, el análisis de los estados financieros y de los demás documentos requeridos estará a cargo del Ejecutivo de Crédito / Cuenta designado por la Gerencia General.
- Dependiendo del monto, también realizará la evaluación del riesgo crediticio, el Analista de Riesgos.
- En el análisis crediticio se tendrá en cuenta:
 - La solvencia moral del solicitante**, para lo cual se analizará, se evaluará y se concluirá basado en:
 - ✓ Referencias crediticias en plaza

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 79 de 234
		Versión 2.0

- ✓ Antecedentes crediticios en la Cooperativa (si lo tuviere)
- ✓ Antecedentes crediticios en el sistema bancario/comercial
- ✓ Antigüedad /estabilidad en la actividad económica
- ✓ Reporte de Central de Riesgos / Informconf
- ✓ Características personales de sus representantes legales
- **La capacidad de pago**, para lo cual se analizará, se evaluará y se concluirá basado en:
 - ✓ Ingresos operativos versus Costos operativos
 - ✓ Estado de Resultado
 - ✓ Flujo de caja
 - ✓ Nivel de endeudamiento
 - ✓ Valores de los Indicadores de Gestión Financiera (SIAM / Alerta Temprana, si el solicitante es Cooperativa)
- **La solvencia patrimonial** para lo cual se analizará, se evaluará y se concluirá basado en:
 - ✓ Bienes que posee la entidad
 - ✓ Resultado de indicadores de liquidez, calidad de cartera, entre otros
- **La calidad de la garantía ofrecida**, en los casos que correspondan.
- **El entorno en el cual se desarrolla el solicitante**, para lo cual se analizará, se evaluará y se concluirá basado en:
 - ✓ Características propias del sector de la actividad económica
 - ✓ Infraestructura y capacidad instalada
 - ✓ Estructura Organizacional (Organigrama e Inventario de Personal)
 - ✓ Análisis y perspectivas del mercado
 - ✓ Control y Administración del negocio

6. Descripción del Procedimiento

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0	Interés en acceder a un préstamo	Socio o Entidad	El procedimiento inicia cuando la entidad; que puede o no ser Socia de COOPEC; manifiesta su interés por acceder a un crédito y presenta nota al Consejo de Administración indicando el monto, condiciones, garantía, destino.
1	Analizar pedido de préstamo y determinar factibilidad	Consejo de Administración	1. Recibe el pedido de préstamo de la entidad. 2. Estudia en sesión. 3. Evalúa las disponibilidades, demás indicadores financieros, plan operativo y plan de inversiones de COOPEC. 4. Evalúa el destino del préstamo solicitado por la

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 80 de 234
		Versión 2.0

			entidad. - Determina la factibilidad o no de dar curso al pedido. - Registra en acta la decisión adoptada. - Informa de su decisión a la Gerencia General para su cumplimiento. - Encarga a la Secretaria Adjunta, la preparación de la nota de respuesta a la entidad solicitante.
2	Preparar nota y comunicar a la entidad decisión sobre su pedido de préstamo	Secretaria Adjunta del Consejo de Administración	- Prepara la nota de respuesta. - Gestiona la firma de la nota por parte de los Directivos del Consejo de Administración. - Gestiona la entrega de la nota a la entidad solicitante. Si el pedido es factible: en la nota indica todos los documentos, requisitos y condiciones para presentar la Solicitud de préstamo. En este caso el procedimiento continúa en la siguiente actividad. Si el pedido no es factible: archiva la nota con acuse de recibido y finaliza el procedimiento.
3	Recibir la Solicitud de Préstamo y los documentos	Ejecutivo de Crédito, o Ejecutivo de Cuentas	- Recibe la Solicitud de Préstamo o la genera a través del sistema informático. - Recibe los documentos. - Verifica que la Solicitud esté debidamente completa y firmada. - Controla que los documentos exigidos estén completos y sean correctos. Si todo está correcto: da entrada a la Solicitud, sella y firma. Si los documentos están incompletos o incorrectos: los devuelve a la entidad, indica los puntos a corregir. No da entrada a la solicitud incompleta o incorrecta. Aguarda la nueva presentación de la Solicitud y los documentos.
4	Preparar las informaciones para el análisis crediticio	Ejecutivo de Crédito, o Ejecutivo de Cuentas	- Si la entidad es socia de COOPEC, imprime el extracto general de socio y solicita a través del sistema informático el Expediente Único del Socio. - Imprime el Reporte de Informconf y/o de la Central de Riesgos Cooperativos de la Entidad y de sus representantes quienes firmarán el crédito - Realiza la consulta en la página web de la OFAC y ONU de la Entidad y de sus representantes. - Incorpora todos los documentos al Expediente del Socio o de la Entidad. Si tiene reporte negativo, comunica la situación al Consejo de Administración y se da por finalizado el procedimiento.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 81 de 234
		Versión 2.0

			6. Si los reportes son positivos , se continúa con el procedimiento.
5	Confirmar referencias comerciales	Ejecutivo de Crédito o Ejecutivo de Cuentas	1. Contacta con las empresas y obtiene información sobre: calificación e historial crediticio, monto de cuotas y saldo de la deuda, tanto de la Entidad Solicitante como de sus representantes. 2. Registra toda la información obtenida en el Informe de Confirmación de Referencias, sella y firma. 3. Incorpora el Informe al Expediente del solicitante. <i>Si para una mejor evaluación del crédito se considera necesario se puede realizar la verificación in situ del solicitante, en este caso el procedimiento continúa en la siguiente actividad, caso contrario pasa a la actividad 7.</i>
6	Realizar verificación in situ del solicitante	Ejecutivo de Crédito o Ejecutivo de Cuentas	1. Visita el domicilio de la Entidad. 2. Realiza la entrevista con el nivel Gerencial y/o Directivo de la Entidad. 3. Completa el formulario de Verificación in situ y Relevamiento de Datos. 4. Realiza la toma de fotografías del local y de sus instalaciones, que luego imprime y anexa al formulario de Verificación in situ. 5. Incorpora los nuevos documentos generados al Expediente del Socio o Entidad. <i>Esta actividad puede ser acompañada por el Gerente de Operaciones o Jefe de Agencia, según sea el caso y/o el Analista de Riesgos.</i>
7	Realizar el análisis crediticio	Ejecutivo de Crédito o Ejecutivo de Cuentas	1. Elabora la planilla de Ratios (Scoring) u otra herramienta. 2. Analiza el crédito aplicando los factores establecidos por la Cooperativa. 3. Determina el cumplimiento de todos los requisitos para el tipo, monto de crédito y garantía del mismo. 4. Evalúa el riesgo crediticio. 5. Elabora su informe de análisis, junto con las observaciones y recomendaciones sobre cumplimiento de requisitos, capacidad de pago, nivel de endeudamiento y otros. 6. Sella y firma su informe y lo incorpora al Expediente del Solicitante. 7. Remite el Expediente del Socio/Entidad a su Jefe para verificación.
8	Verificar análisis e informe del Ejecutivo	Casa Matriz: Gerente de Operaciones	1. Recibe el Expediente del Socio/Entidad. 2. Verifica que esté debidamente completo. 3. Verifica el informe y dictamen del Ejecutivo de

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 82 de 234
		Versión 2.0

		Agencia: Jefe	Crédito / Ejecutivo de Cuentas. 4. En caso que considere pertinente, realiza confirmaciones directas de datos o solicita información adicional. 5. Ratifica o modifica las observaciones y recomendaciones del Ejecutivo de Crédito / Ejecutivo de Cuentas. 6. Sella y firma la Solicitud de Préstamo. 7. Remite el Expediente del Socio/Entidad al Analista de Riesgos, en los casos aplicables.
9	Evaluar el riesgo crediticio	Unidad de Riesgos: Analista	1. Recibe la Solicitud junto con el Expediente del Solicitante. 2. Analiza toda la documentación presentada. 3. Aplica las técnicas de evaluación de riesgos crediticios de la Cooperativa. 4. Emite su informe técnico sobre el pedido de crédito. 5. Incorpora su informe al Expediente del Solicitante y lo remite a la Gerencia General.
10	Verificar análisis e informe de evaluación del riesgo crediticio	Gerente General	1. Recibe el Expediente del Solicitante. 2. Verifica que esté debidamente completo. 3. Verifica el informe del Ejecutivo, supervisado por el Gerente de Operaciones o Jefe de Agencia y por el Analista de Riesgos, si fuera el caso. 4. Si considera pertinente realiza confirmaciones directas de datos, o solicita información adicional. 5. Ratifica o modifica las observaciones y recomendaciones sobre el pedido de crédito. 6. Sella y firma la Solicitud de Préstamo. 7. Remite el Expediente del Solicitante al estamento directivo correspondiente.
11	Estudiar y decidir sobre el préstamo	Comité Ejecutivo o Consejo de Administración <i>(según monto del crédito)</i>	1. Recibe el Expediente del Solicitante. 2. Verifica el análisis practicado por el Gerente General. 3. En caso que considere pertinente, realiza confirmaciones directas de datos o solicita información adicional a la Entidad Solicitante. 4. Decide la aprobación o rechazo, fundamentando su decisión. 5. Consigna en la Solicitud la resolución tomada, junto con las observaciones y/o recomendaciones que considere necesario. 6. Sella y firma la Solicitud de Préstamo. 7. Registra en acta la decisión tomada. 8. Remite el Expediente del Solicitante a la Gerencia General para su cumplimiento. 9. Encarga a la Secretaria Adjunta del Consejo de Administración preparar la nota para la entidad solicitante.
12	Comunicar a la		1. Prepara la nota de comunicación a la Entidad.



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 83 de 234

Versión 2.0

	entidad la decisión sobre su pedido de préstamo	Secretaria Adjunta del Consejo de Administración	2. Gestiona la firma de la nota por parte del Presidente y Secretario del Consejo de Administración. 3. Remite la nota a la Entidad Solicitante: -Si el crédito fue aprobado: el procedimiento continúa en la siguiente actividad. <i>Si se trata de un crédito con garantía documental de títulos, valores o pagarés de socios de la Entidad, solicita la entrega de los mismos antes del desembolso del crédito para verificación.</i> -Si el crédito fue rechazado: archiva la nota de comunicación con el acuse de recibido.
13	Preparar la liquidación del préstamo	Ejecutivo de Crédito o Ejecutivo de Cuentas	1. Recibe a través de su Jefe inmediato el Expediente del Solicitante. 2. Actualiza en el sistema informático el estado de la Solicitud de Préstamo. 3. Si el crédito fue rechazado, devuelve el Expediente a la Unidad de Archivo de Operaciones para su custodia. 4. Si el crédito fue aprobado, procesa en el sistema informático la liquidación, para ello tiene en cuenta: ✓ plazo aprobado ✓ monto aprobado ✓ gastos administrativos ✓ impuestos vigentes ✓ seguro de préstamos ✓ Cancelación de otros créditos (si fuere el caso) ✓ otro concepto a deducir del crédito (si fuere el caso) 5. Con este procesamiento se genera a través del sistema, la Liquidación del Préstamo y Tabla de Amortización, así como el Contrato de Préstamo y el Pagaré. 6. Imprime los siguientes documentos: ✓ Tres ejemplares de la Liquidación, sella y firma ✓ Dos ejemplares del Contrato de Préstamo ✓ Un ejemplar del Pagaré 7. Remite todos los documentos y el Expediente del Solicitante a su Jefe para verificación. <i>Si se trata de un crédito con garantía hipotecaria esta actividad se ejecutará cuando el contrato de hipoteca ha sido firmado e inscripto en el Registro Público, debiendo indefectiblemente contar con el V° B° del Gerente General.</i> <i>Si se trata de un crédito con garantía documental de títulos, valores o pagarés de</i>



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 84 de 234

Versión 2.0

			<i>socios de la Entidad, el procedimiento continua en la actividad siguiente.</i>
14	Recibir original de garantía documental	Casa Matriz: Gerente de Operaciones Agencia: Jefe	1. Recibe los documentos entregados en garantía del crédito (títulos, CDA, Acciones, Pagarés de sus socios/entidad, etc.). 2. Verifica los documentos entregados. 3. Entrega a la Entidad constancia de recepción de los documentos. 4. Remite al Dpto. de Tesorería los documentos. 5. Obtiene del personal de Tesorería acuse de los documentos entregados. 6. Remite a la Secretaria del Consejo de Administración la lista de documentos recibidos de la Entidad, para informar a la Gerencia General y al Consejo de Administración.
15	Verificar la liquidación y demás documentos del préstamo	Casa Matriz: Gerente de Operaciones Agencia: Jefe	1. Recibe del Ejecutivo la Liquidación y demás documentos del crédito. 2. Verifica la liquidación, el Contrato de Préstamo y las cancelaciones de obligaciones, si fuera el caso. 3. Si todo está correcto: da su Vº.Bº., sella y firma. 4. Firma el Contrato de Préstamo. 5. Si detecta errores: devuelve al Ejecutivo para la corrección y nueva presentación. 6. Según monto del crédito el desembolso puede ser: • Depósito en caja de ahorro: en este caso devuelve el legajo de documentos al Ejecutivo a cargo y el procedimiento pasa a la actividad 17. • En cheque: en este caso remite la Liquidación y la resolución de aprobación del crédito a Tesorería y el procedimiento continúa en la siguiente actividad.
16	Procesar cheque por préstamo aprobado	Dpto. de Tesorería: Jefe o Auxiliar	1. Recibe la Liquidación y la resolución del estamento de aprobación del préstamo. 2. Verifica que la Liquidación cuente con el Vº. Bº. del Gerente de Operaciones / Jefe de Agencia. 3. Determina la cuenta bancaria sobre la cual se girará el cheque. 4. Genera e imprime a través del sistema informático la orden de pago y el cheque. 5. Firma la Orden de Pago. 6. Remite el legajo de documentos al Gerente Administrativo y Financiero para verificación. 7. Gestiona la firma del cheque por parte del Gerente General, el Presidente y Tesorero del Consejo de Administración. 8. Si es un crédito de la Agencia, remite el cheque y la Orden de Pago a la Agencia correspondiente, bajo acuse por escrito.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 85 de 234
		Versión 2.0

			9. Si es un crédito de Casa Matriz, custodia el cheque hasta la formalización y retiro por parte del Prestatario.
17	Formalizar los documentos y activar el préstamo	Ejecutivo de Crédito Ejecutivo de Cuentas	Cuando el/los prestatarios se presenta/n para formalizar y retirar el crédito: 1. Da cumplimiento a las observaciones o condiciones establecidas por el estamento de aprobación para el desembolso. 2. Hace firmar el pagaré y el Contrato de Préstamo al titular y al codeudor si hubiere, así como a sus respectivos cónyuges; si fuera el caso; dejando constancia en el pagaré de la verificación de firmas practicada. 3. Hace firmar al/a los Prestatarios titular/es la Liquidación del Préstamo. 4. Confirma en el sistema informático el desembolso del crédito, mediante acreditamiento en la caja de ahorro indicada por el/los titular/es. 5. Registra en el sistema informático la activación del préstamo. 6. Entrega al Titular: • original de facturas por cobro de obligaciones económicas, gastos administrativos, impuestos y otros cargos del crédito. • un ejemplar de la Liquidación del Préstamo • un ejemplar del Contrato de Préstamo 7. Deriva al Prestatario a la Caja. <i>Si el desembolso será en cheque, la activación del crédito está a cargo del Jefe o del Auxiliar del Dpto. de Tesorería al momento de procesar el cheque.</i>
18	Entregar importe del préstamo	Casa Matriz y Agencia: Cajero/a	1. Si el desembolso es con acreditación en caja de ahorro del Prestatario: procesa la extracción de conformidad a lo establecido en el Manual Operativo de Ahorro. 2. Si el desembolso es en cheque: • Hace firmar al Prestatario la Orden de Pago. • Entrega al Prestatario el cheque. • Devuelve la Orden de Pago firmada al Jefe de Tesorería o de Agencia, según sea el caso.
19	Verificar los préstamos formalizados y activados	Casa Matriz: Gerente de Operaciones Agencia: Jefe	Diariamente: 1. Recibe del Ejecutivo de Créditos / Cuentas, el legajo de documentos de los créditos formalizados. 2. Verifica la documentación y las firmas de los deudores. 3. Compara los documentos contra los registros en el sistema informático, préstamos desembolsados (activados) por Ejecutivo y por

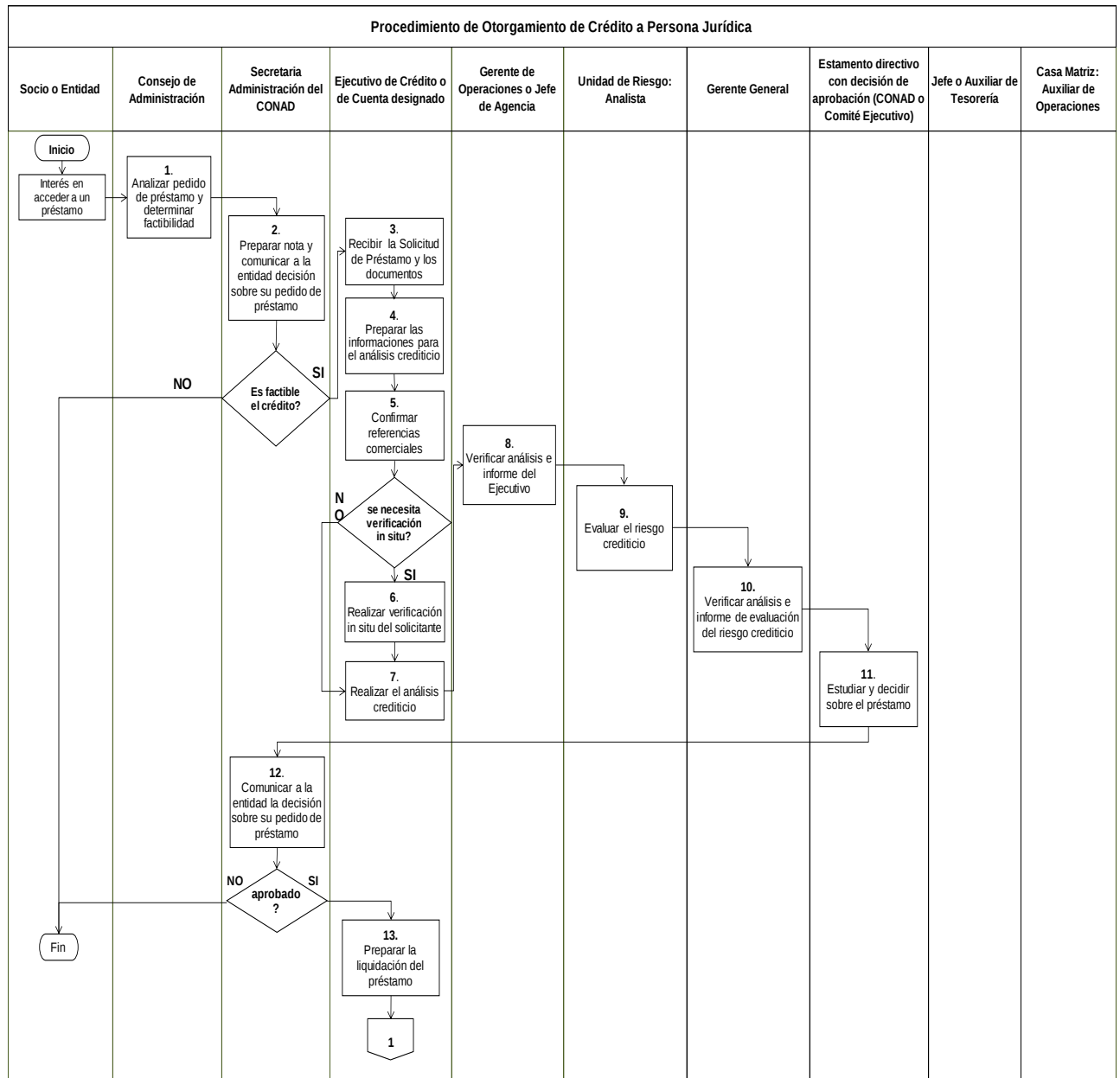
	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 86 de 234
		Versión 2.0

			fecha. - Deja constancia del control practicado en el Contrato y en el Pagaré. - En caso de caución de CDA u otro título/valor emitido por otra entidad, solicita a la Secretaria del Consejo de Administración elaborar la nota de comunicación del endoso a favor de COOPEC. - Separa el Contrato, Pagaré y Liquidación y los remite al Asistente de Operaciones de Casa Matriz. En el caso de Agencias remite directamente los documentos a los sectores según lo indicado en la siguiente actividad.
20	Distribuir documentos de los préstamos entregados	Casa Matriz: Asistente de Operaciones Agencia: Jefe	- Organiza los documentos a distribuir. - Al cierre del día, remite al Dpto. de Tesorería, con acuse: - Pagaré - Un ejemplar del Contrato de Préstamo - Al día siguiente hábil, remite a la Unidad de Archivo de Operaciones, el Expediente del Socio / Entidad para su custodia. - Semanalmente, remite al Dpto. de Contabilidad: - Liquidación del Préstamo, firmada por el deudor - Reporte de facturas emitidas - Duplicado de las facturas emitidas
21	Archivar los documentos de formalización y garantía del préstamo	Dpto. de Tesorería: Jefe o Auxiliar	- Archiva el Contrato de Préstamo y el Pagaré, por número de socio. - Procede a la segura custodia del bibliorato de documentos. - Remite semanalmente al Dpto. de Contabilidad las órdenes de pagos de préstamos de desembolsados en cheques en Casa Matriz y en Agencias. <i>Si el crédito es con garantía documental de CDA o Títulos emitidos por Entidades del sistema Cooperativo, Bancario o Financiero, el procedimiento continua en la siguiente actividad, en caso contrario finaliza el procedimiento.</i>
22	Comunicar a la entidad el endoso del título o valor a favor de COOPEC	Secretaria Adjunta del Consejo de Administración	- Prepara la nota por la cual comunica a la Entidad Cooperativa, Bancaria o Financiera, el endoso y tenencia del título o valor en garantía de un préstamo concedido por COOPEC. - Gestiona la firma de la nota, por parte de los directivos del Consejo de Administración. - Remite la nota a la Entidad destinataria. - Archiva la copia de la nota, firmada y sellada por la Entidad, en prueba de su recepción. - Remite una fotocopia de la nota a la Unidad de Archivo de Operaciones para incorporar al

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 87 de 234
		Versión 2.0

		Expediente del Socio/Entidad. Fin del Procedimiento
--	--	---

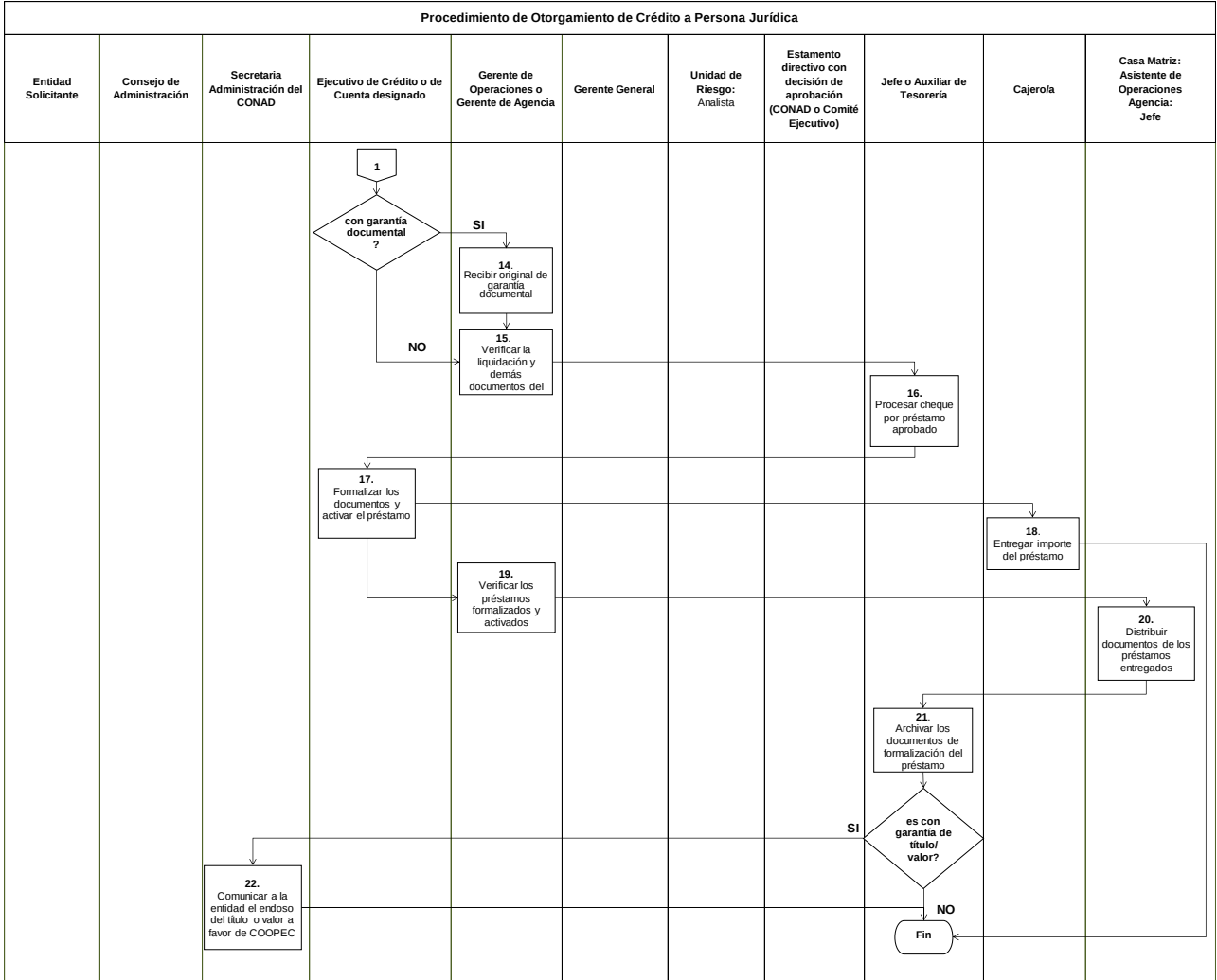
7. Flujograma del Procedimiento





	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 88 de 234
		Versión 2.0

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 88 de 234
		Versión 2.0



	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 89 de 234
		Versión 2.0

5. Procedimiento: Otorgamiento de Línea de Crédito para Descuento de Cheque

1. Objetivo

Establecer los pasos a seguir para recibir, analizar y decidir el otorgamiento de una línea de crédito para operación con descuento de cheque.

2. Alcance

El procedimiento aplica a la Línea de Crédito a sola firma, o con codeudoría personal o con garantía real.

El procedimiento inicia con la recepción de la solicitud de línea de crédito y finaliza con la custodia de los documentos de formalización de la operación.

3. Sectores que intervienen en el Procedimiento

Gerencia de Operaciones:

- Ejecutivo de Créditos
- Asistente de Operaciones
- Gerente

Agencia:

- Ejecutivo de Cuentas
- Jefe

Unidad de Riesgos:

- Analista de Riesgo, para préstamo a partir de Gs. 100.000.000.- (cien millones de guaraníes)

Dpto. de Tesorería:

- Auxiliar
- Jefe

Gerencia General:

- Gerente

Estamento Directivo:

- Comité de Crédito
- Comité Ejecutivo
- Consejo de Administración

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 90 de 234
		Versión 2.0

4. Formularios y Documentos

NOMBRE	MEDIO DE PROCESAMIENTO	Nº DE COPIAS	DISTRIBUCION DE COPIAS
Solicitud de Línea de Crédito para Descuento de Cheque	Manual o por sistema informático	1	Expediente Único del Socio
Extracto General del Socio	Sistema informático	1	Expediente Único del Socio
Informe de Confirmación de Referencias bancarias, comerciales, laborales y personales	Manual	1	Expediente Único del Socio

5. Normas de Operación

Elaboración del Perfil del Socio

El Ejecutivo a cargo tiene la responsabilidad de actualizar en el sistema informático el perfil del socio en cada operación.

6. Descripción del Procedimiento

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0	Interés en acceder a una línea de crédito para Descuento de Cheque	Socio solicitante	El procedimiento inicia cuando el Socio manifiesta su interés por acceder a una línea de crédito para operar con descuento de cheque.
1	Brindar orientación sobre el producto crediticio "Descuento de cheque"	Casa Matriz: Ejecutivo de Crédito Agencia: Ejecutivo de Cuentas	- Orienta al Socio sobre la operación de descuento de cheque. - Indica los documentos y requisitos a presentar. - Realiza un análisis preliminar del estado de cuenta general del Socio, mediante consulta a la base de datos del sistema informático. - Indica al Socio la viabilidad y/o condiciones a completar o regularizar para presentar el pedido, de acuerdo a su situación específica.
2	Recibir la solicitud de línea de crédito para descuento de cheque	Casa Matriz: Ejecutivo de Crédito Agencia: Ejecutivo de Cuentas	- Recibe la solicitud de línea, o bien la genera a través del sistema informático. - Compara los datos de la solicitud contra los registros del sistema informático y actualiza la base de datos. - Verifica que la solicitud esté debidamente completa y firmada. - Recibe y verifica los documentos de acuerdo a lo exigido para la operación (documentos específicos). Si todo está correcto: da entrada a la solicitud,



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 91 de 234

Versión 2.0

			sella y firma. Si se trata de Solicitud en formato preimpreso ingresa al sistema informático, indicando el número de operación generado. 6. Si está incompleta, dependiendo de los documentos faltantes, si no son esenciales para el análisis, da entrada a la solicitud, con la indicación de los documentos a regularizar.
3	Preparar las informaciones para el análisis del crédito	<u>Casa Matriz:</u> Ejecutivo de Crédito <u>Agencia:</u> Ejecutivo de Cuentas	1. Solicita a través del sistema informático el Expediente Único del Socio. 2. Recibe de la Unidad de Archivo de Operaciones el Expediente del Socio. 3. Imprime el estado de cuentas del titular, cónyuge y codeudores, si estos fueren socios de la Cooperativa. 4. Verifica la situación de cada uno; en cuanto a aportes, solidaridad, créditos, tarjetas de créditos, garantías ofrecidas, calificación del socio, etc. 5. Imprime el Reporte de Informconf y/o de la Central de Riesgos Cooperativos del titular, cónyuge y codeudores, si los hubiere. 6. Verifica el Perfil del Socio, a fin de constatar que la operación solicitada se ajusta a su perfil. 7. Realiza la consulta en la página web de la OFAC y ONU, imprime, sella y firma 8. Incorpora todos los documentos en el Expediente del Socio. 9. Si tiene reporte negativo, comunica al solicitante las restricciones para acceder al crédito: • Si el Socio manifiesta que desea continuar con su pedido de crédito, el procedimiento continúa en la siguiente actividad. • Si el Socio manifiesta que desiste de su pedido de crédito, el Ejecutivo registra en el sistema informático el estado de la solicitud, devuelve el Expediente del Socio a la Unidad de Archivo y se da por terminado el procedimiento.
4	Confirmar referencias comerciales, laborales, personales	<u>Casa Matriz:</u> Ejecutivo de Crédito <u>Agencia:</u> Ejecutivo de Cuentas	1. Organiza los pedidos de referencias por entidades a contactar. 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 hubiera. 3. Contacta con los empleadores, en el caso de solicitantes asalariados y confirma: salario, otros beneficios, antigüedad, cargo, etc. 4. Contacta con referencias personales y obtiene información sobre el solicitante, cónyuge y codeudores si fuera el caso.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 92 de 234
		Versión 2.0

			5. Registra la información obtenida en el Informe de Confirmación de Referencias, sella y firma y lo incorpora al Expediente del Socio.
5	Realizar el análisis crediticio	<u>Casa Matriz:</u> Ejecutivo de Crédito <u>Agencia:</u> Ejecutivo de Cuentas	1. Elabora la planilla de Ratios (Scoring), según el monto de la línea de crédito solicitada. 2. Analiza la línea de crédito solicitada, aplicando los factores establecidos por la Cooperativa. 3. Determina el cumplimiento de todos los requisitos. 4. Determina la capacidad de pago del titular y codeudores, si fuera el caso. 5. Evalúa el riesgo crediticio. 6. Elabora su informe de análisis, junto con las observaciones y recomendaciones sobre aprobación o rechazo. 7. Sella y firma su informe. 8. Remite el Expediente del Socio a su Jefe para verificación.
6	Verificar el informe del Ejecutivo	<u>Casa Matriz:</u> Gerente de Operaciones <u>Agencia:</u> Jefe	1. Recibe el Expediente del Socio. 2. Verifica que esté debidamente completa. 3. Verifica el informe y dictamen del Ejecutivo de Crédito / Ejecutivo de Cuentas. 4. En caso que considere pertinente, realiza confirmaciones directas de datos o solicita información adicional. 5. Ratifica o modifica las observaciones y recomendaciones del Ejecutivo de Crédito / Ejecutivo de Cuentas. 6. Sella y firma la Solicitud de Préstamo. 7. Remite el Expediente del Socio a la Gerencia General.
7	Verificar el análisis crediticio	Gerente General	1. Recibe el Expediente del Socio. 2. Verifica que esté debidamente completa. 3. Verifica el informe del Gerente de Operaciones / Jefe de Agencia. 4. En caso que considere pertinente, realiza confirmaciones directas de datos o solicita información adicional. 5. Ratifica o modifica las observaciones y recomendaciones del Gerente de Operaciones / Jefe de Agencia. 6. Sella y firma la Solicitud de Préstamo. 7. Remite el Expediente a la Unidad de Riesgos cuando corresponda, o directamente al estamento directivo.
8	Evaluar el riesgo crediticio	Unidad de Riesgos: Analista	1. Recibe la Solicitud junto con el Expediente del Solicitante. 2. Analiza toda la documentación presentada. 3. Aplica las técnicas de evaluación de riesgos crediticios de la Cooperativa. 4. Si considera necesario realiza verificaciones in



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 93 de 234

Versión 2.0

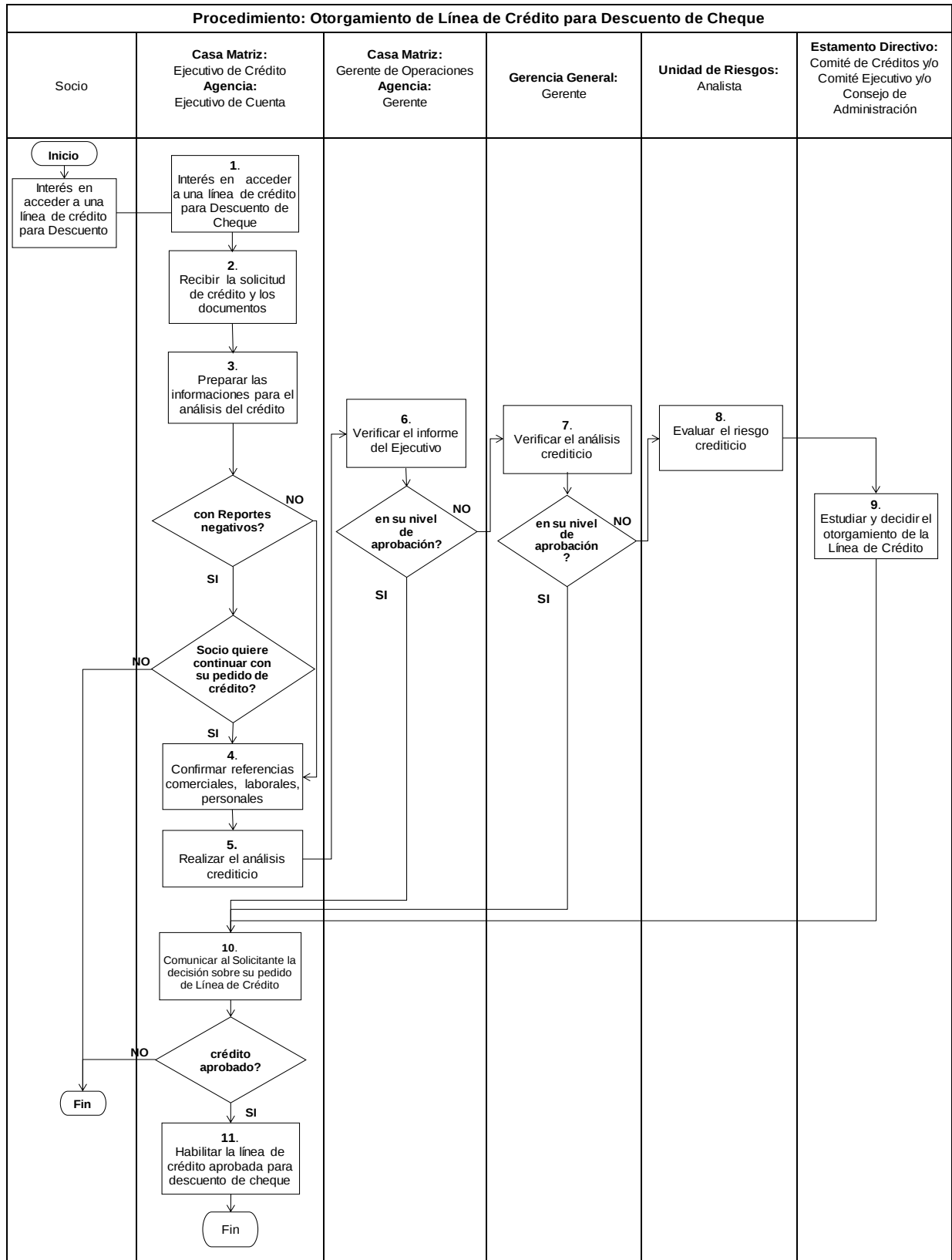
			situ. - Emite su informe técnico sobre el pedido de crédito. - Incorpora su informe al Expediente del Solicitante y lo remite a la Gerencia General.
9	Estudiar y decidir el otorgamiento de la Línea de Crédito	Según monto: Comité de Créditos y/o Comité Ejecutivo y/o Consejo de Administración	- Recibe el Expediente del Socio. - Verifica los informes realizados por el Ejecutivo de Créditos / Ejecutivo de Cuentas, verificados por el Jefe inmediato de estos y supervisado por el Gerente General y cuando corresponda por el Informe del Analista de Riesgos. - En caso que considere pertinente, realiza confirmaciones directas de datos o solicita información adicional al Ejecutivo de Créditos / Cuenta. - Decide la aprobación o rechazo de la línea de crédito, fundamentando su decisión. - Consigna en la solicitud, la resolución tomada, junto con las observaciones y/o recomendaciones que considere necesario. - Sella y firma la Solicitud de Préstamo. - Registra en acta la decisión tomada. - Remite el Expediente del Socio al Ejecutivo de Crédito / Cuenta para dar cumplimiento a la decisión adoptada.
10	Comunicar al Solicitante la decisión sobre su pedido de Línea de Crédito	Casa Matriz: Ejecutivo de Crédito Agencia: Ejecutivo de Cuentas	- Toma conocimiento de la decisión adoptada por el estamento directivo pertinente. - Comunica al socio la decisión de aprobación o rechazo. - En caso de rechazo, actualiza en el sistema informático el estado de la solicitud y devuelve el Expediente del Socio a la Unidad de Archivo. Fin del procedimiento en este caso. - En caso de aprobación, indica al Socio el funcionamiento para operar con el descuento de cheques y el procedimiento continúa en la siguiente actividad.
11	Habilitar la línea de crédito aprobada para descuento de cheque	Casa Matriz: Ejecutivo de Crédito Agencia: Ejecutivo de Cuentas	- Registra en el sistema informático la aprobación de la línea de crédito, de acuerdo a la resolución del estamento de aprobación (monto autorizado). - Devuelve el Expediente del Socio a la Unidad de Archivo de Operaciones para su custodia. Si la línea de crédito es con garantía real (hipoteca o prenda), esta actividad será ejecutada una vez que la Gerencia General lo autorice, luego de verificarse la inscripción de la escritura de hipoteca o prenda en los Registros Públicos. Si la línea de crédito es con garantía

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 94 de 234
		Versión 2.0

			<i>documental, esta actividad será ejecutada luego de recibir los documentos debidamente endosados por el Titular a favor de COOPEC.</i> Fin del procedimiento
--	--	--	--

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 95 de 234
		Versión 2.0

7. Flujoograma del Procedimiento



	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 96 de 234
		Versión 2.0

6. Procedimiento: Operación de Descuento de Cheque

1. Objetivo

Establecer los pasos a seguir para atender la operación de descuento de cheque una vez que el Socio tiene habilitada la línea de crédito para este producto financiero.

2. Alcance

El procedimiento inicia con la recepción de la solicitud de descuento de cheque y finaliza con la custodia de los documentos de formalización de la operación. Este procedimiento aplica también si el solicitante cuenta con una hipoteca abierta con saldo disponible para el monto del descuento de cheque, y para los descuentos ocasionales.

3. Sectores que intervienen en el Procedimiento

Gerencia de Operaciones:

- Ejecutivo de Créditos
- Asistente de Operaciones
- Gerente

Agencia:

- Ejecutivo de Cuentas
- Jefe

Dpto. de Tesorería:

- Auxiliar
- Jefe

Gerencia General:

- Gerente

Estamento Directivo:

- Comité de Crédito
- Comité Ejecutivo
- Consejo de Administración

4. Formularios y Documentos

NOMBRE	MEDIO DE PROCESAMIENTO	Nº DE COPIAS	DISTRIBUCION DE COPIAS
Solicitud de Descuento de Cheques	Manual o por sistema informático	1	Expediente Único del Socio
Extracto General de Cuenta del	Sistema informático	1	Expediente Único del Socio

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 97 de 234
		Versión 2.0

Socio			
Reporte de INFORMCONF o de la Central de Riesgos Cooperativos.	Consulta web	1	Expediente Único del Socio
Perfil del Socio	Reporte del Sistema Informático	1	Expediente Único del Socio
Liquidación Descuento de Cheque	Sistema informático	3	1. Expediente Único del Socio 2. Socio 3. Dpto.de Contabilidad
Pagaré	Sistema informático	1	Dpto.de Tesorería
Orden de pago	Sistema informático	1	Dpto.de Contabilidad
Nota de garantía de cheque	Sistema informático	1	Dpto.de Tesorería *Fotocopia en el Expediente Único del Socio
Registro de entrega de pagarés a Tesorería	Sistema informático	1	Agencia y Dpto.de Créditos de Casa Matriz, según sea el caso
Nota de Recepción de Cheques Descontados	Sistema informático	1	Agencia y Dpto.de Créditos de Casa Matriz, según sea el caso

5. Normas de Operación

5.1. Elaboración del Perfil del Socio

El Ejecutivo a cargo tiene la responsabilidad de actualizar en el sistema informático el perfil del socio en cada operación.

5.2.Documentos, requisitos y condiciones

Los documentos a presentar, así como los requisitos específicos y las condiciones particulares para acceder a este producto crediticio se encuentran establecidos en el capítulo de Reglamento de Crédito Específico por Producto de este Manual.

5.3.Entrega de cheques descontados al Dpto. de Tesorería

- El/los cheque/s descontados deben ser entregados al personal del Dpto. de Tesorería, bajo acuse de recibido, en el día de la formalización de la operación en Casa Matriz. En el caso de Agencias, a más tardar al día siguiente hábil.
- No está permitido al Ejecutivo de Crédito/Cuentas mantener en su poder el/los cheque/s transcurrido el tiempo mencionado en el punto anterior.

5.4. Controles a practicar por el Ejecutivo de Crédito / Cuenta

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 98 de 234
		Versión 2.0

- a) El Ejecutivo de Crédito/Cuenta como parte del análisis de la Solicitud debe verificar el/los cheque/s recibidos, a través del sistema de confirmación vigente en la COOPEC (InfoCheck).
- b) Al momento de formalizar la operación debe verificar que el/los cheque/s recibidos:
- ✓ Esté/n a la orden / favor de COOPEC LTDA.
 - ✓ No debe/n estar al portador.
 - ✓ Esté/n cruzado/s
 - ✓ Debidamente endosado
 - ✓ Al dorso debe contener los siguientes datos: N° de Socio-Prestatario, N° de cédula de identidad del Prestatario, N° de operación, N° de teléfono del Prestatario.

6. Descripción del Procedimiento

N°	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0	Solicitar descuento de cheque/s	Socio	El procedimiento inicia cuando el socio que tiene habilitada una línea de crédito para operar con descuento de cheque, o tiene una hipoteca o prenda abierta con saldo disponible, solicita el descuento de uno o más cheques. También puede solicitar un descuento de cheque de manera ocasional. El solicitante presenta la Solicitud y los documentos requeridos para este producto crediticio.
1	Recibir y verificar la Solicitud, los documentos y el/los cheque/s a descontar	Casa Matriz: Ejecutivo de Crédito Agencia: Ejecutivo de Cuentas	1. Recibe la Solicitud completa y firmada, o la genera a través del sistema informático. 2. Verifica que la Solicitud esté debidamente completa y firmada. 3. Recibe y controla los documentos exigidos. 4. Recibe el/los cheque/s a descontar. 5. Verifica la siguiente información: • Estado de cuenta general del socio y de su cónyuge, si fuere socio. • Disponibilidad de la línea de crédito del solicitante, para ello consulta en el sistema informático el Listado de Cheques en garantía por fecha de cobro cubriendo las 72 horas que requiere la confirmación del depósito bancario. • Que el solicitante no tenga cheques rechazados pendientes de regularización por operaciones anteriores de descuento. 6. Si todo está correcto: da entrada a la solicitud, realiza la fotocopia del/de los cheques a descontar y adjunta a la solicitud. Devuelve los cheques originales al solicitante para su presentación al momento de formalizar la operación. 7. Si el socio no cumple con uno de los requisitos:

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 99 de 234
		Versión 2.0

			le indica los puntos a regularizar. Dependiendo de la situación o documentos faltantes, puede dar entrada a la Solicitud, siempre que no afecte el análisis del crédito, con la condición de regularizar los mismos al momento de la formalización del crédito.
2	Elaborar el informe sobre cumplimiento de requisitos para la operación	<u>Casa Matriz:</u> Ejecutivo de Crédito <u>Agencia:</u> Ejecutivo de Cuentas	1. Solicita a través del sistema informático el Expediente Único del Socio. 2. Imprime y anexa a la Solicitud: • Estado de cuenta general del socio y de su cónyuge, si fuere socio. • Informconf del solicitante y del cónyuge. • Reporte del Informe Confidencial Infocheck • Disponibilidad de la línea de crédito del solicitante. 3. Contacta con el banco y solicita referencias sobre el movimiento y antecedentes de la cuenta. 4. Elabora el informe, indicando si cumple o no con los requisitos para la operación. 5. Sella y firma la solicitud. 6. Incorpora al Expediente del Socio todos los documentos de la operación. 7. Remite el Expediente del Socio a su Jefe para verificación.
3	Verificar el informe del Ejecutivo	<u>Casa Matriz:</u> Gerente de Operaciones <u>Agencia:</u> Jefe	1. Recibe el Expediente del Socio. 2. Verifica el informe practicado por el Ejecutivo. 3. Si considera necesario, realiza confirmaciones directas de datos o solicita información adicional al solicitante. 4. Si detecta que no reúne los requisitos o la documentación está incompleta, devuelve el Expediente al Ejecutivo, para su regularización y nueva presentación. 5. Si está correcto otorga su Vº.Bº. 6. Sella y firma la solicitud. 7. Remite el Expediente del Socio a la Gerencia General para aprobación o verificación.
4	Verificar informe del Ejecutivo y decidir sobre la operación si está dentro de su nivel de aprobación	Gerente General	1. Recibe el Expediente del Socio. 2. Verifica el informe del Ejecutivo, supervisado por el Jefe inmediato. 3. Si no reúne los requisitos o está incompleta la documentación, devuelve el Expediente del Socio al Ejecutivo para su regularización y nueva presentación. 4. Si el monto está dentro de su nivel de aprobación: decide la aprobación o rechazo, fundamentando su decisión. 5. Sella y firma la Solicitud. 6. Si el monto está dentro de su nivel de aprobación, remite el Expediente a la Gerencia



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 100 de 234

Versión 2.0

			de Operaciones o Jefe de Agencia para su procesamiento y comunicación al Socio. 7. Si la aprobación corresponde al nivel directivo, presenta el Expediente al estamento pertinente. Si la Solicitud es rechazada por la Gerencia General, se deriva al Comité Ejecutivo o Consejo de Administración para decisión final.
5	Estudiar y decidir sobre la operación	Comité de Crédito, o Comité Ejecutivo o Consejo de Administración (según monto y niveles de aprobación vigentes)	1. Recibe el Expediente del Socio. 2. Verifica los informes realizados por el Ejecutivo de Créditos / Ejecutivo de Cuentas, verificados por el Jefe inmediato y supervisado por el Gerente General. 3. En caso que considere pertinente, realiza confirmaciones directas de datos o solicita información adicional al Ejecutivo. 4. Decide la aprobación o rechazo, fundamentando su decisión. 5. Consigna en la solicitud, la resolución tomada, junto con las observaciones y/o recomendaciones que considere necesario. 6. Sella y firma la Solicitud de Descuento de Cheque. 7. Registra en acta la decisión tomada. 8. Entrega el Expediente del Socio al Gerente o al Asistente de Operaciones para su distribución al Ejecutivo a cargo.
6	Comunicar al solicitante la decisión de su pedido de descuento de cheque	Casa Matriz: Ejecutivo de Crédito Agencia: Ejecutivo de Cuentas	1. Recibe el Expediente del Socio. 2. Toma conocimiento de la decisión adoptada. 3. Contacta con el solicitante mediante llamada telefónica, mensaje de texto al celular o correo electrónico y comunica la decisión: • Si la operación fue aprobada conforme al pedido del Socio: coordina con el mismo el día de formalización y retiro. • Si la operación fue aprobada 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. • Si la operación fue rechazada: explica los motivos, registra en el sistema informático el rechazo y devuelve el Expediente del Socio a la Unidad de Archivo de Operaciones. Fin del procedimiento en caso de rechazo.
7			1. Actualiza en el sistema informático el estado de



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 101 de 234

Versión 2.0

	Preparar la liquidación y documentos para formalización de la operación	<u>Casa Matriz:</u> Ejecutivo de Crédito <u>Agencia:</u> Ejecutivo de Cuentas	la solicitud “Préstamo Aprobado”. 2. Genera en el sistema informático la Liquidación de Descuento de Cheque, para ello tiene en cuenta: • las fechas de los cheques descontados. • gastos administrativos • seguro de protección de créditos, si se trata de cheque personal del socio. • Impuestos vigentes • otro concepto a deducir del préstamo o a adicionar al mismo. • Cancelación de otros préstamos u otras obligaciones. 3. Con este procesamiento se genera a través del sistema, la Liquidación del Préstamo y el Pagaré. 4. Imprime los siguientes documentos: • Tres ejemplares de la Liquidación del Préstamo, sella y firma • Dos ejemplares del Contrato de Préstamo, sella y firma • Un ejemplar del Pagaré • Un ejemplar de la Nota de Garantía de Cheque 5. Remite todos los documentos y el Expediente del Socio, a su Jefe inmediato para verificación.
8	Verificar la liquidación y documentos del préstamo	<u>Casa Matriz:</u> Gerente de Operaciones <u>Agencia:</u> Jefe	1. Verifica la liquidación, el contrato y las cancelaciones de obligaciones, si fuera el caso. 2. Si todo está correcto: da su Vº.Bº 3. Si detecta errores: devuelve al Ejecutivo para la corrección y nueva presentación. 4. Firma el Contrato de Préstamo 5. Según monto, el desembolso puede ser: • Depósito en caja de ahorro: en este caso el procedimiento pasa a la actividad 10. • En cheque: en este caso el procedimiento continúa en la siguiente actividad.
9	Procesar cheque por préstamo aprobado	Dpto. de Tesorería: Jefe o Auxiliar	1. Recibe la Liquidación del Préstamo y la resolución del estamento de aprobación. 2. Verifica que la Liquidación tenga el Vº. Bº. del Gerente de Operaciones / Jefe de Agencia. 3. Determina la cuenta bancaria sobre la cual se girará el cheque. 4. Genera e imprime a través del sistema informático la orden de pago y el cheque. 5. Firma la Orden de Pago. 6. Remite el legajo de documentos al Gerente Administrativo y Financiero para verificación. 7. Gestiona la firma del cheque, por parte del Gerente General, Presidente y Tesorero del Consejo de Administración.



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 102 de 234

Versión 2.0

			- Si es un crédito de la Agencia, remite el cheque y la Orden de Pago a la Agencia correspondiente, bajo acuse por escrito. - Si es un crédito de Casa Matriz, custodia el cheque hasta la formalización y retiro por parte del Prestatario.
10	Formalizar y activar el préstamo	Casa Central Ejecutivo de Créditos Agencia: Ejecutivo de Cuentas	Cuando el/los prestatarios se presenta/n para retirar el préstamo: - Recibe el original del/de los cheques a descontar. - Practica los controles al cheque/s. - Da cumplimiento a las observaciones o condiciones para el desembolso establecidas por el estamento que aprobó el préstamo. - Hace firmar al prestatario, al cónyuge y/o codeudor, si los hubiere: - la Nota de Garantía de Cheque - el pagaré - el Contrato de Préstamo, dejando constancia en el pagaré de la verificación de firmas practicada. - la Liquidación del Préstamo. - Acredita el importe en la caja de ahorro especificada por el socio, si es con acreditamiento en caja de ahorro. - Activa el crédito, procesando en el sistema informático, si el desembolso es con acreditamiento en caja de ahorro. - Entrega al Prestatario: - el original de la factura - un ejemplar de la Liquidación de Préstamo - Un ejemplar del Contrato de Préstamo - Deriva al socio a la caja para extraer el ahorro o retirar el cheque. - Remite el legajo de documentos a su Jefe para verificación.
11	Entregar importe del préstamo	Casa Matriz y Agencia: Cajero/a	Si el desembolso es con acreditación en caja de ahorro del Prestatario: procesa la extracción de conformidad a lo establecido en el Manual Operativo de Ahorro. Si el desembolso es en cheque: - Hace firmar al Prestatario la Orden de Pago. - Entrega al Prestatario el cheque. - Devuelve la Orden de Pago firmada al Jefe de Tesorería o de Agencia.
12	Verificar los préstamos formalizados y activados	Casa Matriz: Gerente de Operaciones Agencia: Jefe	Diariamente: - Recibe del Ejecutivo de Créditos / Cuentas, el legajo de documentos de los préstamos formalizados. - Verifica la documentación y las firmas de los deudores. - Compara los documentos contra los registros en



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 103 de 234

Versión 2.0

			el sistema informático, préstamos desembolsados (activados) por Ejecutivo y por fecha. - Deja constancia del control practicado en el Pagaré. - Separa el/los cheque/s descontado/s, el Pagaré y la Liquidación de Préstamo. - Entrega todos los documentos y el Expediente del Socio, al Asistente de Operaciones. En el caso de Agencia, el Jefe remite directamente los documentos a los sectores especificados en la siguiente actividad.
13	Distribuir documentos de los préstamos entregados	Casa Matriz: Asistente de Operaciones Agencia: Jefe	- Organiza los documentos a distribuir. - Al cierre del día (en Casa Matriz), a más tardar al día siguiente hábil (en Agencia), remite al Dpto. de Tesorería, con acuse de recibido: - Pagaré - Contrato de Préstamo - Cheque/s descontados - Nota de Recepción de Cheques Descontados - Al día siguiente hábil, remite a la Unidad de Archivo de Operaciones el Expediente del Socio para su custodia. - Semanalmente, remite al Dpto. de Contabilidad: - Liquidación de Préstamo, firmada por el deudor - Reporte de facturas emitidas - Duplicado de las facturas emitidas
14	Archivar los documentos de formalización y garantía del préstamo	Dpto. de Tesorería: Jefe o Auxiliar	- Archiva el Contrato de Préstamo y el Pagaré, por número de socio. - Procede a la segura custodia del bibliorato de documentos. - Controla el/los cheque/s descontados y procede a su segura custodia en caja fuerte. - Remite semanalmente al Dpto. de Contabilidad las órdenes de pagos de préstamos de desembolsados en cheques en Casa Matriz y en Agencias. Fin del Procedimiento



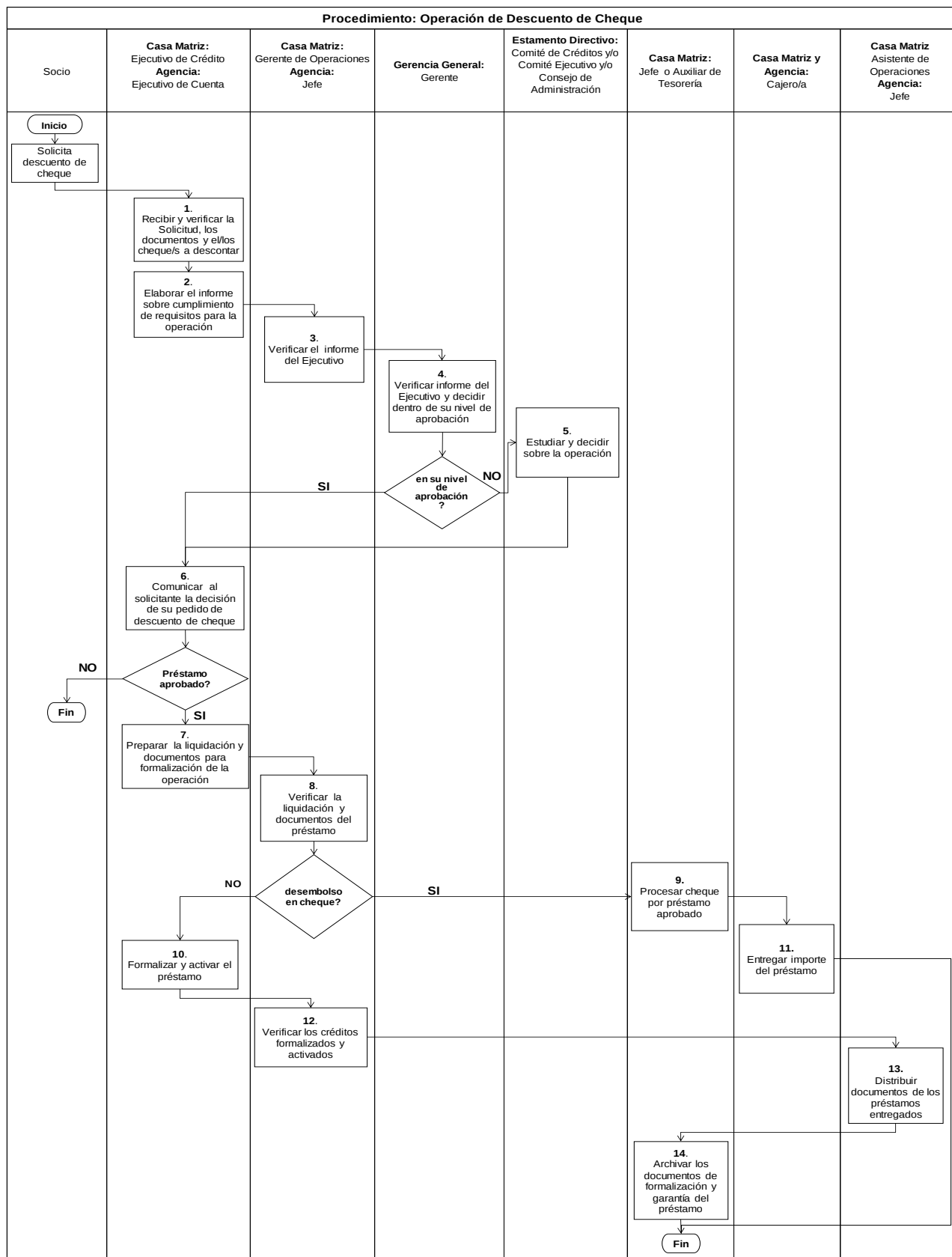
MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 104 de 234

Versión 2.0

7. Flujoograma del Procedimiento



	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 105 de 234
		Versión 2.0

7. Procedimiento: Otorgamiento de crédito para inversión inmobiliaria

1. Objetivo

Establecer los pasos a seguir para recibir, analizar y decidir el otorgamiento del crédito para inversión inmobiliaria, solicitado por el Socio. Igualmente determinar la responsabilidad de los sectores que intervienen, normalizando el manejo y control, permitiendo con ello una gestión eficaz y eficiente.

2. Alcance

El procedimiento inicia con la orientación brindada al Socio; persona física; interesado en acceder a un crédito para compra de su primera vivienda, ampliación, refacción o mejora de su vivienda propia y finaliza con la custodia de los documentos de formalización del crédito.

3. Sectores que intervienen en el Procedimiento

Gerencia de Operaciones:

- Ejecutivo de Créditos
- Asistente de Operaciones
- Gerente

Agencia:

- Ejecutivo de Cuentas
- Jefe

Unidad de Riesgos:

- Analista de Riesgo *para préstamos a partir de Gs. 100.000.000.- (cien millones) de guaraníes*

Dpto. de Tesorería:

- Auxiliar
- Jefe

Gerencia General:

- Gerente

Estamento Directivo:

- Comité de Crédito
- Comité Ejecutivo
- Consejo de Administración

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 106 de 234
		Versión 2.0

4. Formularios y Documentos

NOMBRE	MEDIO DE PROCESAMIENTO	Nº DE COPIAS	DISTRIBUCION DE COPIAS
Solicitud de Préstamo	Manual Preimpreso o formulario electrónico	1	Expediente Único del Socio
Extracto General de Cuenta del Socio, cónyuge y codeudores (si estos fueren socios de la Cooperativa)	Sistema Informático	1	Expediente Único del Socio
Liquidación de Préstamo y Tabla de Amortización	Sistema informático	3	1. Socio 2. Expediente Único del Socio 3. Dpto.de Contabilidad
Contrato de Préstamo	Sistema Informático	2	1. Socio 2.Dpto. de Tesorería *Fotocopia en el Expediente Único del Socio
Pagaré	Sistema informático	1	Dpto. de Tesorería
Orden de Pago	Sistema informático	1	Dpto.de Contabilidad
Factura contado	Sistema informático	2	1. Socio 2. Dpto. de Contabilidad
Reporte de INFORMCONF o de la Central de Riesgos Cooperativos.	Consulta web	1	Expediente Único del Socio
Reporte de consulta a la página de OFAC, ONU (SEPRELAD)	Consulta web	1	Expediente Único del Socio
Formulario de verificación in situ y relevamiento de datos (en los casos aplicables)	Manual	1	Expediente Único del Socio
Contrato de Caucción de Ahorro por garantía de Crédito (en los casos aplicables)	Manual	2	1. Dpto. de Tesorería 2. Socio
Solicitud de Débito Automático (en los casos aplicables)	Manual	1	Expediente Único del Socio
Autorización de Descuento de Salario (en los casos aplicables)	Manual	1	Expediente Único del Socio
Perfil del Socio	Reporte del Sistema Informático	1	Expediente Único del Socio
Planilla de Ratios u otra herramienta similar	Planilla Excel	1	Expediente Único del Socio
Informe de Confirmación de Referencias	Manual	1	Expediente Único del Socio

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 107 de 234
		Versión 2.0

Listado de facturas emitidas	Sistema informático	1	Dpto. de Contabilidad
Registro de entrega de pagarés a Tesorería	Sistema informático	1	Agencia y Dpto.de Créditos de Casa Matriz, según sea el caso

5. Normas de Operación

5.1.Elaboración del Perfil del Socio

El Ejecutivo a cargo tiene la responsabilidad de actualizar en el sistema informático el perfil del socio en cada operación.

5.2.Documentos, requisitos y condiciones

Los documentos a presentar, así como los requisitos específicos y las condiciones particulares para acceder a este producto crediticio se encuentran establecidos en el capítulo de Reglamento de Crédito Específico por Producto de este Manual.

5.3.Garantías aceptadas por COOPEC

Los créditos para Inversión Inmobiliaria pueden ser a sola firma, con codeudoría solidaria, con garantía de caución de ahorro o con garantía hipotecaria.

6. Descripción del Procedimiento

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0	Manifiesta interés en acceder al préstamo	Socio	El procedimiento inicia cuando el Socio manifiesta su interés por acceder al crédito para inversión inmobiliaria y solicita orientaciones sobre condiciones, requisitos, montos, plazos, tasas, garantías, etc.
1	Asesorar sobre el crédito para inversión inmobiliaria	Ejecutivo de Crédito, o Ejecutivo de Cuentas	- Orienta sobre las condiciones y requisitos específicos del producto crediticio. - Explica las dos modalidades: compra de 1ra.casa e Inversión en la casa propia. - Consulta en el sistema informático el Estado de Cuenta General y el Perfil del Socio, a fin de orientar sobre monto máximo según perfil operacional, condiciones específicas y documentaciones requeridas. - Indica los documentos a presentar según se trate de compra de 1ra casa o inversión. - Indica los documentos a presentar según la garantía del crédito. - Manifiesta al Socio que el reporte de Informconf o Central de Riesgos Cooperativos, así como las Listas de OFAC / ONU son elementos decisivos para el otorgamiento del crédito. - Aguarda a que el interesado presente la



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 108 de 234

Versión 2.0

			Solicitud de Préstamo y los documentos indicados.
2	Recibir la Solicitud de Préstamo y los documentos	Ejecutivo de Crédito, o Ejecutivo de Cuentas	1. Recibe la Solicitud de Préstamo, o bien la genera a través del sistema informático. 2. Actualiza los datos del solicitante en el sistema informático. 3. Verifica que la solicitud esté debidamente completa y firmada. 4. Recibe y controla los documentos requeridos, según destino del crédito y garantía del mismo. 5. Si todo está correcto: da entrada a la Solicitud de Préstamo, sella y firma la solicitud e ingresa la operación al sistema informático, indicando en la solicitud el número de operación. No se da entrada a solicitudes incompletas o con documentos faltantes o incorrectos. <i>La Solicitud de Préstamo puede generarse por sistema informático, en cuyo caso luego de la carga de datos, el Ejecutivo la imprime y obtiene la firma del solicitante.</i>
3	Preparar las informaciones para el análisis del préstamo	Ejecutivo de Crédito, o Ejecutivo de Cuentas	1. Solicita por sistema informático el Expediente Único del Socio solicitante del crédito. 2. Retira el Expediente del Socio de la Unidad de Archivo de Operaciones. 3. Imprime el estado de cuentas del titular, cónyuge y codeudores, en los casos aplicables 4. Verifica la situación de cada uno; en cuanto a aportes, solidaridad, créditos, tarjetas de créditos, garantías ofrecidas, calificación del socio, etc. 5. Imprime el Reporte de Informconf y/o de la Central de Riesgos Cooperativos del titular, cónyuge y codeudores, si fuera el caso. 6. Realiza la consulta en la página web de la OFAC y de la ONU, imprime las consultas, sella y firma. 7. Archiva todos los documentos generados en el Expediente del Socio. 8. Si el solicitante tiene reporte negativo, le comunica la situación y las restricciones para acceder al crédito: • Si el solicitante desea proseguir con su pedido de crédito, el procedimiento continua en la siguiente actividad. • Si el solicitante desiste de su pedido de crédito, el Ejecutivo registra en el sistema informático el estado de la solicitud y devuelve el Expediente del Socio a la Unidad de Archivo de Operaciones. Fin del procedimiento en este caso.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 109 de 234
		Versión 2.0

4	Confirmar referencias comerciales, laborales, personales	Ejecutivo de Crédito, o Ejecutivo de Cuentas	1. Organiza los pedidos de referencias: por entidades a contactar, o por priorización para el estudio de créditos. 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 y su cónyuge, si fuera el caso. 3. Contacta con los empleadores, en el caso de solicitantes asalariados y confirma: salario, otros beneficios, antigüedad, cargo. 4. Contacta con referencias personales y obtiene información sobre el solicitante. 5. Registra toda la información recabada en el Informe de Confirmación de Referencias, firma e incorpora al Expediente del Socio.
5	Realizar el análisis crediticio	Ejecutivo de Crédito, o Ejecutivo de Cuentas	1. Elabora la planilla de Ratios (Scoring). 2. Analiza el crédito aplicando los factores establecidos por la Cooperativa. 3. Determina el cumplimiento de todos los requisitos para la modalidad (destino del crédito), monto y tipo de garantía. 4. Determina la capacidad de pago del titular y codeudores, si fuera el caso. 5. Considera el valor de la tasación para el cálculo del monto del crédito y la relación aporte: crédito permitida (si el crédito fuera con garantía hipotecaria) 6. Verifica la disponibilidad del saldo en caja de ahorro para el monto solicitado (si el crédito fuera con garantía de caución de ahorro) 7. Evalúa el riesgo crediticio. 8. Elabora su informe de análisis, junto con las observaciones y recomendaciones sobre aprobación o rechazo. 9. Sella y firma su informe. 10. Remite el Expediente del Socio a su Jefe inmediato para verificación.
6	Verificar análisis e informe del Ejecutivo	Casa Matriz: Gerente de Operaciones Agencia: Jefe	1. Recibe el Expediente del Socio. 2. Verifica que la solicitud y los documentos estén debidamente completos, de acuerdo a lo requerido. 3. Verifica el análisis y el informe de evaluación del riesgo crediticio realizado por el Ejecutivo a cargo. 4. En caso que considere pertinente, realiza confirmaciones directas de datos o solicita información adicional, al Ejecutivo o al solicitante. 5. Ratifica o modifica las observaciones y recomendaciones, e informe del Ejecutivo. 6. Sella y firma la Solicitud de Préstamo.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 110 de 234
		Versión 2.0

			7. Remite el Expediente del Socio a la Unidad de Riesgos.
7	Evaluar el riesgo crediticio	Unidad de Riesgos: Analista	1. Recibe la Solicitud junto con el Expediente del Socio. 2. Analiza toda la documentación presentada. 3. Realiza verificaciones in situ, en los casos necesarios. 4. Aplica las técnicas de evaluación de riesgos crediticios de la Cooperativa. 5. Emite su informe técnico sobre el pedido de crédito. 6. Incorpora su informe al Expediente del Socio, y lo remite a la Gerencia General.
8	Verificar análisis crediticio y presentar al estamento directivo	Gerente General	1. Recibe el Expediente del Socio. 2. Verifica el análisis e informe de evaluación del riesgo crediticio. 3. Deja constancia de su parecer sobre el cumplimiento de requisitos y condiciones para el pedido de crédito 4. Sella y firma la Solicitud de Préstamo. 5. Presenta el Expediente del Socio al Comité de Crédito para estudio y dictamen.
9	Estudiar y dictaminar sobre el pedido de préstamo	Comité de Créditos	1. Recibe el Expediente del Socio. 2. Verifica el análisis y el informe de evaluación del riesgo crediticio y el parecer de la Gerencia General. 3. En caso que considere pertinente, realiza confirmaciones directas de datos o solicita información adicional. 4. Dictamina sobre el cumplimiento de requisitos, recomendando al Comité Ejecutivo / Consejo de Administración la aprobación o rechazo. 5. Consigna en la Solicitud su dictamen. 6. Sella y firma la Solicitud de Préstamo. 7. Registra en acta la decisión tomada. 8. Remite el Expediente del Socio al Comité Ejecutivo / Consejo de Administración para su tratamiento y decisión.
10	Estudiar y decidir sobre el pedido de préstamo	Comité Ejecutivo y/o Consejo de Administración (según monto del crédito)	1. Recibe el Expediente del Socio. 2. Analiza el dictamen del Comité de Crédito y/o Comité Ejecutivo, según monto del crédito. 3. Decide la aprobación o rechazo, fundamentando la decisión adoptada. 4. Consigna en la Solicitud la decisión tomada, junto con las observaciones y/o recomendaciones que considere necesario. 5. Sella y firma la Solicitud de Préstamo. 6. Registra en acta la decisión tomada. 7. Remite el Expediente del Socio al Gerente de Operaciones o Jefe de Agencia para su cumplimiento, a través de la Secretaría Adjunta



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 111 de 234

Versión 2.0

			del Consejo de Administración.
11	Comunicar al solicitante la decisión sobre su solicitud de préstamo	Ejecutivo de Crédito, o Ejecutivo de Cuentas	1. Recibe el Expediente del Socio, a través de su Jefe inmediato. 2. Toma conocimiento de la decisión adoptada por el estamento de aprobación. 3. Contacta con el solicitante mediante llamada telefónica, mensaje de texto al celular o correo electrónico y comunica la decisión: • Si el crédito fue aprobado conforme al pedido del Socio: coordina con el mismo el día de formalización y retiro, considerando la garantía del crédito. <i>Si es con garantía hipotecaria la formalización y retiro del crédito se hará luego de finalizada la inscripción de la escritura de hipoteca en el Registro Público. En este caso el procedimiento continúa en la siguiente actividad, en caso contrario pasa a la actividad 14.</i> • Si el crédito fue aprobado con observaciones y/o condicionamientos: indica los requisitos o condiciones que debe cumplir previo a la formalización y retiro del crédito. • Si el crédito fue rechazado: explica los motivos, registra en el sistema informático el rechazo y devuelve el Expediente del Socio a la Unidad de Archivo de Operaciones. Fin del procedimiento en caso de rechazo.
12	Solicitar elaboración de escritura de hipoteca o prenda	Ejecutivo de Crédito o Ejecutivo de Cuentas, Gerente de Operaciones y Gerencia General	1. Si el crédito es con garantía hipotecaria elabora la nota dirigida a la Escribanía solicitando la realización de la escritura de hipoteca, y se especifican las condiciones del crédito aprobado. 2. Gestiona la firma de la nota por parte de la Gerencia General. 3. Remite la nota a la Escribanía, acompañada del original del título de propiedad y demás documentos necesarios. 4. Archiva el duplicado de la nota con acuse de recibido en el Expediente del Socio, 5. Aguarda la comunicación de la Escribanía para convocar a los firmantes de la escritura.
13	Gestionar la firma de la escritura de hipoteca	Ejecutivo de Crédito o Ejecutivo de Cuentas	Cuando recibe de la Escribanía la confirmación de la conclusión del contrato de hipoteca: 1. Contacta con los firmantes, prestatarios y directivos de COOPEC. 2. Informa sobre la disponibilidad de la escritura,



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 112 de 234

Versión 2.0

			para su firma. - Gestiona las firmas correspondientes: - Por COOPEC firman: Presidente, Tesorero y Secretario del Consejo de Administración. <u>Prestatarios</u>: Titular, cónyuge y codeudores, si fuera el caso. - Aguarda hasta que la escritura esté firmada por todos los responsables. - Una vez completa las firmas remite a la Escribanía el documento para proseguir con el trámite de inscripción en el Registro Público. - Aguarda la confirmación de la inscripción del contrato de hipoteca por parte de la Escribanía.
14	Preparar la liquidación del préstamo	Ejecutivo de Crédito, o Ejecutivo de Cuentas	- Actualiza en el sistema informático el estado de la solicitud “Préstamo Aprobado”. - Procesa en el sistema informático la liquidación del crédito, para ello tiene en cuenta: - plazo aprobado - monto aprobado - gastos administrativos - seguro de préstamos - Cancelación de otros créditos u otras obligaciones. - Impuestos vigentes - gastos de tasación o hipoteca (en los casos aplicables) - otro concepto a deducir del crédito. - Imprime la factura por cobro de gastos administrativos, impuestos y obligaciones deducidas del crédito, según el caso. - Con este procesamiento se generan a través del sistema: la Liquidación del Préstamo y Tabla de Amortización, el Contrato de Préstamo y el Pagaré. - Si el crédito es con garantía de caución de ahorros en COOPEC, también se genera el bloqueo de la cuenta de ahorros afectada. - Imprime los siguientes documentos: - Tres ejemplares de la Liquidación del Crédito, sella y firma - Dos ejemplares del Contrato de Préstamo - Un ejemplar del Pagaré - Si fuera con caución de ahorro, dos ejemplares del Contrato de Caución de Ahorro - Un ejemplar de la Autorización de Descuento de Salario, si el solicitante es funcionario de institución pública o empresa privada con quien COOPEC tiene convenio. - Remite los documentos junto con el Expediente del Socio, a su Jefe para verificación.
15	Verificar la		Verifica la liquidación, contrato y las



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 113 de 234

Versión 2.0

	liquidación y demás documentos del préstamo	Casa Matriz: Gerente de Operaciones Agencia: Jefe	cancelaciones de obligaciones, si fuera el caso. 2. Verifica la exactitud de los documentos de formalización del crédito (pagaré, contrato de caución de ahorro, escritura hipotecaria, otros) 3. Si detecta errores: devuelve al Ejecutivo para la corrección y nueva presentación. 4. Firma el Contrato de Préstamo (cuando corresponda) 5. Verifica forma de desembolso establecida, que puede ser: • Depósito en caja de ahorro: en este caso el procedimiento pasa a la actividad 17. • En cheque: en este caso remite a Tesorería la resolución de aprobación y la Liquidación del Préstamo. El procedimiento continúa en la siguiente actividad. 6. Si todo está correcto: da su Vº.Bº. 7. Sella y firma los dos ejemplares de la Liquidación.
16	Procesar cheque por préstamo aprobado	Dpto. de Tesorería: Jefe o Auxiliar	1. Recibe la Liquidación de Préstamo y la resolución del estamento de aprobación. 2. Verifica que cuente con el Vº.Bº. del Gerente de Operaciones o Jefe de Agencia, según corresponda. 3. Determina el importe a entregar al Prestatario, en caso de que el desembolso se hará en forma fraccionada. 4. Determina la cuenta bancaria sobre la cual se girará el cheque. 5. Genera e imprime a través del sistema informático la orden de pago y el cheque. 6. Firma la Orden de Pago. 7. Remite el legajo de documentos al Gerente Administrativo y Financiero para verificación. 8. Gestiona la firma del cheque, por parte del Gerente General, Presidente y Tesorero del Consejo de Administración. 9. Si es un crédito de la Agencia, remite el cheque y la Orden de Pago a la Agencia correspondiente, bajo acuse por escrito. 10. Si es un crédito de Casa Matriz, custodia el cheque hasta la formalización y retiro por parte del Prestatario.
17	Formalizar los documentos y activar el préstamo	Ejecutivo de Crédito o Ejecutivo de Cuentas	Cuando el/los prestatarios se presenta/n para formalizar y retirar el crédito: 1. Da cumplimiento a las observaciones o condiciones establecidas para el desembolso. 2. Hace firmar el pagaré y el Contrato de Préstamo al titular y al codeudor, así como a sus respectivos cónyuges, si fuera el caso. 3. Deja constancia en el pagaré de la verificación



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 114 de 234

Versión 2.0

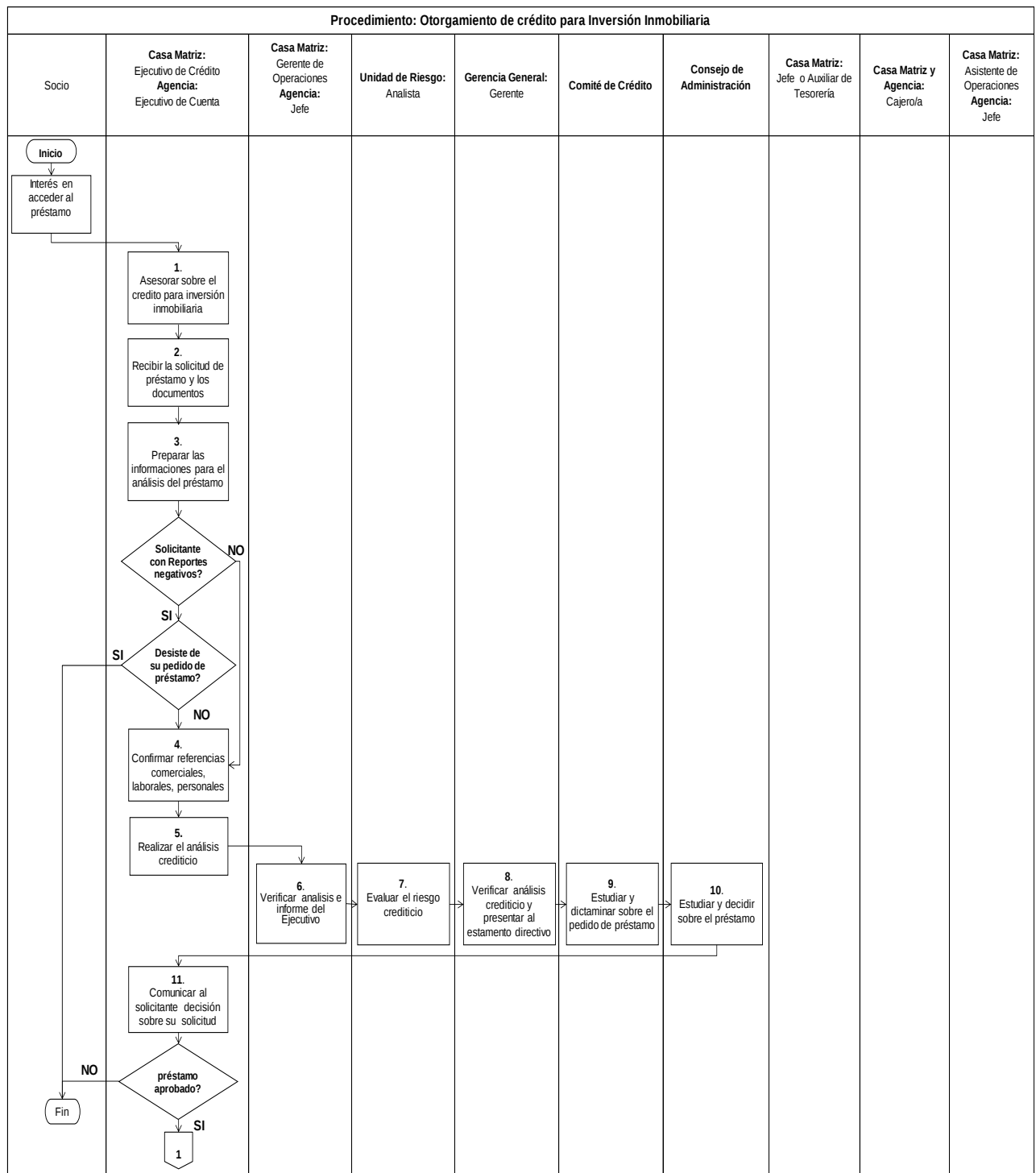
			de firmas practicada. - Hace firmar al Prestatario titular los siguientes documentos: - Liquidación del Préstamo. - Contrato de Caucción de Ahorro, si es con esta garantía. - Autorización de Descuento de Salario, si es con esta forma de pago. - Solicitud de Débito Automático de Caja de Ahorro, si es con esta forma de pago. - Confirma en el sistema informático el desembolso del crédito, si es mediante acreditamiento en la caja de ahorro indicada por el titular. - Activa en el sistema el préstamo formalizado. - Entrega al Prestatario: - original de facturas por cobro de obligaciones económicas, impuesto, gastos administrativos y otros cargos del crédito. - un ejemplar de la Liquidación del Préstamo - un ejemplar del Contrato de Préstamo - un ejemplar del Contrato de Caucción de Ahorro (cuando corresponda) - Deriva al Prestatario a la Caja. <i>Si el desembolso será en cheque, la activación del crédito está a cargo del Jefe o Auxiliar del Dpto. de Tesorería al momento de procesar el cheque.</i>
18	Entregar importe del préstamo	Casa Matriz y Agencia: Cajero/a	Si el desembolso es con acreditación en caja de ahorro del Prestatario: procesa la extracción de conformidad a lo establecido en el Manual Operativo de Ahorro. Si el desembolso es en cheque: - Hace firmar al Prestatario la Orden de Pago. - Entrega al Prestatario el cheque. - Devuelve la Orden de Pago firmada al Jefe de Tesorería o de Agencia, según sea el caso.
19	Verificar los préstamos y activados	Casa Matriz: Gerente de Operaciones Agencia: Jefe	<u>Diariamente:</u> - Recibe del Ejecutivo de Créditos / Cuenta, el legajo de documentos de los créditos formalizados. - Verifica la documentación y las firmas de los deudores. - Compara los documentos contra los registros en el sistema informático, préstamos desembolsados (activados) por Ejecutivo y por fecha. - Deja constancia del control practicado en el Contrato y en el Pagaré. - Separa el Contrato, Pagaré y Liquidación del

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 115 de 234
		Versión 2.0

			crédito. 6. Remite todos los documentos y el Expediente del Socio al Asistente de Operaciones de Casa Matriz. En el caso de Agencia, remite los documentos indicados y si fuera el caso también la Orden de Pago directamente a los sectores correspondientes de Casa Matriz.
20	Distribuir documentos de los préstamos entregados	Casa Matriz: Asistente de Operaciones Agencia: Jefe	1. Organiza los documentos a distribuir. 2. <u>Al cierre del día (en Casa Matriz) o al día siguiente hábil (la Agencia)</u>, remite al Dpto. de Tesorería, con acuse: • Pagaré • Un ejemplar del Contrato de Préstamo • Escritura de hipoteca (si fuera el caso) • Póliza de seguro (si fuera el caso) • Contrato de Caución de Ahorro (si fuera el caso) 3. <u>Al día siguiente hábil</u>, remite: • A la Unidad de Archivo de Operaciones, el Expediente del Socio para su custodia. 4. <u>Semanalmente</u>, remite al Dpto. de Contabilidad: • Liquidación del crédito, firmada por el deudor • Reporte de facturas emitidas • Duplicado de las facturas emitidas
21	Archivar los documentos de formalización y garantía del préstamo	Dpto. de Tesorería: Jefe o Auxiliar	1. Archiva los documentos de formalización, según corresponda: • Contrato de Préstamo y Pagaré, por número de socio. • Escritura de Hipoteca y póliza de seguro (si fuera el caso). • Contrato de caución de ahorro (si fuera el caso). 2. Procede a la segura custodia bibliorato de documentos. 3. Remite semanalmente al Dpto. de Contabilidad las órdenes de pagos de los préstamos desembolsados en cheque. Fin del Procedimiento

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 116 de 234
		Versión 2.0

7. Flujograma del Procedimiento



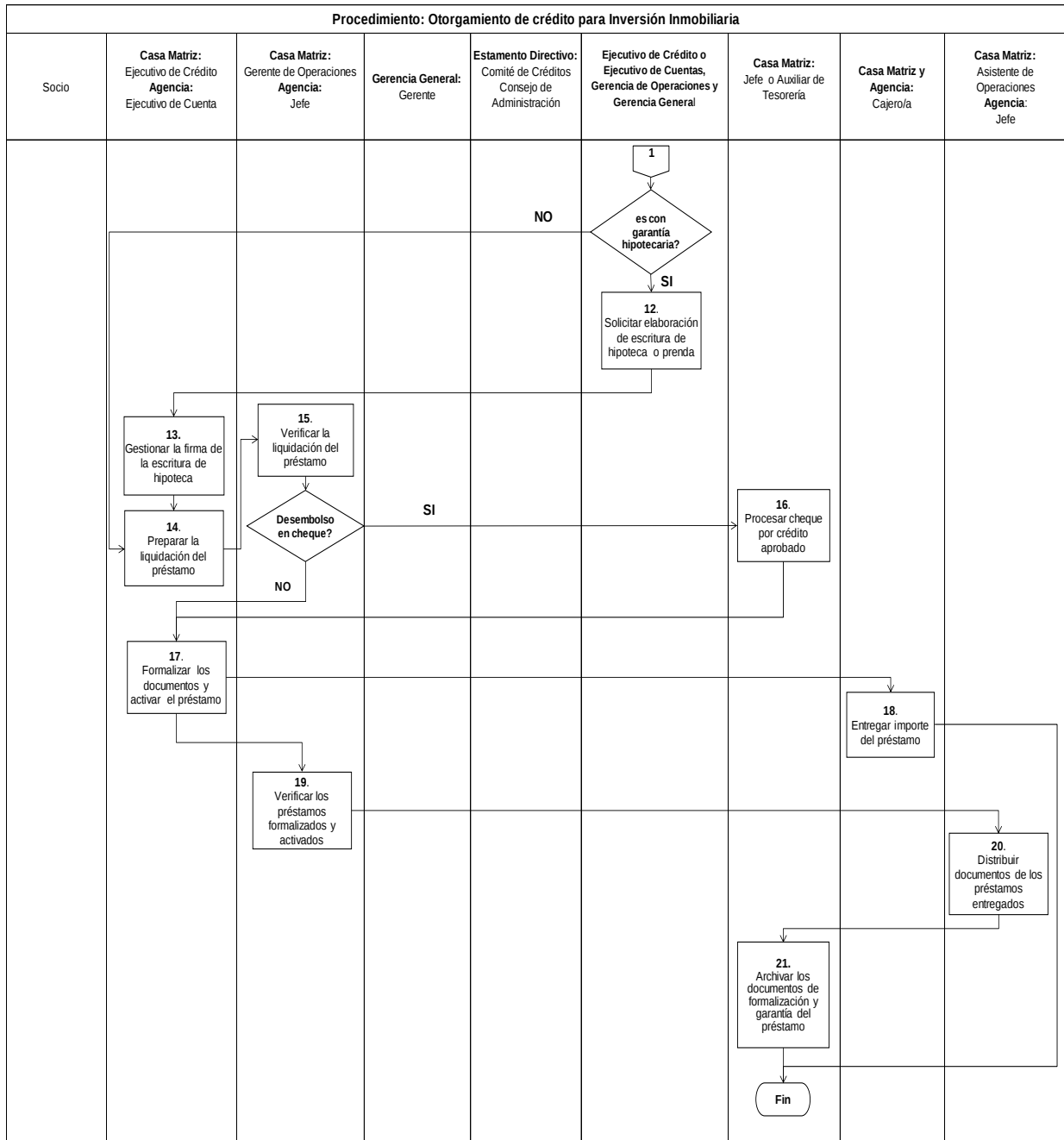


MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 117 de 234

Versión 2.0



	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 118 de 234
		Versión 2.0

8. Procedimiento: Otorgamiento de Tarjeta de Crédito

1. Objetivo

Establecer los pasos a seguir para el análisis y concesión de la tarjeta de crédito. Igualmente determinar la responsabilidad de los sectores que intervienen, normalizando el manejo y control de los mismos, permitiendo con ello una gestión eficaz y eficiente.

2. Alcance

El procedimiento aplica a todas las marcas de tarjetas de crédito ofrecidas por **COOPEC**, cubre desde la recepción de la solicitud, hasta la entrega del plástico y Código de Identificación Personal (PIN) al titular. Se aplica de igual manera en casa matriz y en agencias.

El procedimiento también aplica a la ampliación de línea de crédito.

3. Sectores que intervienen en el Procedimiento

Gerencia de Operaciones:

- Ejecutivo de Tarjetas de Crédito
- Asistente de Operaciones
- Gerente

Agencia:

- Ejecutivo de Cuentas
- Jefe

Unidad de Riesgos:

- Analista de Riesgo (*cuando corresponda*)

Dpto. de Tesorería:

- Auxiliar
- Jefe

Gerencia General:

- Gerente

Estamento Directivo:

- Comité de Tarjetas de Crédito
- Comité Ejecutivo
- Consejo de Administración

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 119 de 234
		Versión 2.0

4. Formularios y Documentos

NOMBRE	MEDIO DE PROCESAMIENTO	Nº DE COPIAS	DISTRIBUCION DE COPIAS
Solicitud de Tarjeta de Crédito (titular o adicional)	Manual Preimpreso o formulario electrónico	1	Expediente Único del Socio
Extracto General de Cuenta del Socio, cónyuge y codeudores (si estos fueron socios de la Cooperativa)	Sistema Informático	1	Expediente Único del Socio
Constancia de entrega de PIN	Manual	2	1.Expediente Único del Socio 2.Socio
Ampliación de línea (especificada en el formulario)	Manual	1	Expediente Único del Socio
Análisis de Ingresos y egresos	Planilla electrónica	1	Expediente Único del Socio
Reporte de INFORMCONF o de la Central de Riesgos Cooperativos.	Consulta web	1	Expediente Único del Socio
Reporte de consulta a la página de OFAC, ONU (SEPRELAD)	Consulta web	1	Expediente Único del Socio
Formulario de verificación in situ y relevamiento de datos (en los casos aplicables)	Manual	1	Expediente Único del Socio
Solicitud de Débito Automático (en los casos aplicables)	Manual	1	Expediente Único del Socio
Autorización de Descuento de Salario (en los casos aplicables)	Manual	1	Expediente Único del Socio
Perfil del Socio	Reporte del Sistema Informático	1	Expediente Único del Socio
Planilla de Ratios u otra herramienta similar	Planilla Excel	1	Expediente Único del Socio
Informe de Confirmación de Referencias	Manual	1	Expediente Único del Socio

5. Normas de Operación

5.1. Elaboración del Perfil del Socio

El Ejecutivo a cargo tiene la responsabilidad de actualizar en el sistema informático el perfil del socio en cada operación.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 120 de 234
		Versión 2.0

5.2. Documentos, requisitos y condiciones

Los documentos a presentar, así como los requisitos específicos y las condiciones particulares para cada marca de Tarjeta se encuentran establecidos en el capítulo de Reglamento de Crédito Específico por Producto de este Manual.

5.3. Aspectos sobre custodia y entrega de plástico y PIN

- a) Las tarjetas emitidas por **COOPEC** serán entregadas a los titulares dentro del plazo máximo de 90 (noventa) días de su emisión, 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 las tarjetas se podrá utilizar los servicios del courier, salvo que el socio solicite retirarlo de las oficinas de **COOPEC**.
- c) Las tarjetas serán activadas luego de ser retiradas por el socio titular. El responsable de entregar las tarjetas se asegurará de la identidad de su titular, para ello le solicitará la cédula de identidad.
- d) Los Plásticos y PINES estarán resguardados en una Caja de Seguridad, la que estará a su vez custodiada en caja fuerte del Dpto. de Tesorería (de Casa Matriz, o de la Agencia).
- e) En la Casa Matriz, el Ejecutivo de Tarjetas deberá retirar diariamente al inicio de las actividades laborales del Dpto. de Tesorería, la Caja de Seguridad que contiene los Plásticos y PINES para su entrega a los Socios, debiendo devolver al finalizar su jornada laboral al Dpto. de Tesorería para su custodia. En el caso de Agencia, esta responsabilidad corresponderá al Jefe de Agencia.
- f) Los Plásticos y PINES deberán estar bajo llave en todo momento. La llave estará bajo el resguardo del Gerente de Operaciones y del Ejecutivo de Tarjetas (en la Casa Matriz); la llave no deberá ser entregada al personal del Dpto. de Tesorería. En Agencias la llave estará a cargo del Ejecutivo de Cuentas y no será entregada al Jefe de Agencia; en caso de ausencia del Ejecutivo entregará la llave a su Jefe bajo acuse por escrito.
- g) El Gerente de Operaciones o Ejecutivo de Tarjetas (en Casa Matriz), y el Jefe de Agencia o Ejecutivo de Cuentas (en Agencias), serán responsables de la activación de la tarjeta, previa comprobación de la firma del titular en prueba de la recepción del plástico y el PIN.
- h) La empresa de Courier dispone como máximo de 2 (dos) semanas, para entregar el plástico y PIN a su titular. El cumplimiento de esta política es responsabilidad del Ejecutivo de Tarjetas (en Casa Matriz) y del Jefe de Agencia o Ejecutivo de Cuentas, (en Agencias).
- i) El horario de cierre de las entidades procesadoras para la grabación de plástico es el siguiente:
 - CABAL: 12:00 hs

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 121 de 234
		Versión 2.0

- DINELCO: 14:00hs.
- PROCAR: 11:45 hs.

Luego del horario de cierre, la procesadora cuenta con 3 (tres) horas para emitir el plástico.

5.4. Mantenimiento y actualización del servicio

- Diariamente el Ejecutivo de Tarjetas actualizará la base de datos de **COOPEC**, mediante la transferencia electrónica de datos desde el sistema de las procesadoras.
- Las Entidades procesadoras tienen la responsabilidad por el cierre y emisión de los extractos mensuales.

6. Descripción del Procedimiento

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION
0	Interés por acceder a la Tarjeta de Crédito	Socio	El procedimiento inicia cuando el socio manifiesta su interés por el servicio de tarjetas de crédito de COOPEC . Este interés también puede ser despertado por el ofrecimiento directo del Ejecutivo de Tarjetas / Cuenta.
1	Asesorar sobre el producto tarjeta de crédito	Ejecutivo de Tarjetas, o Ejecutivo de Cuentas	1. Contacta telefónicamente con el socio, o lo atiende personalmente. 2. Orienta al socio sobre las condiciones, los requisitos y beneficios de cada una de las marcas de Tarjetas ofrecidas por COOPEC. 3. Logra su interés por acceder al producto crediticio. 4. Provee al socio la solicitud y le indica los documentos a presentar.
2	Recibir la solicitud de Tarjeta y los documentos requeridos	Ejecutivo de Tarjetas, o Ejecutivo de Cuentas	1. Recibe la solicitud de Tarjeta, o bien la genera a través del sistema informático. 2. Verifica y actualiza los datos del solicitante, y codeudor (si fuera el caso) 3. Recibe y controla los documentos requeridos. 4. Si se trata de funcionario o empleado de institución pública o empresa privada con quien COOPEC tiene convenio, obtiene la firma de la Autorización de Descuento de Salario y anexa a la Solicitud. 5. Consulta en el sistema informático los antecedentes crediticios del solicitante y codeudor (si fuera del caso), el cumplimiento de todas sus obligaciones económicas con la cooperativa, incluyendo la situación de garantías personales ofrecidas (si fuera el caso). 6. Consulta en el sistema informático el Estado General de Cuentas del Socio



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 122 de 234

Versión 2.0

			7. Consulta en el sistema informático el Perfil del Socio, a fin de constatar si el monto de línea solicitada se ajusta a su perfil operacional. 8. Manifiesta al Socio que el reporte de Informconf o Central de Riesgos Cooperativos, así como las Listas de OFAC / ONU, son elementos decisivos para el otorgamiento del crédito. 9. Consulta el Informconf del solicitante y codeudor (si fuera el caso). 10. Indica al socio la factibilidad de su solicitud o en su defecto los puntos a regularizar o documentos a presentar, dependiendo del análisis preliminar practicado.
3	Confirmar referencias comerciales, laborales y personales	Ejecutivo de Tarjetas, o Ejecutivo de Cuentas	1. Solicita a través del sistema informático el Expediente Único del Socio. 2. Recibe el Expediente de la Unidad de Archivo de Operaciones. 3. Imprime y verifica el estado de cuenta del socio, cónyuge o codeudores si estos fueren socios de la cooperativa. 4. Imprime y analiza el Informconf, el informe de la Central de Riesgos del INCOOP del titular, cónyuge y codeudores, si fuere el caso. 5. Realiza la consulta web a las páginas de OFAC y ONU, imprime la consulta, sella y firma. 6. Organiza los pedidos de referencias. 7. 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 y su cónyuge, si fuera el caso. 8. Contacta con los empleadores, en el caso de solicitantes asalariados y confirma: salario, otros beneficios, antigüedad, cargo. 9. Contacta con referencias personales y obtiene información sobre el solicitante, cónyuge y codeudores (si fuera el caso). 10. Registra toda la información recabada en el Informe de Confirmación de Referencias, sella y firma y lo incorpora al Expediente del Socio.
4	Realizar el análisis del pedido de línea de crédito	Ejecutivo de Tarjetas, o Ejecutivo de Cuentas	1. Completa e imprime la Planilla de Ingresos y Egresos y anexa a la solicitud. 2. 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). 3. Determina el cumplimiento de requisitos para

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 123 de 234
		Versión 2.0

			la marca de Tarjeta y monto solicitado. 4. Evalúa el riesgo crediticio. 5. Emite su informe, junto con las observaciones y/o recomendaciones que considere pertinente para facilitar la decisión sobre el crédito. 6. Sella y firma la solicitud. 7. Remite el Expediente del Socio, a su Jefe para verificación.
5	Verificar análisis e informe del Ejecutivo	Casa Matriz: Gerente de Operaciones Agencia: Jefe	1. Verifica el análisis y el informe del Ejecutivo. 2. En los casos que considere pertinente realiza confirmaciones directas de datos o solicita información adicional al solicitante. 3. Si detecta que no reúne los requisitos o está incompleta la documentación, devuelve la solicitud al Ejecutivo para su regularización y nueva presentación. 4. Ratifica o modifica la recomendación sobre aprobación o rechazo, junto con las observaciones que considere pertinente. 5. Sella y firma la solicitud. 6. Remite el Expediente del Socio, a la Gerencia General para estudio y/o decisión.
6	Estudiar y/o decidir sobre el pedido de línea de crédito	Gerente General	1. Verifica el análisis y el informe del Ejecutivo. 2. Evalúa el parecer del Gerente de Operaciones / Jefe de Agencia. 3. Si el monto está dentro de su nivel de aprobación, determina el monto a otorgar. 4. Sella y firma la solicitud. 5. Si el monto no está dentro de su nivel, remite el Expediente a la Unidad de Riesgos si corresponde o considera necesario, en caso contrario remite directamente al estamento directivo para estudio y/o decisión.
7	Evaluar el riesgo crediticio	Unidad de Riesgos: Analista	1. Recibe la Solicitud junto con el Expediente del Socio. 2. Analiza toda la documentación presentada. 3. Realiza verificaciones in situ, en los casos necesarios. 4. Aplica las técnicas de evaluación de riesgos crediticios de la Cooperativa. 5. Emite su informe técnico sobre el pedido de crédito. 6. Incorpora su informe al Expediente del Socio y lo remite al estamento de aprobación.
8	Estudiar y decidir sobre el pedido de línea crédito	Comité de Tarjetas o Comité Ejecutivo o Consejo de Administración (según monto solicitado)	1. Recibe el Expediente del Socio. 2. Verifica el análisis y el informe de evaluación del riesgo crediticio. 3. Decide la aprobación o rechazo, fundamentando la decisión adoptada. 4. Consigna en la solicitud la decisión tomada,



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

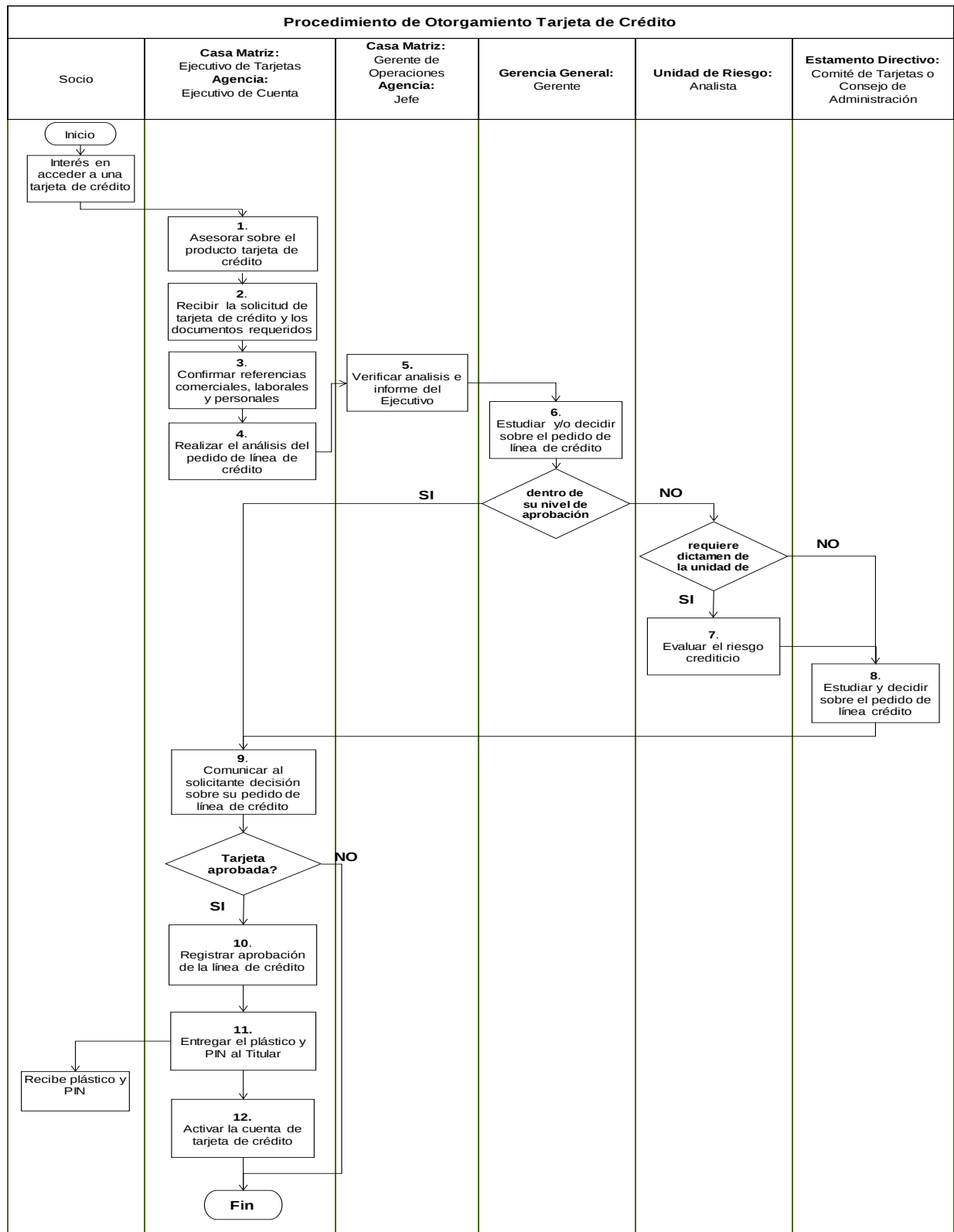
MOCRE

Página 124 de 234

Versión 2.0

			junto con las observaciones y/o recomendaciones que considere necesario. 5. Sella y firma la solicitud. 6. Registra en acta la decisión tomada. 7. Remite el Expediente del Socio al Gerente de Operaciones o Jefe de Agencia para su cumplimiento.
9	Comunicar al solicitante decisión sobre su pedido de línea de crédito	Ejecutivo de Tarjetas, o Ejecutivo de Cuentas	1. Recibe de su Jefe inmediato el Expediente del Socio. 2. Toma conocimiento de la decisión adoptada. 3. Contacta con el solicitante y le comunica la decisión: • Si está rechazada: actualiza en el sistema informático el estado de la solicitud, y devuelve el Expediente a la Unidad de Archivo de Operaciones para su custodia. Fin del Procedimiento en caso de solicitud rechazada. • Si está aprobada: el procedimiento continúa en la siguiente actividad.
10	Registrar aprobación de la línea de crédito	Ejecutivo de Tarjetas, o Ejecutivo de Cuentas	1. Ingresa en el sistema informático de la Entidad Procesadora la solicitud de línea aprobada y especifica el monto aprobado. 2. Da el alta a la cuenta, con lo cual la entidad procesadora podrá realizar la grabación del plástico. 3. Aguarda la confirmación de la disponibilidad del Plástico y PIN para gestionar su retiro.
11	Entregar plástico y PIN al titular	Ejecutivo de Tarjetas, o Ejecutivo de Cuentas	1. Una vez retirada la caja de seguridad de la Caja Fuerte, hace entrega del plástico y PIN al titular, previa firma del mismo en prueba de su recepción. <i>También puede recibir la confirmación de la entrega a través de la empresa de Courier.</i> 2. Archiva el acuse de entrega de plástico y PIN en el Expediente Único del Socio.
12	Activar la cuenta de tarjeta de crédito	Ejecutivo de Tarjetas, o Ejecutivo de Cuentas	1. Registra en el sistema informático de la entidad procesadora la activación de la cuenta (tarjeta), habilitándola para su uso. 2. Devuelve el Expediente del Socio a la Unidad de Archivo de Operaciones para su custodia. Fin del procedimiento.

7. Flujoograma del Procedimiento



	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 126 de 234
		Versión 2.0

9. Procedimiento: Otorgamiento de crédito para educación superior (PROEDUC) de AFD

1. Objetivo

Establecer los pasos a seguir para recibir, analizar y decidir el otorgamiento del crédito para financiamiento de la educación superior solicitado por el Socio. Igualmente determinar la responsabilidad de los sectores que intervienen, normalizando el manejo y control, permitiendo con ello una gestión eficaz y eficiente.

2. Alcance

El procedimiento inicia con la orientación brindada al Socio; persona física; interesado en acceder a un crédito para educación superior (**PROEDUC**) producto crediticio financiado a través de la Agencia Financiera de Desarrollo (**AFD**), y finaliza con la custodia de los documentos de formalización del crédito.

3. Sectores que intervienen en el Procedimiento

Gerencia de Operaciones:

- Ejecutivo de Créditos
- Asistente de Operaciones
- Gerente de Operaciones

Agencia:

- Ejecutivo de Cuenta
- Jefe

Unidad de Riesgos:

- Analista de Riesgos

Gerencia Administrativa y Financiera:

- Gerente

Dpto. de Tesorería:

- Auxiliar
- Jefe

Gerencia General:

- Gerente

Estamento Directivo:

- Comité de Crédito

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 127 de 234
		Versión 2.0

- Consejo de Administración

4. Formularios y Documentos

NOMBRE	MEDIO DE PROCESAMIENTO	Nº DE COPIAS	DISTRIBUCION DE COPIAS
Solicitud de Préstamo	Manual Preimpreso o formulario electrónico	1	Expediente Único del Socio
Extracto General de Cuenta del Socio, cónyuge y codeudores (si estos fueron socios de la Cooperativa)	Sistema Informático	1	Expediente Único del Socio
Liquidación de Préstamo y Tabla de Amortización	Sistema informático	3	1. Socio. 2.Expediente Único del Socio 3.Dpto. de Contabilidad
Contrato de Préstamo	Sistema Informático o Manual preimpreso	2	1.Socio 2.Dpto. de Tesorería
Pagaré	Sistema informático	1	Dpto. de Tesorería
Orden de Pago	Sistema informático	1	Dpto. de Contabilidad
Factura contado	Sistema informático	2	1.Socio 2.Dpto. de Contabilidad
Reporte de INFORMCONF o de la Central de Riesgos Cooperativos.	Consulta web	1	Expediente Único del Socio
Reporte de consulta a la página de OFAC, ONU (SEPRELAD)	Consulta web	1	Expediente Único del Socio
Formulario de verificación in situ y relevamiento de datos (en los casos aplicables)	Manual	1	Expediente Único del Socio
Contrato de Caucción de Ahorro por garantía de Crédito (en los casos aplicables)	Manual	1	Dpto. de Tesorería Fotocopia en el Expediente Único del Socio
Solicitud de Débito Automático (en los casos aplicables)	Manual	1	Expediente Único del Socio
Autorización de Descuento de Salario (en los casos aplicables)	Manual	1	Expediente Único del Socio
Perfil del Socio	Reporte del Sistema Informático	1	Expediente Único del Socio
Planilla de Ratios u otra herramienta similar	Planilla Excel	1	Expediente Único del Socio
Informe de Confirmación de Referencias	Manual	1	Expediente Único del Socio
Listado de facturas emitidas	Sistema informático	1	Dpto.de Contabilidad

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 128 de 234
		Versión 2.0

Registro de entrega de pagarés a Tesorería	Manual	1	Agencia y Dpto. de Créditos de Casa Matriz, según sea el caso
Constancia de entrega de Contrato de Préstamo.	Sistema informático	1	Dpto. de Créditos Casa Matriz, o en Agencia, según sea el caso.
Solicitud de Préstamo a AFD (Anexo 2 de AFD)	Manual (pre-impreso)	2	1.AFD 2.Expediente Único del Socio
Solicitud de Desembolso a la AFD (Anexo 3 de AFD)	Manual (pre-impreso)	2	1.AFD 2.Dpto. de Tesorería
Declaración Jurada del Prestatario de Uso exclusivo del Préstamo de AFD	Manual (pre-impreso)	2	1.Expediente Único del Socio 2.Dpto. de Tesorería

5. Normas de Operación

5.1.Elaboración del Perfil del Socio

El Ejecutivo de Crédito a cargo tiene la responsabilidad de actualizar en el sistema informático el perfil del socio en cada operación.

5.2.Documentos, requisitos y condiciones

Los documentos a presentar, así como los requisitos específicos y las condiciones particulares para acceder a este producto crediticio se encuentran establecidos en el capítulo de Reglamento de Crédito Específico por Producto de este Manual.

El desembolso del préstamo al Socio se hará después de confirmar que la **AFD** ha realizado el depósito del imprevisto en la cuenta bancaria de **COOPEC** habilitada para el efecto. Es responsabilidad del Gerente Administrativo y Financiero realizar la confirmación y autorizar el desembolso.

6. Descripción del Procedimiento

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0	Manifiesta interés en acceder al crédito PROEDUC	Socio	El procedimiento inicia cuando el Socio manifiesta su interés por acceder al crédito para financiar educación superior y solicita orientaciones sobre condiciones, requisitos, montos, plazos, tasas, garantías, etc.
1	Asesorar sobre el crédito PROEDUC	Ejecutivo de Crédito	1. Orienta sobre las condiciones y requisitos específicos del producto crediticio. 2. Explica al interesado el mecanismo de



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 129 de 234

Versión 2.0

		Ejecutivo de Cuenta	financiamiento de la AFD para este producto. - Obtiene del interesado toda la información sobre el tipo de educación que desea financiar (en el país, o en el extranjero, etc.). - Consulta en el sistema informático el Estado de Cuenta General y el Perfil del Socio a fin de orientar sobre montos, garantías, condiciones específicas y documentaciones requeridas. - Manifiesta al Socio que el reporte de Informconf y/o Central de Riesgos Cooperativos, así como las Listas de OFAC / ONU son elementos decisivos para el otorgamiento del crédito. - Informa al interesado que antes de realizar el desembolso del crédito se requiere la no objeción de la AFD, y que de ser aprobado deberá firmar una Declaración Jurada donde manifiesta el destino exclusivo del crédito para financiar cursos superiores. - Aguarda a que el interesado presente la Solicitud de Préstamo y los documentos indicados.
2	Recibir la Solicitud de Préstamo y los documentos	Ejecutivo de Crédito Ejecutivo de Cuenta	- Recibe la Solicitud de Préstamo, o bien la genera a través del sistema informático. - Actualiza los datos del solicitante en el sistema informático. - Verifica que la solicitud esté debidamente completa y firmada. - Recibe y controla los documentos requeridos, según las condiciones de AFD para este producto crediticio. - Recibe y verifica los documentos de la garantía a emplear (codeudoría, hipoteca, caución de ahorro). - Si todo está correcto da entrada a la Solicitud de Préstamo, sella y firma la solicitud e ingresa la operación al sistema informático, indicando en la misma el número de operación. No se da entrada a solicitudes incompletas o con documentos faltantes o incorrectos. <i>La Solicitud de Préstamo puede generarse por sistema informático, en cuyo caso luego de la carga de datos, el Ejecutivo la imprime y obtiene la firma del solicitante.</i> <i>Si la Solicitud de Préstamo es recibida en una Agencia, remite la misma junto con todos los documentos presentados por el Solicitante al Ejecutivo de Crédito de la Casa Matriz responsable del análisis.</i>
3	Preparar las informaciones	Ejecutivo de Crédito	Solicita por sistema informático el Expediente Único del Socio.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 130 de 234
		Versión 2.0

	para el análisis de la Solicitud de Préstamo		2. Recibe el Expediente del Socio. 3. Imprime el estado de cuentas del titular, cónyuge y codeudores, en los casos aplicables. 4. Verifica la situación de cada uno; en cuanto a aportes, solidaridad, créditos, tarjetas de créditos, garantías ofrecidas, calificación del socio, etc. 5. Imprime el Reporte de Informconf y/o de la Central de Riesgos Cooperativos del titular, cónyuge y codeudores, si fuera el caso. 6. Realiza la consulta en la página web de la OFAC y de la ONU, imprime las consultas, sella y firma. 7. Archiva todos los documentos generados en el Expediente del Socio. 8. Si el solicitante tiene reporte negativo, le comunica la situación y finaliza el procedimiento.
4	Confirmar referencias comerciales, laborales, personales	Ejecutivo de Crédito	1. Organiza los pedidos de referencias: por entidades a contactar, o por priorización para el estudio de créditos. 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 y su cónyuge, si fuera el caso. 3. Contacta con los empleadores, en el caso de solicitantes asalariados y confirma: salario, otros beneficios, antigüedad, cargo. 4. Contacta con referencias personales y obtiene información sobre el solicitante y codeudores, si fuera el caso. 5. Registra toda la información recabada en el Informe de Confirmación de Referencias, sella, firma y lo incorpora al Expediente del Socio.
5	Realizar el análisis del préstamo	Ejecutivo de Crédito	1. Elabora la planilla de Ratios (Scoring). 2. Analiza el crédito aplicando los factores establecidos por la Cooperativa. 3. Determina el cumplimiento de todos los requisitos para el producto crediticio PROEDUC. 4. Determina la capacidad de pago del titular y codeudores, si fuera el caso 5. Considera el costo total del curso a financiar y si el mismo se encuentra dentro de los límites mínimos y máximos exigidos por la AFD. 6. Considera el valor de la tasación (si el crédito fuera con garantía hipotecaria). 7. Verifica la disponibilidad del saldo en caja de ahorro para el monto solicitado (si el crédito fuera con garantía de caución de ahorro). 8. Evalúa el riesgo crediticio. 9. Elabora su informe de análisis, junto con las observaciones y recomendaciones sobre

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 131 de 234
		Versión 2.0

			aprobación o rechazo. 10. Sella y firma su informe. 11. Remite el Expediente del Socio a la Unidad de Riesgos.
6	Evaluar el riesgo crediticio	Unidad de Riesgos: Analista	1. Recibe la Solicitud junto con el Expediente del Socio. 2. Analiza toda la documentación presentada. 3. En caso que considere pertinente, realiza confirmaciones directas de datos o solicita información adicional, al Ejecutivo o al solicitante. 4. Realiza verificaciones in situ, en los casos necesarios. 5. Aplica las técnicas de evaluación de riesgos crediticios de la Cooperativa. 6. Emite su informe técnico sobre el pedido de crédito. 7. Incorpora su informe al Expediente del Socio y lo remite al Gerente de Operaciones.
7	Verificar análisis y evaluación de la Solicitud de Préstamo	Casa Matriz: Gerente de Operaciones	1. Recibe el Expediente del Socio. 2. Verifica que la solicitud y los documentos estén debidamente completos, de acuerdo a lo requerido para el crédito PROEDUC. 3. Verifica el análisis y el informe de evaluación del riesgo crediticio. 4. En caso que considere pertinente, realiza confirmaciones directas de datos o solicita información adicional al Ejecutivo. 5. Ratifica o modifica las observaciones y recomendaciones, e informe del Ejecutivo. 6. Sella y firma la Solicitud de Préstamo. 7. Remite el Expediente del Socio a la Gerencia General.
8	Verificar análisis crediticio y presentar al estamento directivo	Gerente General	1. Recibe el Expediente del Socio. 2. Verifica el análisis e informe de evaluación del riesgo crediticio. 3. Deja constancia de su parecer sobre el cumplimiento de requisitos y condiciones para el pedido de crédito. 4. Sella y firma la Solicitud de Préstamo. 5. Presenta el Expediente del Socio al Comité de Crédito para estudio y dictamen.
9	Estudiar y dictaminar sobre el pedido de préstamo	Comité de Créditos	1. Recibe el Expediente del Socio. 2. Verifica el análisis y el informe de evaluación del riesgo crediticio 3. En caso que considere pertinente, realiza confirmaciones directas de datos, o solicita información adicional. 4. Dictamina sobre el cumplimiento de requisitos, recomendando al Consejo de Administración la aprobación o rechazo.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 132 de 234
		Versión 2.0

			5. Consigna en la solicitud su dictamen. 6. Sella y firma la Solicitud de Préstamo. 7. Registra en acta la decisión tomada. 8. Remite el Expediente del Socio al Consejo de Administración para su tratamiento y decisión.
10	Estudiar y decidir sobre el pedido de préstamo	Consejo de Administración	1. Recibe el Expediente del Socio. 2. Analiza el dictamen del Comité de Crédito. 3. Decide la aprobación o rechazo, fundamentando la decisión adoptada. 4. Consigna en la solicitud la decisión tomada, junto con las observaciones y/o recomendaciones que considere necesario. 5. Sella y firma la Solicitud de Préstamo. 6. Registra en acta la decisión tomada. 7. Remite el Expediente del Socio al Gerente de Operaciones para su cumplimiento.
11	Preparar Solicitud de Préstamo de AFD y Declaración Jurada	Gerente de Operaciones	1. Completa el Formulario de Solicitud de Préstamo de la COOPEC (Anexo 2). 2. Consigna correctamente los datos del Solicitante Final del crédito. 3. Anexa a la Solicitud los documentos exigidos. 4. Remite para la firma de los Directivos del Consejo de Administración.
12	Firmar y presentar solicitud a la AFD	Presidente y Tesorero del Consejo de Administración	1. Recibe la Solicitud de Préstamo a AFD. 2. Verifica los datos de la operación a financiar. 3. Firma la Solicitud. 4. Devuelve la Solicitud, a través de la Secretaria Adjunta del Consejo de Administración, a la Gerencia de Operaciones para su presentación a la AFD.
13	Confirmar no objeción de la AFD	Gerente de Operaciones	1. Presenta la Solicitud y los documentos a la AFD. 2. Realiza el seguimiento para conocer el estado de la Solicitud, hasta tener conocimiento sobre su aprobación. 3. Una vez confirmada la no objeción por parte de la AFD, comunica al Ejecutivo de Crédito y le remite el Expediente del Socio.
14	Comunicar al solicitante la decisión sobre su pedido de préstamo	Ejecutivo de Crédito	1. Recibe el Expediente del Socio. 2. Toma conocimiento de la decisión adoptada. 3. Contacta con el solicitante mediante llamada telefónica, mensaje de texto al celular o correo electrónico y comunica la decisión: • Si el crédito fue aprobado conforme al pedido del Socio: coordina con el mismo el día de formalización y retiro, considerando la garantía del crédito. Si es con garantía real la formalización y retiro del crédito se hará luego de finalizada la inscripción de la



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 133 de 234

Versión 2.0

			escritura de hipoteca o prenda en el Registro Público. Con esta garantía el procedimiento continúa en la siguiente actividad, en caso contrario pasa a la actividad 17. • Si el crédito fue aprobado con observaciones y/o condicionamientos: indica los requisitos o condiciones que debe cumplir previo a la formalización y retiro del crédito. • Si el crédito fue rechazado: explica los motivos, registra en el sistema informático el rechazo y devuelve el Expediente del Socio a la Unidad de Archivo de Operaciones. Fin del procedimiento en caso de rechazo.
15	Solicitar elaboración de escritura de hipoteca o prenda	Ejecutivo de Crédito o Gerente de Operaciones y Gerencia General	1. Elabora la nota dirigida a la Escribanía solicitando la realización de la escritura de hipoteca y se especifican las condiciones del crédito aprobado. 2. Gestiona la firma de la nota por parte de la Gerencia General. 3. Remite la nota a la Escribanía, acompañada del original del título de propiedad y demás documentos necesarios. 4. Archiva el duplicado de la nota con acuse de recibido en el Expediente del Socio, 5. Aguarda la comunicación de la Escribanía para convocar a los firmantes de la escritura.
16	Gestionar la firma de la escritura de hipoteca o prenda	Ejecutivo de Crédito	Cuando recibe de la Escribanía la confirmación de la conclusión del contrato de hipoteca o prenda: 1. Contacta con los firmantes, prestatarios y directivos de COOPEC. 2. Informa sobre la disponibilidad de la escritura, para su firma. 3. Gestiona las firmas correspondientes: • <u>Por COOPEC firman:</u> Presidente, Tesorero y Secretario del Consejo de Administración. • <u>Prestatarios:</u> Titular, cónyuge y codeudores, si fuera el caso. 4. Aguarda hasta que la escritura esté firmada por todos los responsables. 5. Una vez completa las firmas remite a la Escribanía el documento para proseguir con el trámite de inscripción en el Registro Público. 6. Aguarda la confirmación de la inscripción del contrato de hipoteca o prenda por parte de la Escribanía.
17	Preparar la liquidación del	Ejecutivo de Crédito	1. Actualiza en el sistema informático el estado de la solicitud “Préstamo Aprobado”.



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 134 de 234

Versión 2.0

	préstamo		- Procesa en el sistema informático la liquidación del préstamo, para ello tiene en cuenta: - plazo aprobado - monto aprobado - gastos administrativos - seguro de préstamos - impuestos vigentes - Cancelación de otros créditos u otras obligaciones. - gastos de tasación o hipoteca (en los casos aplicables) - otro concepto a deducir del préstamo. - Imprime la factura por cobro de gastos administrativos, impuestos y obligaciones deducidas del crédito, según el caso. - Con este procesamiento se generan a través del sistema: la Liquidación del Préstamo y Tabla de Amortización, el Contrato de Préstamo y el Pagaré. - Si el crédito es con garantía de caución de ahorros en COOPEC, también se genera el bloqueo de la cuenta de ahorros afectada. - Imprime los siguientes documentos: - Tres ejemplares de la Liquidación del Préstamo, sella y firma - Dos ejemplares del Contrato de Préstamo - Un ejemplar del Pagaré - Dos ejemplares del Contrato de Caución de Ahorro, si fuera con esta garantía. - Un ejemplar de la Solicitud de Débito Automático de Caja de Ahorro, si fuera con esta forma de pago. - Un ejemplar de la Autorización de Descuento de Salario, si fuera con esta forma de pago. - Remite los documentos junto con el Expediente del Socio a su Jefe, para verificación. <i>El desembolso se realizará solo una vez confirmado en el banco el depósito del préstamo otorgado por la AFD. Es responsabilidad del Gerente Administrativo y Financiero, la confirmación de la operación y la autorización del desembolso.</i>
18	Verificar la liquidación y demás documentos del préstamo	Casa Matriz: Gerente de Operaciones	- Verifica la liquidación y contrato de préstamo. - Verifica la exactitud de los documentos de formalización del préstamo (pagaré, contrato de caución de ahorro, otros) - Si detecta errores: devuelve al Ejecutivo para la corrección y nueva presentación. - Si todo está correcto: da su Vº.Bº. - Sella y firma los tres ejemplares de la



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 135 de 234

Versión 2.0

			Liquidación. 6. Verifica forma de desembolso establecida, que puede ser: • Depósito en caja de ahorro: en este caso el procedimiento pasa a la actividad 20. • En cheque: en este caso remite a Tesorería la resolución de aprobación y la Liquidación del Préstamo. El procedimiento continúa en la siguiente actividad.
19	Procesar cheque por préstamo aprobado	Dpto. de Tesorería: Jefe o Auxiliar	1. Recibe la Liquidación de Préstamo y la resolución del estamento de aprobación. 2. Verifica que cuente con el Vº.Bº. del Gerente de Operaciones. 3. Determina el importe a entregar al Prestatario, en caso de que el desembolso se hará en forma fraccionada. 4. Determina la cuenta bancaria sobre la cual se girará el cheque. 5. Genera e imprime a través del sistema informático la orden de pago y el cheque. 6. Firma la Orden de Pago. 7. Remite el legajo de documentos al Gerente Administrativo y Financiero para verificación. 8. Gestiona la firma del cheque, por parte del Gerente General, Presidente y Tesorero del Consejo de Administración. 9. Si es un crédito de la Agencia, remite el cheque y la Orden de Pago a la Agencia correspondiente, bajo constancia. 10. Si es un crédito de Casa Matriz, custodia el cheque hasta la formalización y retiro por parte del Prestatario.
20	Formalizar los documentos y activar el préstamo	Ejecutivo de Crédito o Ejecutivo de Cuenta	Cuando el/los prestatarios se presenta/n para formalizar y retirar el crédito: 1. Da cumplimiento a las observaciones o condiciones establecidas para el desembolso. 2. Hace firmar el pagaré y el Contrato de Préstamo al titular y al codeudor, así como a sus respectivos cónyuges; si fuera el caso. 3. Hace firmar al Prestatario la Declaración Jurada de uso de los fondos de AFD. 4. Deja constancia en el pagaré de la verificación de firmas practicada. 5. Hace firmar al Prestatario la Liquidación del Préstamo. 6. En caso de garantía de Caución de Ahorro, hace firmar al Prestatario el Contrato de Caución. 7. Si el solicitante es funcionario / empleado de institución pública o empresa privada con quien COOPEC tiene convenio, hace firmar la



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 136 de 234

Versión 2.0

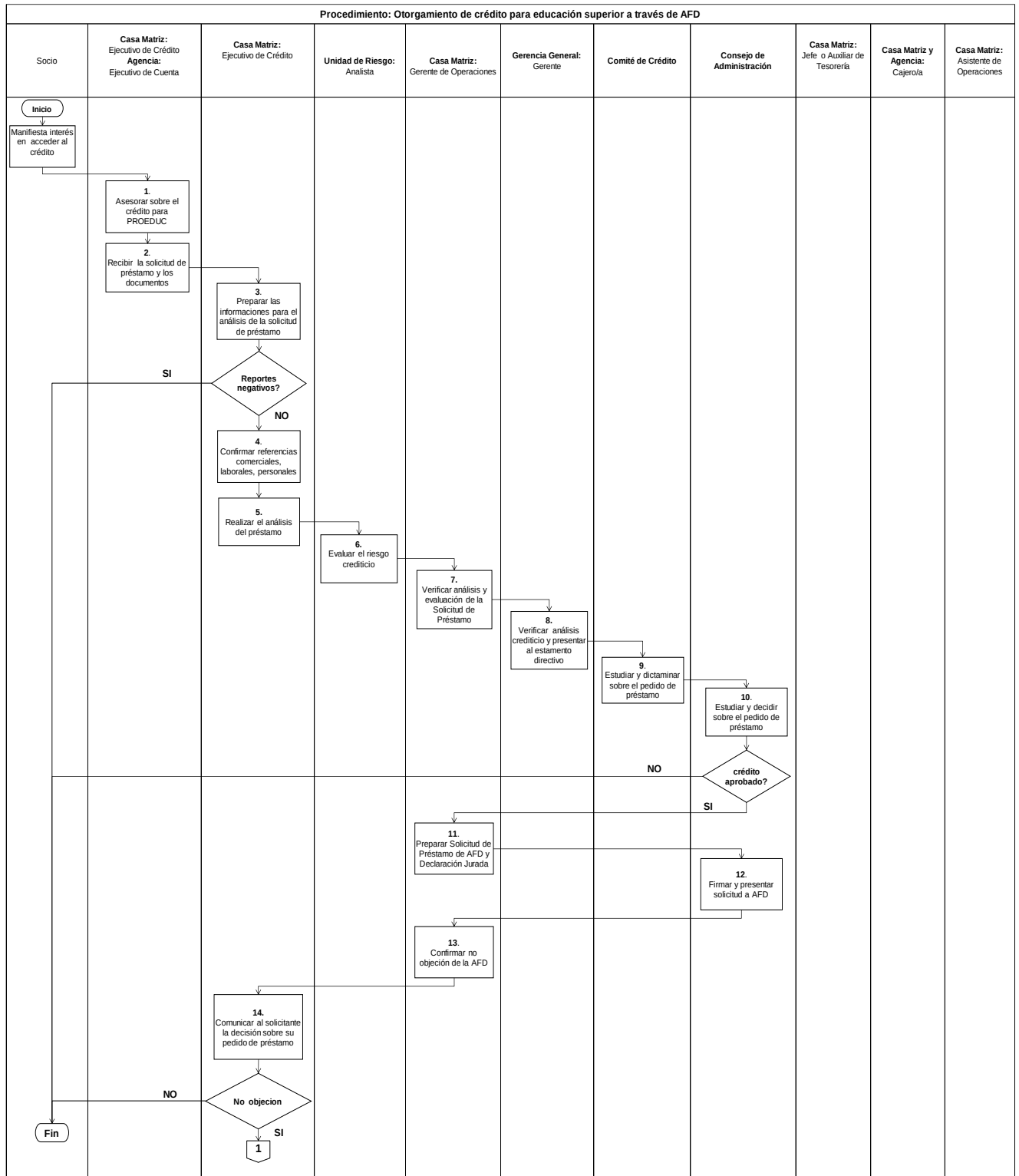
			Autorización de Descuento de Salario. 8. Confirma en el sistema informático el desembolso del crédito, si es mediante acreditamiento en la caja de ahorro indicada por el titular. 9. En caso que las cuotas del crédito serán abonadas mediante, Débito Automático en Caja de Ahorro, hace firmar al Titular de la cuenta el Formulario de Débito Automático, registra en el sistema informático y archiva el formulario en el Expediente del Socio. 10. Activa en el sistema el préstamo formalizado. 11. Entrega al Prestatario: • original de facturas por cobro de obligaciones económicas, impuestos, gastos administrativos y otros cargos del crédito. • un ejemplar de la Liquidación del Préstamo 12. Deriva al Prestatario a la Caja. <i>Si el desembolso será en cheque, la activación del crédito está a cargo del Jefe o Auxiliar del Dpto. de Tesorería al momento de procesar el cheque.</i>
21	Entregar importe del préstamo	Casa Matriz Cajero/a	1. Si el desembolso es con acreditación en caja de ahorro del Prestatario: procesa la extracción de conformidad a lo establecido en el Manual Operativo de Ahorro. 2. Si el desembolso es en cheque: • Hace firmar al Prestatario la Orden de Pago. • Entrega al Prestatario el cheque. • Devuelve la Orden de Pago firmada al Jefe de Tesorería o de Agencia, según sea el caso
22	Verificar los préstamos formalizados y activados	Casa Matriz: Gerente de Operaciones	<u>Diariamente:</u> 1. Recibe del Ejecutivo de Créditos / Cuenta, el legajo de documentos de los créditos formalizados. 2. Verifica la documentación y las firmas de los deudores. 3. Compara los documentos contra los registros en el sistema informático, préstamos desembolsados (activados) por Ejecutivo y por fecha. 4. Deja constancia del control practicado en el Contrato y en el Pagaré. 5. Separa el Contrato, Pagaré y Liquidación del préstamo y los documentos que garantizan el préstamo si fuera el caso. 6. Remite los demás documentos y el Expediente del Socio al Asistente de Operaciones de Casa Matriz.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 137 de 234
		Versión 2.0

23	Gestionar firma del contrato por las autoridades de la Cooperativa	Casa Matriz: Asistente de Operaciones	1. Presenta al Gerente General el Contrato de Préstamo para Vº.Bº. 2. Remite el Contrato de Préstamo a la Secretaria Adjunta de Consejo de Administración para gestionar la firma de los Directivos del Consejo. 3. Aguarda la confirmación de la Secretaria Adjunta del Consejo de Administración una vez obtenida todas las firmas y luego retira los dos ejemplares del Contrato.
24	Distribuir documentos de los créditos entregados	Casa Matriz: Asistente de Operaciones	1. Organiza los documentos a distribuir. 2. <u>Al cierre del día</u>, remite al Dpto. de Tesorería, con acuse: • Pagaré • Un ejemplar del Contrato de Préstamo • Escritura de hipoteca (si fuera el caso) • Póliza de seguro (si fuera el caso) • Contrato de Caución de Ahorro (si fuera el caso) 3. <u>Al cierre del día</u>, remite al Ejecutivo a cargo el otro ejemplar del Contrato de Préstamo, para su entrega al Prestatario. 4. <u>Al día siguiente hábil</u>, remite a la Unidad de Archivo de Operaciones, el Expediente del Socio para su custodia. 5. <u>Semanalmente</u>, remite al Dpto. de Contabilidad: • Liquidación del Préstamo, firmada por el deudor • Reporte de facturas emitidas • Duplicado de las facturas emitidas
25	Archivar los documentos de formalización y garantía del préstamo	Dpto. de Tesorería: Jefe o Auxiliar	1. Archiva el Contrato de Préstamo y el Pagaré, por número de socio. 2. Archiva la Escritura de Hipoteca y póliza de seguro (si fuera el caso). 3. Archiva el Contrato de caución de ahorro (si fuera el caso). 4. Procede a la segura custodia del bibliorato de documentos. 5. Remite semanalmente al Dpto. de Contabilidad las órdenes de pago por los préstamos desembolsados.
26	Entregar al Prestatario un ejemplar del Contrato de Préstamo	Ejecutivo de Crédito, o Ejecutivo de Cuenta	1. Recibe del Asistente de Operaciones de Casa Matriz, un ejemplar del Contrato de Préstamo. 2. Contacta con el Prestatario a fin de informar sobre la disponibilidad del ejemplar de su Contrato. 3. Aguarda a que el Prestatario se presente en la Cooperativa para retirar su ejemplar del Contrato. 4. Cuando el Prestatario se presenta, registra en el sistema informático la entrega del Contrato e imprime la Constancia de Entrega. 5. Entrega al Prestatario su ejemplar del Contrato

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 138 de 234
		Versión 2.0

			y obtiene su firma en la Constancia de Entrega. 6. Archiva la Constancia de Entrega de Contrato en el bibliorato habilitado, por orden cronológico de fecha. <i>Fin del Procedimiento.</i>
--	--	--	--



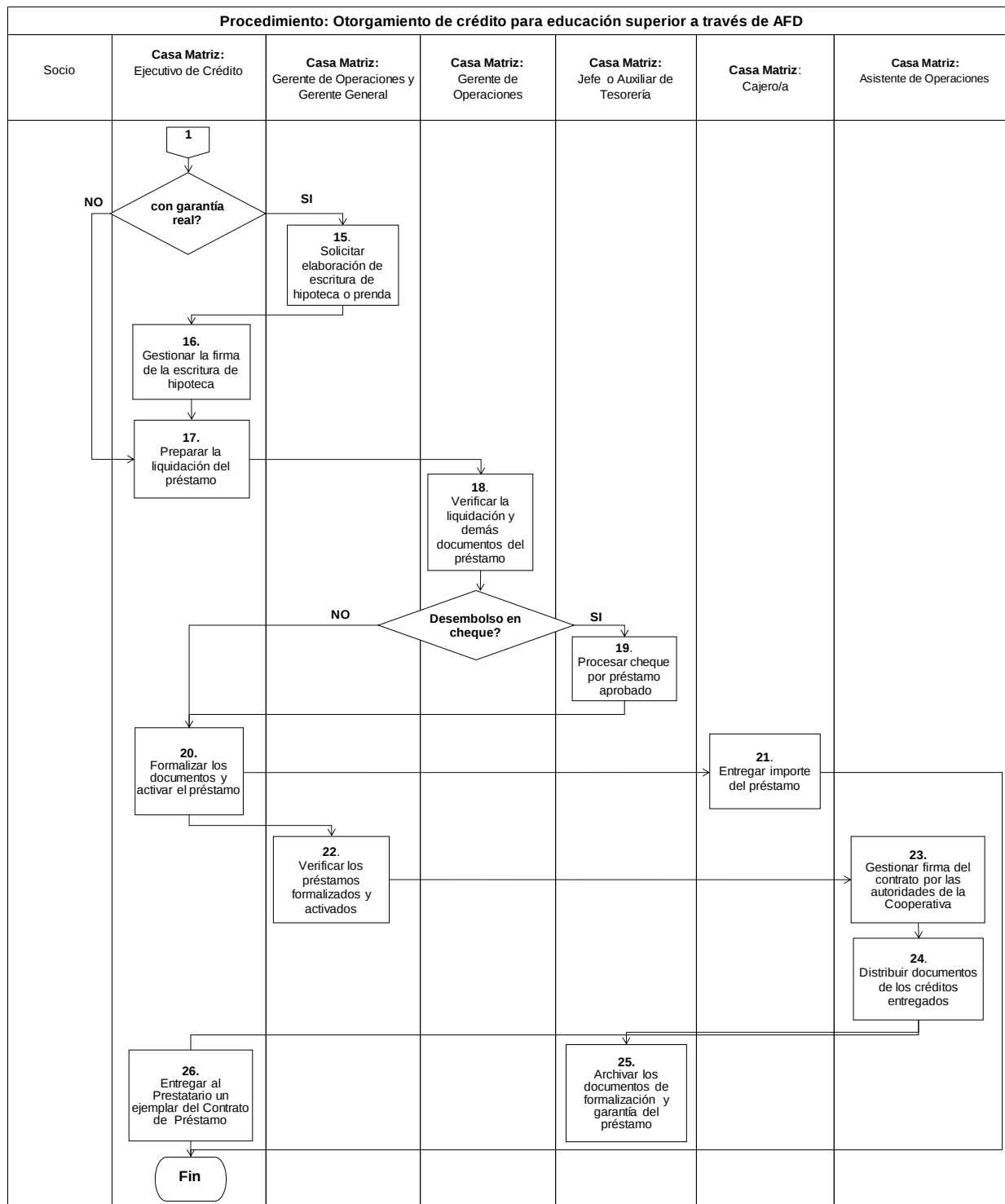


MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 140 de 234

Versión 2.0



	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 141 de 234
		Versión 2.0

10. Procedimiento: Otorgamiento de crédito Mi Casa y Primera Vivienda de AFD

1. Objetivo

Establecer los pasos a seguir para recibir, analizar y decidir el otorgamiento del crédito destinado a la compra, construcción, ampliación refacción de vivienda. Igualmente determinar la responsabilidad de los sectores que intervienen, normalizando el manejo y control, permitiendo con ello una gestión eficaz y eficiente.

2. Alcance

El procedimiento inicia con la orientación brindada al Socio (persona física) interesado en acceder al producto crediticio Mi Casa o Primera Vivienda financiados a través de la Agencia Financiera de Desarrollo (**AFD**), y finaliza con la custodia de los documentos de formalización del crédito.

3. Sectores que intervienen en el Procedimiento

Gerencia de Operaciones:

- Ejecutivo de Créditos
- Asistente de Operaciones
- Gerente de Operaciones

Agencia:

- Ejecutivo de Cuenta
- Jefe

Unidad de Riesgos:

- Analista de Riesgos

Gerencia Administrativa y Financiera:

- Gerente

Dpto. de Tesorería:

- Auxiliar
- Jefe

Gerencia General:

- Gerente

Estamento Directivo:

- Comité de Crédito
- Consejo de Administración

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 142 de 234
		Versión 2.0

4. Formularios y Documentos

NOMBRE	MEDIO DE PROCESAMIENTO	Nº DE COPIAS	DISTRIBUCION DE COPIAS
Solicitud de Préstamo	Manual Preimpreso o formulario electrónico	1	Expediente Único del Socio
Extracto General de Cuenta del Socio, cónyuge y codeudores (si estos fueron socios de la Cooperativa)	Sistema Informático	1	Expediente Único del Socio
Liquidación de Préstamo y Tabla de Amortización	Sistema informático	3	1. Socio. 2.Expediente Único del Socio 3.Dpto. de Contabilidad
Contrato de Préstamo	Sistema Informático	2	1.Socio 2.Dpto. de Tesorería
Pagaré	Sistema informático	1	Dpto. de Tesorería
Orden de Pago	Sistema informático	1	Dpto. de Contabilidad
Factura contado	Sistema informático	2	1.Socio 2.Dpto. de Contabilidad
Reporte de INFORMCONF o de la Central de Riesgos Cooperativos.	Consulta web	1	Expediente Único del Socio
Reporte de consulta a la página de OFAC, ONU (SEPRELAD)	Consulta web	1	Expediente Único del Socio
Formulario de verificación in situ y relevamiento de datos (en los casos aplicables)	Manual	1	Expediente Único del Socio
Contrato de Caución de Ahorro por garantía de Crédito (en los casos aplicables)	Manual	1	Dpto. de Tesorería *Fotocopia en el Expediente Único del Socio
Solicitud de Débito Automático (en los casos aplicables)	Manual	1	Expediente Único del Socio
Autorización de Descuento de Salario (en los casos aplicables)	Manual	1	Expediente Único del Socio
Perfil del Socio	Reporte del Sistema Informático	1	Expediente Único del Socio
Planilla de Ratios u otra herramienta similar	Planilla Excel	1	Expediente Único del Socio
Informe de Confirmación de Referencias	Manual	1	Expediente Único del Socio
Listado de facturas emitidas	Sistema informático	1	Dpto.de Contabilidad
Registro de entrega de pagarés a Tesorería	Manual	1	Agencia y Dpto.de Créditos de Casa Matriz,

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 143 de 234
		Versión 2.0

			según sea el caso
Constancia de entrega de Contrato de Préstamo.	Sistema informático	1	Dpto. de Créditos Casa Matriz, o en Agencia, según sea el caso.
Solicitud de Préstamo a AFD (Anexo 1 de AFD)	Manual (pre-impreso)	2	1.AFD 2.Expediente Único del Socio
Solicitud de Desembolso a la AFD (Anexo 2 de AFD)	Manual (pre-impreso)	2	1.AFD 2.Dpto. de Tesorería
Declaración Jurada del Prestatario de Uso exclusivo del Préstamo de AFD	Manual (pre-impreso)	2	1.Expediente Único del Socio 2.Dpto. de Tesorería

5. Normas de Operación

5.1. Elaboración del Perfil del Socio

El Ejecutivo de Crédito a cargo tiene la responsabilidad de actualizar en el sistema informático el perfil del Socio en cada operación.

5.2. Documentos, requisitos y condiciones

Los documentos a presentar, así como los requisitos específicos y las condiciones particulares para acceder a estos productos crediticios se encuentran establecidos en el capítulo de Reglamento de Crédito Específico por Producto de este Manual.

El desembolso del préstamo al Socio se hará después de confirmar que la **AFD** ha realizado el depósito del importe en la cuenta bancaria de **COOPEC** habilitada para el efecto. Excepto, cuando el destino del préstamo sea para construcción, conforme a las características establecidas en el Reglamento de Crédito de la **AFD**, donde **COOPEC** financiará con fondos propios el proyecto hasta la total aplicación del préstamo por parte del Socio, y luego gestionará ante la **AFD** el reembolso del préstamo.

Es responsabilidad del Gerente Administrativo y Financiero realizar la confirmación y autorizar el desembolso.

6. Descripción del Procedimiento

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0	Manifiesta interés en acceder al crédito Mi Casa o Primera Vivienda	Socio	El procedimiento inicia cuando el Socio manifiesta su interés por acceder a uno de los productos crediticios para vivienda de la AFD y solicita orientaciones sobre condiciones, requisitos, montos, plazos, tasas, garantías, etc.



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 144 de 234

Versión 2.0

1	Asesorar sobre el crédito Mi Casa o Primera Vivienda	Ejecutivo de Crédito Ejecutivo de Cuenta	1. Orienta sobre las condiciones y requisitos específicos del producto crediticio. 2. Explica al interesado el mecanismo de financiamiento de la AFD para este producto. 3. Obtiene del interesado toda la información sobre destino, monto y garantía del crédito, conforme a los parámetros establecidos por la AFD para estos créditos. 4. Consulta en el sistema informático el Estado de Cuenta General y el Perfil del Socio a fin de orientar sobre montos, garantías, condiciones específicas y documentaciones requeridas. 5. Manifiesta al Socio que el reporte de Informconf y/o Central de Riesgos Cooperativos, así como las Listas de OFAC / ONU son elementos decisivos para el otorgamiento del crédito. 6. Informa al interesado que estos productos crediticios requieren de la No Objeción por parte de la AFD. 7. Proporciona al interesado lista de tasadores designados por COOPEC. 8. Aguarda a que el interesado presente la Solicitud de Préstamo y los documentos indicados.
2	Recibir la Solicitud de Préstamo y los documentos	Ejecutivo de Crédito Ejecutivo de Cuenta	1. Recibe la Solicitud de Préstamo, o bien la genera a través del sistema informático. 2. Actualiza los datos del solicitante en el sistema informático. 3. Verifica que la solicitud esté debidamente completa y firmada. 4. Recibe y controla los documentos requeridos, según las condiciones de la AFD para el producto crediticio solicitado. 5. Recibe y verifica los documentos de la garantía a emplear (codeudoría, hipoteca, caución de ahorro, otro). 6. Si todo está correcto da entrada a la Solicitud de Préstamo, sella y firma la solicitud e ingresa la operación al sistema informático, indicando en la misma el número de operación. No se da entrada a solicitudes incompletas o con documentos faltantes o incorrectos. La Solicitud de Préstamo puede generarse por sistema informático, en cuyo caso luego de la carga de datos, el Ejecutivo la imprime y obtiene la firma del solicitante. Si la Solicitud de Préstamo es recibida en una Agencia, remite la misma junto con todos los documentos presentados por el Solicitante al Ejecutivo de Crédito de la Casa Matriz



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 145 de 234

Versión 2.0

			<i>responsable del análisis.</i>
3	Preparar las informaciones para el análisis de la Solicitud de Préstamo	Ejecutivo de Crédito	1. Solicita por sistema informático el Expediente Único del Socio 2. Recibe el Expediente del Socio. 3. Imprime el estado de cuentas del titular, cónyuge y codeudores, en los casos aplicables. 4. Verifica la situación de cada uno; en cuanto a aportes, solidaridad, créditos, tarjetas de créditos, garantías ofrecidas, calificación del socio, etc. 5. Imprime el Reporte de Informconf y/o de la Central de Riesgos Cooperativos del titular, cónyuge y codeudores, si fuera el caso. 6. Realiza la consulta en la página web de la OFAC y de la ONU, imprime las consultas, sella y firma. 7. Archiva todos los documentos generados en el Expediente del Socio. 8. Si el solicitante tiene reporte negativo, le comunica que no se podrá dar curso al pedido de préstamo. 9. Devuelve el Expediente del Socio a la Unidad de Archivo de Operaciones. Fin del procedimiento en este caso.
4	Confirmar referencias comerciales, laborales, personales	Ejecutivo de Crédito	1. Organiza los pedidos de referencias: por entidades a contactar, o por priorización para el estudio de créditos. 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 y su cónyuge, si fuera el caso. 3. Contacta con los empleadores, en el caso de solicitantes asalariados y confirma: salario, otros beneficios, antigüedad, cargo. 4. Contacta con referencias personales y obtiene información sobre el solicitante y codeudores, si fuera el caso. 5. Registra toda la información recabada en el Informe de Confirmación de Referencias, sella, firma y lo incorpora al Expediente del Socio.
5	Realizar el análisis del préstamo	Ejecutivo de Crédito	1. Elabora la planilla de Ratios (Scoring). 2. Analiza el crédito aplicando los factores establecidos por la Cooperativa. 3. Determina el cumplimiento de todos los requisitos para el producto crediticio solicitado, conforme a los parámetros de la AFD. 4. Determina la capacidad de pago del titular y codeudores, si fuera el caso 5. Considera el valor de la tasación, y/o de la Carta Oferta y/o del Proyecto a financiar.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 146 de 234
		Versión 2.0

			6. Evalúa el riesgo crediticio. 7. Elabora su informe de análisis, junto con las observaciones y recomendaciones sobre aprobación o rechazo. 8. Sella y firma su informe. 9. Remite el Expediente del Socio a la Unidad de Riesgos para análisis.
6	Evaluar el riesgo crediticio	Unidad de Riesgos: Analista	1. Recibe la Solicitud junto con el Expediente del Socio. 2. Analiza toda la documentación presentada. 3. En caso que considere pertinente, realiza confirmaciones directas de datos o solicita información adicional, al Ejecutivo o al solicitante. 4. Realiza verificaciones in situ, en los casos necesarios. 5. Aplica las técnicas de evaluación de riesgos crediticios de la Cooperativa. 6. Determina el cumplimiento de todos los requisitos para el producto crediticio solicitado, conforme a los parámetros de la AFD. 7. Determina la capacidad de pago del titular y codeudores, si fuera el caso 8. Considera el valor de la tasación, y/o de la Carta Oferta y/o del Proyecto a financiar 9. Emite su informe técnico sobre el pedido de crédito. 10. Incorpora su informe al Expediente del Socio y lo remite al Gerente de Operaciones.
7	Verificar análisis y evaluación de la Solicitud de Préstamo	Casa Matriz: Gerente de Operaciones	1. Recibe el Expediente del Socio. 2. Verifica que la solicitud y los documentos estén debidamente completos, de acuerdo a lo requerido para el crédito. 3. Verifica el análisis y el informe de evaluación del riesgo crediticio. 4. En caso que considere pertinente, realiza confirmaciones directas de datos o solicita información adicional al Ejecutivo. 5. Ratifica o modifica las observaciones y recomendaciones, e informe del Ejecutivo. 6. Sella y firma la Solicitud de Préstamo. 7. Remite el Expediente del Socio a la Gerencia General.
8	Verificar análisis crediticio y presentar al estamento directivo	Gerente General	1. Recibe el Expediente del Socio. 2. Verifica el análisis e informe de evaluación del riesgo crediticio. 3. Deja constancia de su parecer sobre el cumplimiento de requisitos y condiciones para el pedido de crédito. 4. Sella y firma la Solicitud de Préstamo. 5. Presenta el Expediente del Socio al Comité de

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 147 de 234
		Versión 2.0

			Crédito para estudio y dictamen.
9	Estudiar y dictaminar sobre el pedido de préstamo	Comité de Créditos	1. Recibe el Expediente del Socio. 2. Verifica el análisis y el informe de evaluación del riesgo crediticio. 3. En caso que considere pertinente, realiza confirmaciones directas de datos, o solicita información adicional. 4. Dictamina sobre el cumplimiento de requisitos, recomendando al Consejo de Administración la aprobación o rechazo. 5. Consigna en la solicitud su dictamen. 6. Sella y firma la Solicitud de Préstamo. 7. Registra en acta la decisión tomada. 8. Remite el Expediente del Socio al Consejo de Administración para su tratamiento y decisión.
10	Estudiar y decidir sobre el pedido de préstamo	Consejo de Administración	1. Recibe el Expediente del Socio. 2. Analiza el dictamen del Comité de Crédito. 3. Decide la aprobación o rechazo, fundamentando la decisión adoptada. 4. Consigna en la solicitud la decisión tomada, junto con las observaciones y/o recomendaciones que considere necesario. 5. Sella y firma la Solicitud de Préstamo. 6. Registra en acta la decisión tomada. 7. Remite el Expediente del Socio al Gerente de Operaciones para su cumplimiento.
11	Preparar Solicitud de Préstamo de AFD y Declaración Jurada	Gerente de Operaciones	1. Completa el Formulario de Solicitud de Préstamo de la COOPEC (Anexo 1). 2. Consigna correctamente los datos del Solicitante Final del crédito. 3. Anexa a la Solicitud los documentos exigidos. 4. Remite para la firma de los Directivos del Consejo de Administración.
12	Firmar y presentar solicitud a la AFD	Presidente y Tesorero del Consejo de Administración	1. Recibe la Solicitud de Préstamo a AFD. 2. Verifica los datos de la operación a financiar. 3. Firma la Solicitud. 4. Devuelve la Solicitud a la Gerencia de Operaciones para su presentación a la AFD.
13	Confirmar no objeción de la AFD	Gerente de Operaciones	1. Presenta la Solicitud y los documentos a la AFD. 2. Realiza el seguimiento para conocer el estado de la Solicitud, hasta tener conocimiento sobre su aprobación. 3. Una vez confirmada la no objeción por parte de la AFD, comunica al Ejecutivo de Crédito y le remite el Expediente del Socio.
14	Comunicar al solicitante la decisión sobre su pedido de	Ejecutivo de Crédito	1. Recibe el Expediente del Socio. 2. Toma conocimiento de la decisión adoptada. 3. Contacta con el solicitante mediante llamada telefónica, mensaje de texto al celular o correo



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 148 de 234

Versión 2.0

	préstamo		electrónico y comunica la decisión: • Si el crédito fue aprobado conforme al pedido del Socio: coordina con el mismo el día de formalización y retiro, considerando la garantía del crédito. <i>Si es con garantía real, la formalización y retiro del crédito se hará luego de finalizada la inscripción de la escritura de hipoteca o prenda en el Registro Público. En este caso el procedimiento continúa en la siguiente actividad, en caso contrario pasa a la actividad 17.</i> • Si el crédito fue aprobado con observaciones y/o condicionamientos: indica los requisitos o condiciones que debe cumplir previo a la formalización y retiro del crédito. • Si el crédito fue rechazado: explica los motivos, registra en el sistema informático el rechazo y devuelve el Expediente del Socio a la Unidad de Archivo de Operaciones. Fin del procedimiento en caso de rechazo.
15	Solicitar elaboración de escritura de hipoteca o prenda	Ejecutivo de Crédito o Gerente de Operaciones y Gerencia General	1. Elabora la nota dirigida a la Escribanía solicitando la realización de la escritura de hipoteca o prenda y se especifican las condiciones del crédito aprobado. 2. Gestiona la firma de la nota por parte de la Gerencia General. 3. Remite la nota a la Escribanía, acompañada del original del título de propiedad y demás documentos necesarios. 4. Archiva el duplicado de la nota con acuse de recibido en el Expediente del Socio. 5. Aguarda la comunicación de la Escribanía para convocar a los firmantes de la escritura.
16	Gestionar la firma de la escritura de hipoteca	Ejecutivo de Crédito	Cuando recibe de la Escribanía la confirmación de la conclusión del contrato de hipoteca o prenda: 1. Contacta con los firmantes, prestatarios y directivos de COOPEC. 2. Informa sobre la disponibilidad de la escritura, para su firma. 3. Gestiona las firmas correspondientes: • <u>Por COOPEC firman:</u> Presidente, Tesorero y Secretario del Consejo de Administración. • <u>Prestatarios:</u> Titular, cónyuge y codeudores, si fuera el caso.



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 149 de 234

Versión 2.0

			4. Aguarda hasta que la escritura esté firmada por todos los responsables. 5. Una vez completa las firmas remite a la Escribanía el documento para proseguir con el trámite de inscripción en el Registro Público. 6. Aguarda la confirmación de la inscripción del contrato de hipoteca o prenda por parte de la Escribanía.
17	Preparar la liquidación del préstamo	Ejecutivo de Crédito	1. Actualiza en el sistema informático el estado de la solicitud “Préstamo Aprobado”. 2. Procesa en el sistema informático la liquidación del crédito, para ello tiene en cuenta: • plazo aprobado • monto aprobado • gastos administrativos • seguro de préstamos • impuestos vigentes • Cancelación de otros créditos u otras obligaciones. • gastos de tasación o hipoteca (en los casos aplicables) • otro concepto a deducir del crédito. 3. Imprime la factura por cobro de gastos administrativos, impuestos y obligaciones deducidas del crédito, según el caso. 4. Con este procesamiento se generan a través del sistema: la Liquidación del Préstamo y Tabla de Amortización, el Contrato de Préstamo y el Pagaré. 5. Si el crédito es con garantía de caución de ahorros en COOPEC, también se genera el bloqueo de la cuenta de ahorros afectada. 6. Imprime los siguientes documentos: • Tres ejemplares de la Liquidación del Préstamo, sella y firma • Dos ejemplares del Contrato de Préstamo • Un ejemplar del Pagaré • Dos ejemplares del Contrato de Caución de Ahorro, si fuera con esta garantía. • Un ejemplar de la Solicitud de Débito Automático de Caja de Ahorro, si fuera con esta forma de pago. • Un ejemplar de la Autorización de Descuento de Salario, si fuera con esta forma de pago. 7. Remite los documentos junto con el Expediente del Socio a su Jefe para verificación. <i>El desembolso se realizará solo una vez confirmado en el banco el depósito del préstamo otorgado por la AFD. Es responsabilidad del Gerente Administrativo y Financiero, la</i>

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 150 de 234
		Versión 2.0

			<i>confirmación de la operación y la autorización del desembolso.</i>
18	Verificar la liquidación y demás documentos del préstamo	Casa Matriz: Gerente de Operaciones	1. Verifica la liquidación y contrato de préstamo. 2. Verifica la exactitud de los documentos de formalización del préstamo (pagaré, contrato de caución de ahorro, otros) 3. Si detecta errores: devuelve al Ejecutivo para la corrección y nueva presentación. 4. Si todo está correcto: da su Vº.Bº. 5. Sella y firma los tres ejemplares de la Liquidación. 6. Verifica forma de desembolso establecida, que puede ser: • Depósito en caja de ahorro: en este caso el procedimiento pasa a la actividad 20. • En cheque: en este caso remite a Tesorería la resolución de aprobación y la Liquidación del Préstamo y el procedimiento continúa en la siguiente actividad.
19	Procesar cheque por préstamo aprobado	Dpto. de Tesorería: Jefe o Auxiliar	1. Recibe la Liquidación de Préstamo y la resolución del estamento de aprobación. 2. Verifica que cuente con el Vº.Bº. del Gerente de Operaciones. 3. Determina el importe a entregar al Prestatario, en caso de que el desembolso se hará en forma fraccionada. 4. Determina la cuenta bancaria sobre la cual se girará el cheque. 5. Genera e imprime a través del sistema informático la orden de pago y el cheque. 6. Firma la Orden de Pago. 7. Remite el legajo de documentos al Gerente Administrativo y Financiero para verificación. 8. Gestiona la firma del cheque, por parte del Gerente General, Presidente y Tesorero del Consejo de Administración. 9. Si es un crédito de la Agencia, remite el cheque y la Orden de Pago a la Agencia correspondiente, bajo constancia. 10. Si es un crédito de Casa Matriz, custodia el cheque hasta la formalización y retiro por parte del Prestatario.
20	Formalizar los documentos y activar el préstamo	Ejecutivo de Crédito o Ejecutivo de Cuenta	Cuando el/los prestatarios se presenta/n para formalizar y retirar el crédito: 1. Da cumplimiento a las observaciones o condiciones establecidas para el desembolso. 2. Hace firmar el pagaré y el Contrato de Préstamo al titular y al codeudor, así como a sus respectivos cónyuges; si fuera el caso. 3. Hace firmar al Prestatario la Declaración



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 151 de 234

Versión 2.0

			Jurada de uso de los fondos de AFD. - Deja constancia en el pagaré de la verificación de firmas practicada. - Hace firmar al Prestatario la Liquidación del Préstamo. - Si el solicitante es funcionario / empleado de institución pública o empresa privada con quien COOPEC tiene convenio, hace firmar la Autorización de Descuento de Salario. - Confirma en el sistema informático el desembolso del crédito, si es mediante acreditamiento en la caja de ahorro indicada por el titular. - En caso que las cuotas del crédito serán abonadas mediante, Débito Automático en Caja de Ahorro, hace firmar al Titular de la cuenta el Formulario de Débito Automático, registra en el sistema informático y archiva el formulario en el Expediente del Socio. - Activa en el sistema el préstamo formalizado. - Entrega al Prestatario: - original de facturas por cobro de obligaciones económicas, impuestos, gastos administrativos y otros cargos del crédito. - un ejemplar de la Liquidación del Préstamo - Deriva al Prestatario a la Caja. <i>Si el desembolso será en cheque, la activación del crédito está a cargo del Jefe o Auxiliar del Dpto. de Tesorería al momento de procesar el cheque.</i>
21	Entregar importe del préstamo	Casa Matriz y Agencia: Cajero/a	Si el desembolso es con acreditación en caja de ahorro del Prestatario: procesa la extracción de conformidad a lo establecido en el Manual Operativo de Ahorro. Si el desembolso es en cheque: - Hace firmar al Prestatario la Orden de Pago. - Entrega al Prestatario el cheque. - Devuelve la Orden de Pago firmada al Jefe de Tesorería o de Agencia, según sea el caso.
22	Verificar los préstamos formalizados y activados	Casa Matriz: Gerente de Operaciones	<u>Diariamente:</u> - Recibe del Ejecutivo de Créditos / Cuenta, el legajo de documentos de los créditos formalizados. - Verifica la documentación y las firmas de los deudores. - Compara los documentos contra los registros en el sistema informático, préstamos desembolsados (activados) por Ejecutivo y por fecha. - Deja constancia del control practicado en el

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 152 de 234
		Versión 2.0

			Contrato y en el Pagaré. 5. Separa el Contrato, Pagaré y Liquidación del préstamo y los documentos que garantizan el préstamo si fuera el caso. 6. Remite los demás documentos y el Expediente del Socio al Asistente de Operaciones de Casa Matriz. En el caso de Agencia, remite directamente a los sectores de la Casa Matriz indicados en la siguiente actividad.
23	Gestionar firma del contrato por las autoridades de la Cooperativa	Casa Matriz: Asistente de Operaciones	1. Presenta al Gerente General el Contrato de Préstamo para Vº. Bº. 2. Remite el Contrato de Préstamo a la Secretaria Adjunta de Consejo de Administración para gestionar la firma de los Directivos del Consejo. 3. Espera la confirmación de la Secretaria Adjunta del Consejo de Administración una vez obtenida todas las firmas y luego retira los dos ejemplares del Contrato.
24	Distribuir documentos de los créditos entregados	Casa Matriz: Asistente de Operaciones	1. Organiza los documentos a distribuir. 2. <u>Al cierre del día</u>, remite al Dpto. de Tesorería, con acuse: • Pagaré • Un ejemplar del Contrato de Préstamo • Escritura de hipoteca (si fuera el caso) • Póliza de seguro (si fuera el caso) • Contrato de Caución de Ahorro (si fuera el caso) 3. <u>Al cierre del día</u>, remite al Ejecutivo a cargo el otro ejemplar del Contrato de Préstamo, para su entrega al Prestatario. 4. <u>Al día siguiente hábil</u>, remite a la Unidad de Archivo de Operaciones, el Expediente del Socio para su custodia. 5. <u>Semanalmente</u>, remite al Dpto. de Contabilidad: • Liquidación del Préstamo, firmada por el deudor • Reporte de facturas emitidas • Duplicado de las facturas emitidas
25	Archivar los documentos de formalización y garantía del préstamo	Dpto. de Tesorería: Jefe o Auxiliar	1. Archiva el Contrato de Préstamo y el Pagaré, por número de socio. 2. Archiva la Escritura de Hipoteca y póliza de seguro (si fuera el caso). 3. Archiva el Contrato de caución de ahorro (si fuera el caso). 4. Procede a la segura custodia del bibliorato de documentos. 5. Semanalmente remite al Dpto. de Contabilidad las ordenes de pagos de los créditos desembolsados en cheque.
26	Entregar al Prestatario un	Ejecutivo de Crédito, o	1. Recibe del Asistente de Operaciones de Casa Matriz, un ejemplar del Contrato de Préstamo.



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 153 de 234

Versión 2.0

	ejemplar del Contrato de Préstamo	Ejecutivo de Cuenta	2. Contacta con el Prestatario a fin de informar sobre la disponibilidad del ejemplar de su Contrato. 3. Aguarda a que el Prestatario se presente en la Cooperativa para retirar su ejemplar del Contrato. 4. Cuando el Prestatario se presenta, registra en el sistema informático la entrega del Contrato e imprime la Constancia de Entrega. 5. Entrega al Prestatario su ejemplar del Contrato y obtiene su firma en la Constancia de Entrega. 6. Archiva la Constancia de Entrega de Contrato en el bibliorato habilitado, por orden cronológico de fecha. <i>Fin del Procedimiento.</i>
--	---	------------------------	---



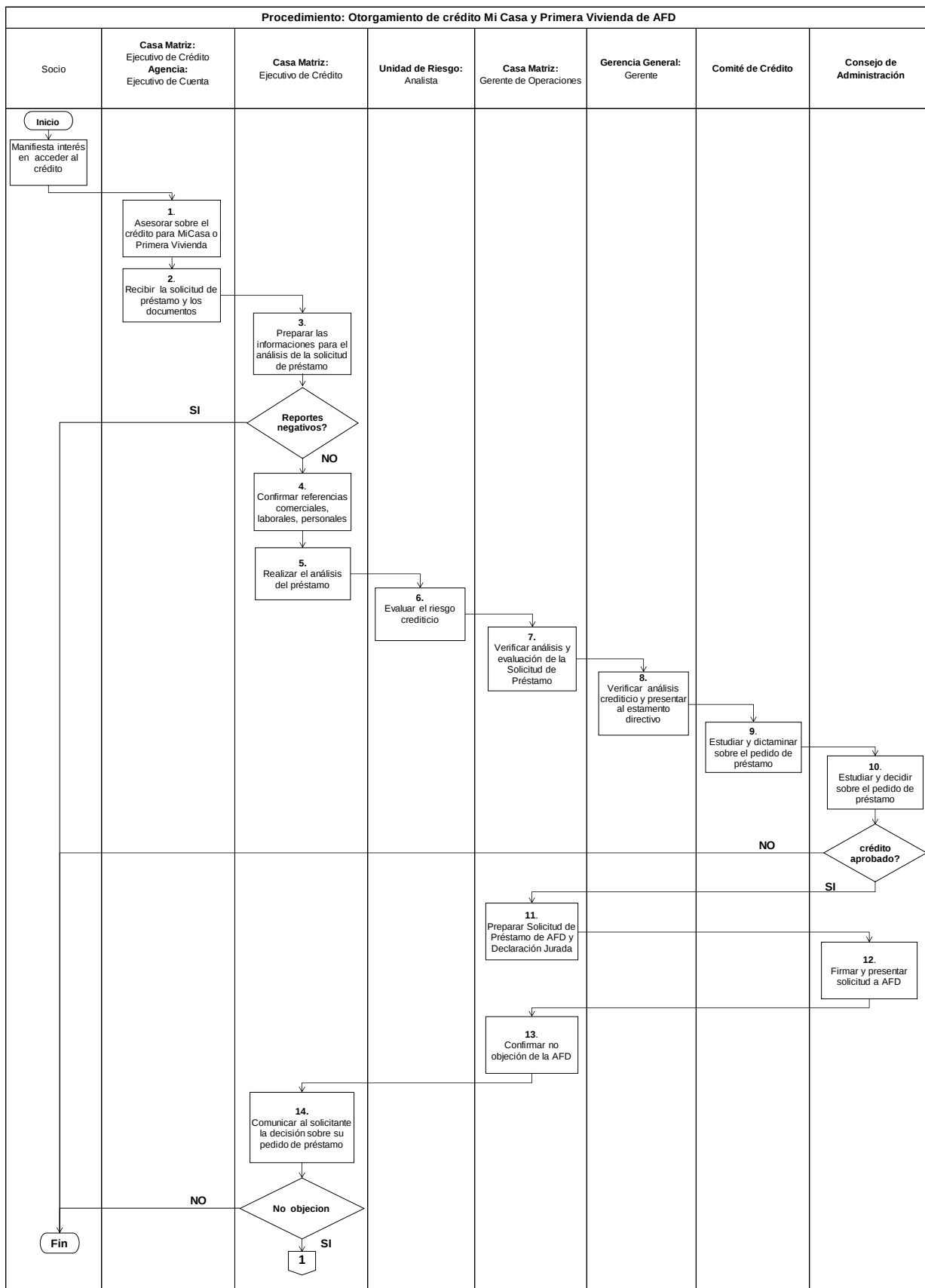
MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 154 de 234

Versión 2.0

7. Flujograma del Procedimiento



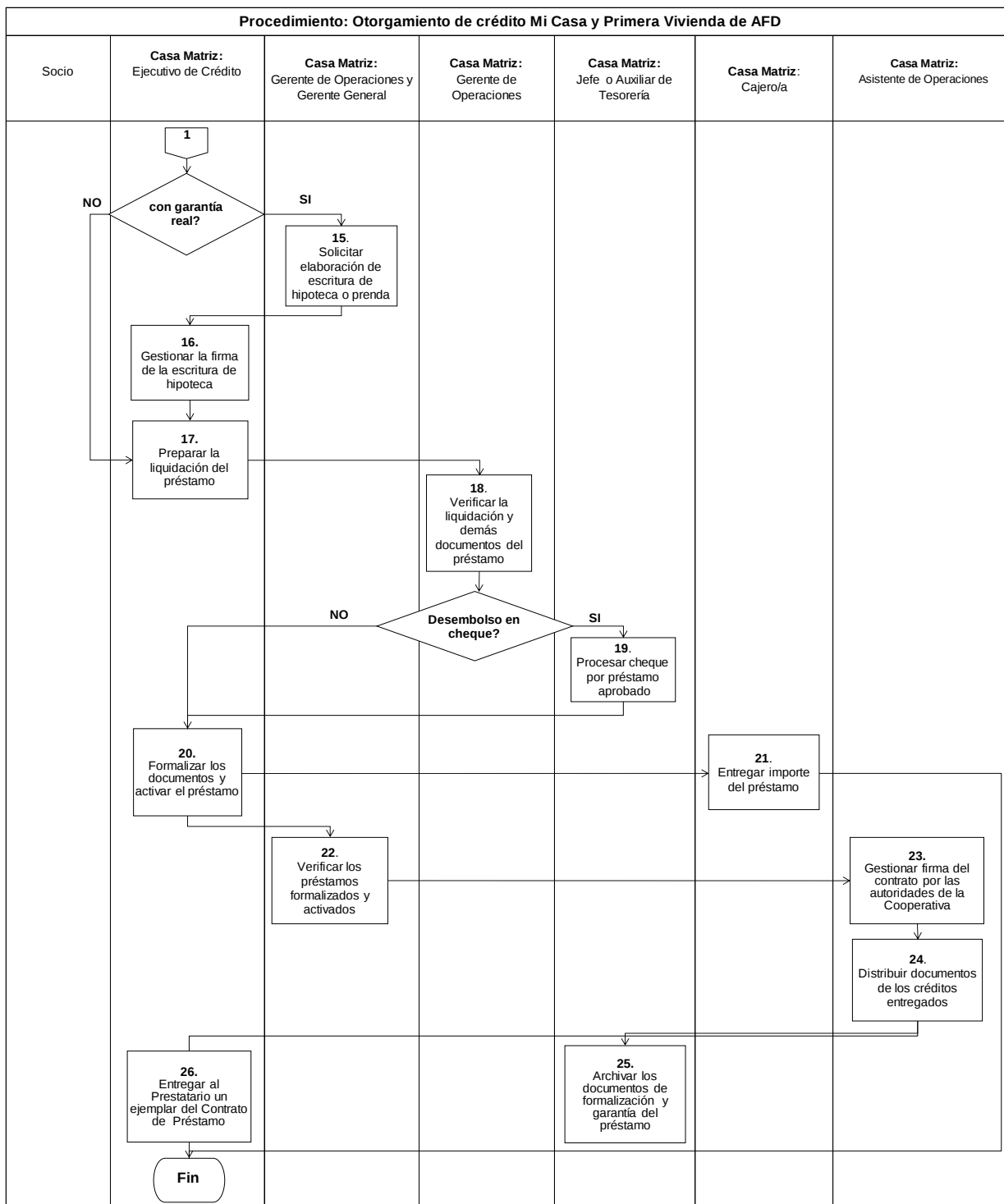


MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 155 de 234

Versión 2.0



	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 156 de 234
		Versión 2.0

11. Procedimiento: Cobranza Administrativa de Créditos en Mora

1. Objetivo

Establecer los pasos a seguir para realizar la cobranza administrativa de créditos en mora. Igualmente determinar la responsabilidad de los sectores que intervienen, normalizando el manejo y control de los mismos, permitiendo con ello una gestión eficaz y eficiente.

2. Alcance

El procedimiento abarca desde la primera acción de recordatorio de pago, hasta la presentación de los casos sin acuerdo de pago a la Gerencia General para verificación previo al inicio de la gestión pre judicial. Se aplica de igual manera en casa matriz y en agencias.

3. Sectores que intervienen en el Procedimiento

Gerencia de Operaciones:

- Ejecutivo de Crédito
- Ejecutivo de Recuperación de Créditos
- Coordinador de Recuperación de Créditos
- Gerente

Agencia:

- Ejecutivo de Cuentas
- Jefe

Equipo de Morosidad:

- Ejecutivo de Recuperación
- Coordinador de Recuperación
- Jefe de Agencia
- Gerente de Operaciones
- Gerente General

4. Formularios y Documentos

NOMBRE	MEDIO DE PROCESAMIENTO	Nº DE COPIAS	DISTRIBUCION DE COPIAS
Notas de Reclamo: 1º notificación 2º notificación 3º notificación 4º notificación Colacionado	Sistema informático	2	1. Socio 2. Expediente Único del Socio

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 157 de 234
		Versión 2.0

Planilla de Seguimiento de Préstamo en Mora	Sistema informático	1	Expediente Único del Socio
Planilla de Inclusión de Operación Morosa en Informconf u otra Entidad habilitada	Sistema informático	1	Ejecutivo de Recuperación
Solicitud de cambio de vencimiento (en los casos aplicables)	Manual	1	Expediente Único del Socio
Solicitud de prórroga (en los casos aplicables)	Manual	1	Expediente Único del Socio
Lista de créditos en mora para gestión prejudicial	Sistema informático	2	1.Consejo de Administración 2.Departamento de Recuperación de Créditos
Informe de antecedentes y situación de créditos en mora para gestión prejudicial	Manual	2	1.Consejo de Administración 2.Departamento de Recuperación de Créditos

5. Normas de Operación

- a) El Ejecutivo de Crédito / Cuentas es responsable de realizar el seguimiento a los créditos de su cartera, de gestionar y de recuperar los que se encuentran en mora, para lo cual generará y consultará diariamente el listado de morosidad en el sistema informático. Esta responsabilidad corresponde hasta 120 (ciento veinte) días de mora, luego la responsabilidad directa por la gestión de cobranza se traslada al Dpto. de Recuperación de Créditos. En el caso de tarjetas de crédito, el Ejecutivo de Tarjetas tiene la responsabilidad por el seguimiento y gestión de reclamos de cuentas en mora hasta los 180 (ciento ochenta) días. Luego de ese plazo pasarán a ser gestionados por los Ejecutivos de Recuperación de Créditos.
- b) Todos los contactos y las acciones realizadas con el Socio que se encuentra en mora, deben ser registrados en el sistema informático por parte del Ejecutivo de Crédito / Cuentas / Tarjeta y por el Ejecutivo de Recuperación de Créditos cuando intervenga en la gestión.
- c) Las copias de las notificaciones de reclamos enviadas al Prestatario, cónyuge y codeudores, se archivarán en el Expediente Único del Socio.
- d) Los gastos de cobranza correspondientes a cada acción de reclamo del crédito en mora, serán registrados en el sistema informático en la cuenta del Prestatario, por parte del Ejecutivo a cargo de la gestión.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 158 de 234
		Versión 2.0

- e) Los Ejecutivos de Créditos, de Cuentas, de Tarjetas de Crédito y de Recuperación presentarán mensualmente, o cuando la Gerencia General lo requiera, el informe detallado de las acciones de reclamo realizadas pertenecientes a sus respectivas carteras de créditos.
- f) La solicitud de refinanciación podrá ser tramitada en cualquier etapa del crédito en mora, pudiendo ser analizada y procesada por el Ejecutivo de Crédito/Cuenta o por el Ejecutivo de Recuperación de Créditos, de acuerdo a lo descrito en el Procedimiento de Refinanciación de Créditos en Mora.
- g) La solicitud de cambio de vencimiento de la cuota y la solicitud de prórroga, podrán ser tramitadas por el Socio en cualquier momento de la vigencia de su crédito, siempre que cumpla con los requisitos establecidos en este Manual.
- h) Es responsabilidad del Coordinador del Dpto. de Recuperación de Créditos, realizar la exclusión del registro general de morosos de la base de Informconf u otra entidad con quien opera **COOPEC**, dentro de las 24 (veinticuatro) horas de realizado y confirmado el pago del crédito en mora. En el caso de Tarjetas de Créditos; se procederá a la exclusión una vez comprobado el pago.
- i) Los créditos normales serán remitidos a gestión pre judicial dentro del rango de mora de 121 a 180 (ciento veinte y uno a ciento ochenta) días, excepto que se estén realizando pagos en forma continua y que la misma alcance a amortizar el capital.
- j) Los créditos refinanciados serán remitidos a gestión prejudicial dentro del rango de mora de 92 a 120 (noventa y dos a ciento veinte) días.

6. Descripción del Procedimiento

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0	Seguimiento diario de su cartera de créditos	Ejecutivo de Créditos, o Ejecutivo de Cuentas, Ejecutivo de Tarjetas	El procedimiento inicia cuando diariamente el Ejecutivo realiza el seguimiento de su cartera, mediante consulta en el sistema informático, a fin de identificar los casos en mora, los acuerdos de pago cumplidos y no cumplidos.
1	Realizar el envío de mensajes recordatorios y llamadas telefónicas De 4 a 29 días de mora	Ejecutivo de Créditos, o Ejecutivo de Cuentas, Ejecutivo de Tarjetas de Crédito	- Envía recordatorio de la falta de pago del vencimiento de la cuota de crédito, mediante mensaje de texto al celular o correo electrónico del Titular y Codeudor. - Refuerza la acción anterior, con la llamada telefónica al Titular, a fin de recordar el vencimiento de la cuota y la falta de pago. Si fuera necesario también contacta con el cónyuge y codeudor, en los casos aplicables. - Repite estas acciones si fuere necesario.



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 159 de 234

Versión 2.0

			- Registra en el sistema informático la acción realizada y la respuesta lograda. - Registra en el sistema informático el costo por gestión de cobranzas, conforme a los montos vigentes. - Si no hay respuesta del Titular y la mora ha llegado a 29 días, el procedimiento continúa en la siguiente actividad. - Si se paga la cuota o el Titular ha solicitado un acuerdo especial el procedimiento termina en esta acción.
2	Realizar las acciones de reclamo de pago del crédito De 30 a 120 días de mora Tarjetas de Crédito de 30 a 180 días	Ejecutivo de Créditos, o Ejecutivo de Cuentas, Ejecutivo de Tarjetas de Crédito	- Realiza el seguimiento de su cartera, mediante consulta en el sistema informático. - Genera e imprime a través del sistema informático la 1º notificación de reclamo. - Sella, firma y hace firmar la notificación a su Jefe. - Gestiona con la empresa de Courier la entrega de la notificación al Titular y hace seguimiento de su entrega. - Si es necesario, contacta con el Titular, cónyuge y codeudores, buscando concretar una entrevista para plantear acuerdos de pago. - Realiza la visita o entrevista con Titular, cónyuge y codeudores - Registra en el sistema informático, en la cuenta del Titular la acción realizada y la respuesta lograda. - Registra en el sistema informático el costo por gestión de cobranzas, conforme a los aranceles vigentes. - Verifica el plazo otorgado en la 1ra notificación y constata el cumplimiento de las promesas de pago por parte de los deudores. - En caso de no contar con respuesta positiva, genera e imprime a través del sistema informático la 2º. Notificación de reclamo, para Titular y codeudores. - Sella, firma y hace firmar la notificación a su Jefe. - Gestiona con la empresa de Courier la entrega de la notificación al Titular y hace seguimiento de su entrega. - Archiva copia de todas las notificaciones en el Expediente Único del Socio, que previamente solicita por sistema y retira de la Unidad de Archivo de Operaciones, actualiza en el extracto del socio el seguimiento de su préstamo en mora. - Refuerza la acción de reclamo mediante llamadas telefónicas y visitas al Titular y codeudores.



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 160 de 234

Versión 2.0

			15. Si el socio paga la cuota en mora o refinancia, el procedimiento termina en esta acción. 16. Si persiste la mora, la gestión directa de reclamo recae en la Unidad de Recuperación, en cuyo caso el procedimiento continúa en la siguiente actividad.
3	Realizar acciones de intimación de pago del crédito A partir de 121 días de mora para créditos y de 181 días para tarjetas de crédito	Dpto. de Recuperación de Créditos: Ejecutivo <i>(según distribución de la cartera)</i>	1. Si no hay respuesta ante la acción anterior, llegado los 121 días (créditos) y 181 días (tarjeta de credito) de mora, verifica los casos que son transferidos; a través del sistema informático; a su cartera de créditos en mora. 2. Intercambia información y/o coordina acciones con el Ejecutivo de Crédito / Cuenta / Tarjeta correspondiente. 3. Verifica el plazo otorgado en la 2º notificación y constata el cumplimiento de las promesas de pago por parte de los deudores. 4. En caso de no contar con respuesta positiva, prepara y envía telegrama colacionado al Titular y codeudor. 5. Registra en el sistema informático, en la cuenta del Socio la acción realizada y la respuesta lograda. 6. Registra en el sistema informático en la cuenta del Socio, el costo por gestión de cobranzas, según aranceles vigentes. 7. Archiva copia de/de los telegramas enviados, en el Expediente Único del Socio. 8. En esta etapa se puede lograr el pedido de refinanciación, en este caso finaliza el procedimiento y se aplica el Procedimiento de Refinanciación de Créditos en Mora. 9. Identifica casos de mora sin promesa de pago, que han llegado a los 90 días. 10. En el caso de Tarjetas de Créditos Prepara la lista de créditos con mora superior a 90 días y presenta al Dpto. de Recuperación de Créditos para inclusión en Informconf u otra entidad con quien se tiene acuerdo.
4	Realizar la Inclusión en el registro general de morosos de la Empresa habilitada Desde 91 días de mora	Dpto. de Recuperación de Créditos: Coordinador	1. Realiza el seguimiento de los créditos (préstamos y tarjetas de créditos) en este rango de morosidad. 2. Ante la falta de un acuerdo de pago o ante el incumplimiento de lo pactado, procesa a través del sistema informático y la conectividad vía web, la inclusión de la operación morosa del Titular, codeudor y cónyuges en los Registros de Informconf u otra entidad. 3. Registra en el sistema informático de la Cooperativa la acción realizada. 4. Realiza el seguimiento de los créditos posterior a la inclusión.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 161 de 234
		Versión 2.0

			- En esta etapa se puede lograr el pedido de refinanciación, en este caso finaliza el procedimiento y se aplica el Procedimiento de Refinanciación de Créditos en Mora. - Si no hay respuesta solicita el apoyo del Equipo de Morosidad, y el procedimiento continúa en la siguiente actividad.
5	Reforzar acciones de intimación de pago del crédito	Equipo de Morosidad	- Estudia los casos difíciles de mora que le son presentados por el Dpto. de Recuperación. - Refuerza la acción de reclamo mediante llamadas telefónicas, convocatoria a entrevistas y/o visitas al Titular y codeudores. - Registra las acciones realizadas, caso por caso. - Realiza el seguimiento correspondiente, caso por caso. - Presenta informes mensuales al Consejo de Administración. - Si la mora persiste; el procedimiento continua en la siguiente actividad.
6	Preparar casos en mora para gestión pre judicial	Dpto. de Recuperación de Créditos: Coordinador	- Realiza el seguimiento de los créditos en este rango de mora. - Identifica los casos que no tienen respuesta o promesa de pago. - Prepara la lista de los casos para gestión pre judicial, junto con un informe detallado de las acciones de reclamo realizadas. - Firman la lista y el informe. - Presentan la lista y el informe al Gerente de Operaciones para verificación. - Si no hay respuesta, presentan los casos al Equipo de Morosidad; y el procedimiento continúa en la siguiente actividad.
7	Evaluar y recomendar inicio de gestión pre judicial	Equipo de Morosidad	- Recibe la lista de casos para gestión pre judicial junto con el informe de antecedentes de cada uno. - Evalúa cada caso. - Verifica las acciones realizadas. - Emite su parecer; caso por caso; recomendando el inicio de la gestión pre judicial. - Ratifica o modifica la lista inicial presentada por el Dpto. de Recuperación. - Sella y firma la lista y el informe, recomendando al Consejo de Administración el inicio de la etapa de cobro pre judicial, caso por caso. - Presenta al Consejo de Administración a través de la Gerencia General, la lista de casos que se recomienda gestionar por la vía pre judicial, acompañado del informe de los antecedentes de reclamos realizados. Fin del Procedimiento.



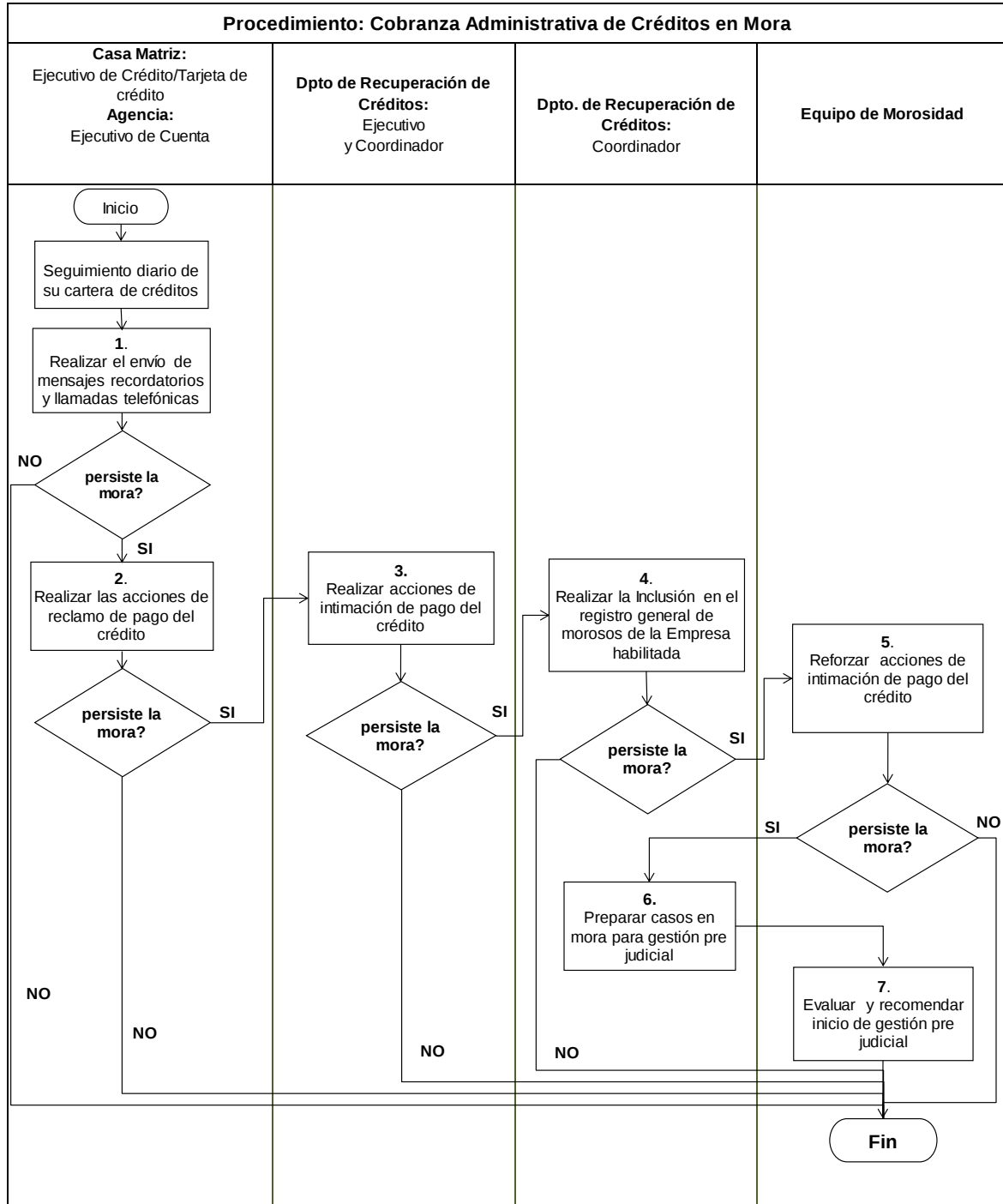
MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 162 de 234

Versión 2.0

7. Flujograma del Procedimiento



	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 163 de 234
		Versión 2.0

12. Procedimiento: Cobranza Pre judicial y Judicial de Créditos en Mora

1. Objetivo

Establecer los pasos a seguir para realizar la cobranza en las instancias pre judicial y judicial de créditos en mora. Igualmente determinar la responsabilidad de los sectores que intervienen, normalizando el manejo y control de los mismos, permitiendo con ello una gestión eficaz y eficiente.

2. Alcance

El procedimiento cubre las etapas de cobranza pre judicial y judicial, a cargo de los Abogados de la Cooperativa, hasta el seguimiento del proceso judicial. Se aplica a créditos y deudas de tarjetas de crédito que se encuentran en mora.

3. Sectores que intervienen en el Procedimiento

Gerencia de Operaciones:

- Ejecutivos de Recuperación de Créditos
- Coordinador de Recuperación de Créditos
- Gerente

Equipo de Morosidad:

- Ejecutivo de Recuperación
- Coordinador de Recuperación
- Jefe de Agencia
- Gerente de Operaciones
- Gerente General

Gerencia General:

- Gerente

Asesoría Jurídica Externa:

- Abogado

Estamento Directivo:

- Consejo de Administración

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 164 de 234
		Versión 2.0

4. Formularios y Documentos

NOMBRE	MEDIO DE PROCESAMIENTO	Nº DE COPIAS	DISTRIBUCION DE COPIAS
Planilla de Seguimiento de Préstamo en Mora	Sistema informático	1	Expediente Único del Socio
Lista de créditos en mora para gestión prejudicial	Sistema informático	2	1.Consejo de Administración 2.Departamento de Recuperación de Créditos
Informe de antecedentes y situación de créditos en mora para gestión prejudicial	Manual	2	1.Consejo de Administración 2.Departamento de Recuperación de Créditos
Lista de créditos en mora para gestión judicial	Sistema informático	2	1.Consejo de Administración 2.Departamento de Recuperación de Créditos
Informe de antecedentes y situación de créditos en mora para gestión judicial	Manual	2	1.Consejo de Administración 2.Departamento de Recuperación de Créditos
Estado de Cuenta del socio	Sistema informático	1	Abogado
Reporte de la transferencia de crédito a cartera de gestión pre judicial	Sistema informático	2	1.Dpto. de Contabilidad 2.Departamento de Recuperación de Créditos
Reporte de la transferencia de crédito a cartera de gestión judicial	Sistema informático	2	1.Dpto. de Contabilidad 2.Departamento de Recuperación de Créditos
Solicitud de Préstamo, o de tarjeta de crédito en mora	Manual	1	Copia para Abogado
Contrato de Préstamo, o tarjeta de crédito en mora	Manual	1	Copia para Abogado
Pagaré correspondiente al crédito en mora	Manual	1	Abogado
Certificación de Estado de Cuenta del Socio por el INCOOP, para el cobro judicial de operaciones de Tarjetas de créditos y para préstamos en los casos aplicables.	Manual	2	1.Abogado 2. Departamento de Recuperación de Créditos

5. Normas de Operación

- a) El personal de **COOPEC LTDA.**, podrá realizar gestiones o procedimientos fuera de los plazos de mora establecidos, de acuerdo a las necesidades de recupero que surjan en cada caso.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 165 de 234
		Versión 2.0

- b) Antes de la entrega de los documentos al Abogado para iniciar las acciones pre judiciales y judiciales, el Equipo de Morosidad deberá evaluar la situación de cada caso, emitir su informe y elevar al Consejo de Administración para su autorización.
- c) Los casos a ser derivados a gestión pre judicial deberán estar aprobados por el Consejo de Administración cuando los días de mora sean inferiores a lo establecido. El Consejo de Administración deberá expedirse dentro del plazo máximo de 15 (quince) días hábiles, contados desde la sesión en la cual fueron tratados los casos de mora.
- d) El Consejo de Administración determinará el inicio de la gestión de cobro vía judicial de cada caso, considerando el plazo y probabilidades de recuperación, significatividad y riesgos de los mismos (Cuando el socio posea demanda de terceros, convocatoria de acreedores, quiebra e inhabilitaciones), el cual no podrá exceder los plazos establecidos en la normativa, sin embargo se abstendrá de iniciar las acciones judiciales cuando de ella se generen mayores gastos que ingresos para la Cooperativa. El Consejo de Administración deberá expedirse dentro del plazo máximo de 15 (quince) días hábiles.
- e) Es responsabilidad del Ejecutivo de Recuperación a cargo, registrar en el sistema informático, datos actualizados sobre el estado de las acciones judiciales (instancia, juzgado, secretaría, etapa procesal, etc.), en base a los informes mensuales que deberán presentar los Abogados.

6. Descripción del Procedimiento

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCION
0	Presentar casos de créditos en mora para gestión pre judicial	Gerente de Operaciones y Gerente General	El procedimiento inicia después de agotarse las gestiones administrativas para el recupero del crédito en mora (préstamo o tarjeta de crédito), el Gerente de Operaciones y Gerente General presentan al Consejo de Administración los casos evaluados por el Equipo de Morosidad.
1	Estudiar casos de mora y otorgar Vº.Bº para inicio de gestión pre judicial De 92 a 120 días de mora: créditos refinanciados De 121 a 180 días de mora:	Consejo de Administración	1. Recibe la lista de casos y el informe presentado. 2. Estudia la posibilidad de recupero por la vía administrativa e intenta un último acercamiento con el/los deudores, de acuerdo a la situación particular de cada caso. 3. Analiza la recomendación del Equipo de Morosidad. 4. Si contacta con el deudor y se llega a un acuerdo: el procedimiento termina en esta acción y se aplica el procedimiento Refinanciación de créditos en mora cuando corresponda. 5. Si no se puede contactar con el socio, o no se llega a un acuerdo de pago, otorga autorización para el inicio de la gestión pre judicial.



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 166 de 234

Versión 2.0

	créditos normales		- Deja constancia en acta de la decisión adoptada. - Remite una copia del acta a través de la Secretaria Adjunta del Consejo de Administración al Departamento de Recuperación de Créditos para su cumplimiento.
2	Preparar documentos que serán entregados al Abogado	Departamento de Recuperación de Créditos: Coordinador	- Recibe la lista de casos para gestión pre judicial, con la resolución del Consejo de Administración. - Prepara los documentos completos de cada crédito que será entregado al Abogado: - Fotocopia de la solicitud (de crédito o de tarjeta de crédito) - Fotocopia del Contrato de Préstamo. - Estado de cuenta general del Titular del crédito - Liquidación actual (saldo) de la deuda a reclamar - Certificación del Estado de Cuenta por el INCOOP (cuando corresponda) - Solicita por memorándum y retira del Dpto. de Tesorería, el original de los pagarés, dejando una copia para su resguardo en caja fuerte, y lo entrega al Abogado. - Prepara la nota de constancia de entrega de casos para gestión pre judicial y obtiene la firma de su Jefe. - Contacta con el Abogado designado y aguarda su presencia en la Cooperativa para la entrega de los documentos.
3	Entregar al Abogado documentos para ejecutar acción pre judicial	Departamento de Recuperación de Créditos: Coordinador o Ejecutivo	- Entrega al Abogado todos los documentos correspondientes a los créditos a gestionar en la instancia pre judicial. - Verifica conjuntamente con el Abogado que los documentos estén completos y correctos, en base a la lista de casos aprobados por el Consejo de Administración. - Obtiene la firma del Abogado en la Constancia de Entrega de documentos (Memorándum con acuse de recibido).
4	Procesar la transferencia a la cartera de gestión pre judicial	Departamento de Recuperación de Créditos: Coordinador	- Procesa en el sistema informático el cambio de estado de los créditos, transfiriendo al Estado Préstamos en Gestión Pre Judicial. - Imprime del sistema informático dos ejemplares del reporte de la transferencia realizada, sella y firma el mismo. - Remite un ejemplar del reporte al Dpto. de Contabilidad, bajo acuse de recibo. - Archiva el otro ejemplar del reporte, junto con la lista de casos para gestión pre judicial aprobada por el Consejo de Administración, el informe detallado de cada caso y el Memorándum de entrega de documentos al Abogado.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 167 de 234
		Versión 2.0

5	Realizar seguimiento de los casos en gestión pre judicial	Gerente de Operaciones y Gerente General	1. Mensualmente el Gerente General recibe el informe del Abogado en el cual detalla el estado de los casos en gestión prejudicial. 2. Remite una copia del Informe al Gerente de Operaciones. 3. El Gerente de Operaciones evalúa el estado de cada caso. 4. Solicita parecer del Abogado sobre los casos que deben pasar a la acción judicial. 5. Remite otra copia del informe del Abogado a los Ejecutivos de Recuperación para registro en el sistema informático. 6. Si no se tiene éxito con la gestión pre judicial el procedimiento continúa en siguiente actividad.
6	Preparar lista de créditos para gestión judicial	Gerente de Operaciones	1. Sobre la base del Informe y parecer del Abogado, identifica los casos que se recomienda pasar a la instancia judicial. 2. Prepara informe de casos para gestión judicial, sella y firma. 3. Presenta los casos al Equipo de Morosidad para evaluación y recomendación.
7	Evaluar y recomendar inicio de acciones judiciales	Equipo de Morosidad	1. Recibe el informe presentado por el Gerente de Operaciones. 2. Evalúa la situación y factibilidad de recupero del crédito, caso por caso. 3. Emite su informe para el Consejo de Administración, recomendando o no la acción judicial, según estudio de costo versus beneficios. 4. Presenta el Informe al Consejo de Administración, a través del Gerente General y Gerente de Operaciones para autorización.
8	Autorizar inicio de la acción judicial	Consejo de Administración	1. Recibe y analiza la recomendación del Equipo de Morosidad. 2. Analiza y evalúa la situación, caso por caso. 3. Determina los casos para inicio de acción judicial. 4. Deja constancia en acta de la decisión adoptada. 5. Emite la Resolución en la cual autoriza el inicio de la demanda. 6. Remite copia de la Resolución, a través de la Secretaria del Consejo de Administración: • Al Gerente General para supervisar su debido cumplimiento. • Al Gerente de Operaciones y al Coordinador del Dpto. de Recuperación de Créditos para su ejecución y registro correspondiente.
9	Comunicar al Abogado	Gerente de Operaciones	1. Informa al Abogado la autorización del Consejo de Administración.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 168 de 234
		Versión 2.0

	autorización para inicio de acción judicial		2. Entrega copia de la Resolución correspondiente, con acuse de su recibo.
10	Procesar la transferencia a la cartera de gestión judicial	Departamento de Recuperación de Créditos: Coordinador	1. Procesa en el sistema informático el cambio de estado de los créditos, transfiriendo a la Cartera de Gestión Judicial. 2. Imprime del sistema informático dos ejemplares del reporte de la transferencia realizada, sella y firma el mismo 3. Remite un ejemplar del reporte al Dpto. de Contabilidad, bajo acuse de recibo. 4. Archiva el otro ejemplar del reporte, junto con la Resolución del Consejo de Administración.
11	Autorizar entrega del anticipo para gastos judiciales	Gerencia General: Gerente	1. Recibe del Abogado el pedido de dinero para gastos judiciales. 2. Solicita al Gerente de Operaciones verificar el pedido, conjuntamente con el Coordinador de Recuperación de Créditos. 3. Con base en el Vº.Bº. del Gerente de Operaciones, autoriza al Jefe del Dpto. de Tesorería a preparar el cheque para gastos judiciales. Se aplica el procedimiento administrativo “Gestión de Pagos en cheque”.
12	Entregar el anticipo para gastos judiciales	Dpto. Tesorería: Jefe o Auxiliar	1. Hace firmar al Abogado la Orden de Pago. 2. Entrega al Abogado el cheque correspondiente al anticipo para gastos judiciales. 3. Remite al Dpto. de Contabilidad el detalle del importe entregado al Abogado, para control y archivo contable, bajo acuse de recibo 4. Remite una copia del detalle de gastos judiciales al Dpto. de Recuperación de Créditos, para actualización en el sistema informático.
13	Actualizar en el sistema informático gastos judiciales	Departamento de Recuperación de Créditos: Coordinador	1. Recibe detalle de anticipo para gastos judiciales. 2. Registra en el sistema informático los importes, imputando a cada socio demandado. 3. Archiva el detalle de anticipo de gastos judiciales.
14	Ejecutar la demanda judicial	Abogado	1. Presenta la demanda en los estrados judiciales. 2. Lleva adelante el proceso judicial. 3. Mantiene periódicamente informado al Consejo de Administración acerca del estado de cada una de las demandas a su cargo, a través de los informes presentados a la Gerencia General. 4. Si durante el juicio logra: dación de pago, o acuerdos de pago o remates, solicita la autorización del Consejo de Administración ante cada caso.
15	Realizar el seguimiento	Gerencia General:	Mensualmente o cuando la Gerencia General lo requiera:

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 169 de 234
		Versión 2.0

	de acciones judiciales	Gerente	1. Recibe el informe del Abogado, con el detalle de la situación de cada uno de los casos en gestión judicial (juzgado, secretaria, etapa procesal, etc.). 2. Realiza el control de la evolución periódica de la etapa procesal de cada una de las demandas. 3. Remite al Consejo de Administración una copia del Informe del Abogado, junto con su Informe de Evaluación. Fin del procedimiento.
--	------------------------	---------	---



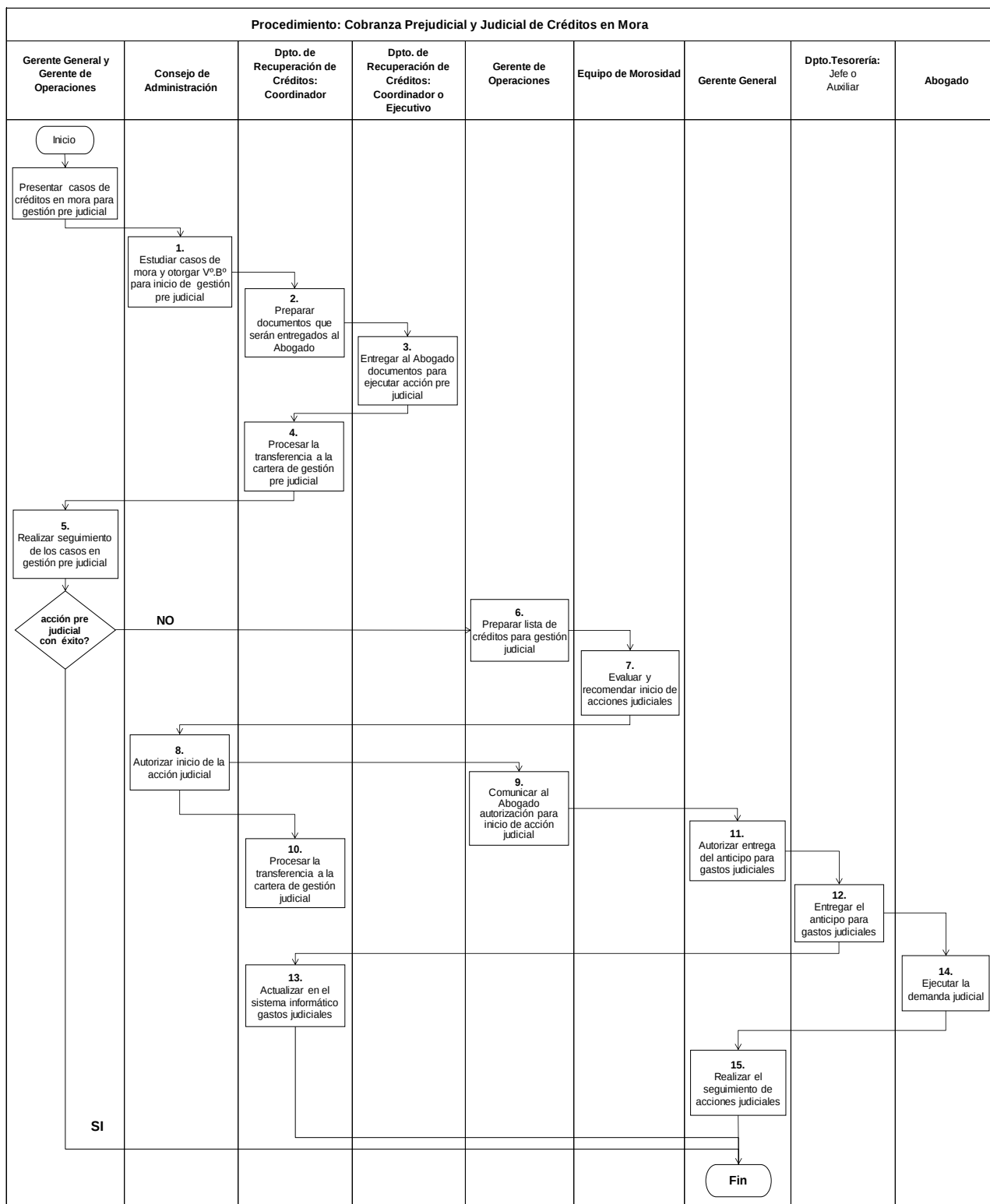
MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 170 de 234

Versión 2.0

7. Flujograma del Procedimiento



	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 171 de 234
		Versión 2.0

13. Procedimiento: Refinanciación de Créditos en Mora

1. Objetivo

Establecer los pasos a seguir para el análisis y concesión de una refinanciación de crédito. Igualmente determinar la responsabilidad de los sectores que intervienen, normalizando el manejo y control de los mismos, permitiendo con ello una gestión eficaz y eficiente.

2. Alcance

El procedimiento aplica a la refinanciación de créditos y de tarjetas de crédito que se encuentran en mora, solicitados por socios personas físicas o jurídicas. Cubre desde la recepción de la solicitud hasta la custodia de los documentos de formalización de la operación.

3. Sectores que intervienen en el Procedimiento

Gerencia de Operaciones:

- Ejecutivos de Crédito
- Ejecutivos de Tarjetas de Crédito
- Ejecutivos de Recuperación de Créditos
- Coordinador de Recuperación de Créditos
- Asistente de Operaciones
- Gerente

Agencia:

- Ejecutivo de Cuentas
- Jefe

Unidad de Riesgos:

- Analista (para operaciones a partir de Gs. 100.000.000.-, o según requerimiento de la Gerencia General o el Consejo de Administración)

Gerencia General:

- Gerente

Estamento Directivo:

- Consejo de Administración

4. Formularios y Documentos

NOMBRE	MEDIO DE PROCESAMIENTO	Nº DE COPIAS	DISTRIBUCION DE COPIAS
Solicitud de Refinanciación de Préstamo	Manual Preimpreso o formulario	1	Expediente Único del Socio

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 172 de 234
		Versión 2.0

	electrónico		
Extracto General de Cuenta del Socio, cónyuge y codeudores (si estos fueren socios de la Cooperativa)	Sistema Informático	1	Expediente Único del Socio
Liquidación de Préstamo y Tabla de Amortización	Sistema informático	3	1. Socio. 2.Expediente Único del Socio 3. Dpto. de Contabilidad
Contrato de Préstamo	Sistema Informático	2	1.Socio 2.Dpto. de Tesorería
Pagaré	Sistema informático	1	Dpto. de Tesorería
Orden de Pago	Sistema informático	1	Dpto. de Contabilidad
Factura contado	Sistema informático	2	1.Socio 2.Dpto. de Contabilidad
Reporte de INFORMCONF o de la Central de Riesgos Cooperativos.	Consulta web	1	Expediente Único del Socio
Reporte de consulta a la página de OFAC, ONU (SEPRELAD)	Consulta web	1	Expediente Único del Socio
Formulario de verificación in situ y relevamiento de datos (en los casos aplicables)	Manual	1	Expediente Único del Socio
Contrato de Caución de Ahorro por garantía de Crédito (en los casos aplicables)	Manual	1	1.Dpto. de Tesorería *Fotocopia en el Expediente Único del Socio
Solicitud de Débito Automático (en los casos aplicables)	Manual	1	Expediente Único del Socio
Autorización de Descuento de Salario (en los casos aplicables)	Manual	1	Expediente Único del Socio
Perfil del Socio	Reporte del Sistema Informático	1	Expediente Único del Socio
Planilla de Ratios u otra herramienta similar	Planilla Excel	1	Expediente Único del Socio
Informe de Confirmación de Referencias	Manual	1	Expediente Único del Socio
Listado de facturas emitidas	Sistema informático	1	Dpto. de Contabilidad
Registro de entrega de pagarés a Tesorería	Manual	1	Agencia y Dpto.de Créditos de Casa Matriz, según sea el caso

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 173 de 234
		Versión 2.0

5. Normas de Operación

Toda refinanciación debe ajustarse a las exigencias normativas del INCOOP.

6. Descripción del Procedimiento

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0	Interés en refinanciar su deuda	Socio Prestatario	El procedimiento inicia cuando el Prestatario manifiesta su interés por acceder a la refinanciación de sus préstamos y/o tarjetas de créditos.
1	Asesorar sobre la refinanciación de créditos en mora	Ejecutivo de Crédito, o Ejecutivo de Cuentas, o Ejecutivo de Tarjetas, o Ejecutivo de Recuperación	1. Consulta en el sistema informático el Estado de Cuenta del Prestatario. 2. Determina el saldo de la deuda (créditos y/o tarjetas de crédito). 3. De acuerdo a la situación en particular, orienta sobre las condiciones para acceder a la refinanciación. 4. De acuerdo al monto, indica los documentos a presentar y las garantías requeridas, en cada caso. Según tipo de garantía necesaria aplica lo establecido en el Procedimiento “Otorgamiento de crédito con garantía real”, o el Procedimiento “Otorgamiento de crédito con garantía documental”.
2	Recibir la solicitud de refinanciación y los documentos	Ejecutivo de Crédito, o Ejecutivo de Cuentas, o Ejecutivo de Tarjetas, o Ejecutivo de Recuperación	1. Recibe la solicitud y los documentos, incluyendo el informe de tasación y el título original del bien a entregar en garantía. (si es con garantía real). La Solicitud también puede ser generada a través del sistema informático. 2. Verifica que la solicitud esté debidamente completa y firmada. 3. Controla los datos personales de la solicitud y coteja contra los registros del sistema informático. 4. Actualiza en el sistema informático los datos del solicitante, cónyuge y codeudores, si fueren socios de la Cooperativa. 5. De ser necesario actualiza en el sistema informático el perfil del Socio. 6. Verifica el informe de Tasación. (si es con garantía real). 7. Si todo está correcto: da entrada a la solicitud, la sella y firma, ingresa la operación al sistema informático, indicando en la solicitud el número de operación, si se trata de Solicitud manual.
3	Preparar las informaciones para el análisis del crédito	Ejecutivo de Crédito, o Ejecutivo de Cuentas, o	1. Solicita por sistema informático el Expediente Único del Socio. 2. Recibe el Expediente del Socio de la Unidad de Archivo de Operaciones e incorpora en ella la

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 174 de 234
		Versión 2.0

		Ejecutivo de Tarjetas, o Ejecutivo de Recuperación	Solicitud de Refinanciación y los documentos presentados. - Imprime el estado de cuentas del titular, cónyuge y codeudores, si estos fueren socios de la Cooperativa. - Verifica la situación de cada uno; en cuanto a aportes, solidaridad, créditos, tarjetas de créditos, garantías ofrecidas, calificación del socio, etc. - Imprime el Reporte de Informconf y/o de la Central de Riesgos Cooperativos del titular, cónyuge y codeudores, si fuera el caso. - Realiza la consulta en la página web de la OFAC y de la ONU, imprime las consultas, sella, firma y las incorpora al Expediente del Socio.
4	Confirmar referencias comerciales, laborales, personales	Ejecutivo de Crédito, o Ejecutivo de Cuentas, o Ejecutivo de Tarjetas, o Ejecutivo de Recuperación	- Organiza los pedidos de referencias. - 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 y su cónyuge, si fuera el caso. - Contacta con los empleadores, en el caso de solicitantes asalariados y confirma: salario, otros beneficios, antigüedad, cargo. - Contacta con referencias personales y obtiene información sobre el solicitante. - Registra toda la información recabada en el Informe de Confirmación de Referencias, sella y firma. - Archiva el Informe Confirmación de Referencias en el Expediente del Socio.
5	Realizar el análisis crediticio	Ejecutivo de Crédito Ejecutivo de Cuentas	- Elabora la planilla de Ratios (Scoring). - Analiza el crédito aplicando los factores establecidos por la Cooperativa. - Determina el cumplimiento de todos los requisitos de la operación. - Determina la capacidad de pago del titular y codeudores, si fuera el caso - Considera el valor de la tasación para el cálculo del monto del crédito y la relación aporte: crédito permitida. (si es con garantía real) - Evalúa el riesgo crediticio. - Elabora su informe de análisis, junto con las observaciones y recomendaciones sobre aprobación o rechazo. - Sella y firma su informe. - Remite el Expediente del Socio a su Jefe inmediato para verificación. En el caso de deuda por Tarjetas de Crédito, una vez determinada la deuda y ejecutada las

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 175 de 234
		Versión 2.0

			<i>actividades 2, 3 y 4 el Ejecutivo de Tarjetas remite el Expediente al Ejecutivo de Recuperación para realizar el análisis del pedido de refinanciación.</i>
6	Verificar el análisis e informe del Ejecutivo	Casa Matriz: Gerente de Operaciones Agencia: Jefe	1. Recibe el Expediente del Socio. 2. Verifica que esté debidamente completo. 3. Verifica el informe y dictamen del Ejecutivo a cargo de la operación. 4. En caso que considere pertinente, realiza confirmaciones directas de datos o solicita información adicional. 5. Ratifica o modifica las observaciones y recomendaciones del Ejecutivo. 6. Sella y firma la Solicitud de Refinanciación. 7. Remite el Expediente a la Gerencia General para verificación y/o decisión, según el monto.
7	Verificar análisis crediticio	Gerente General	1. Recibe el Expediente del Socio. 2. Verifica que esté debidamente completo. 3. Verifica el informe del Gerente de Operaciones / Jefe de Agencia. 4. En caso que considere pertinente, realiza confirmaciones directas de datos o solicita información adicional. 5. Ratifica o modifica las observaciones y recomendaciones del Gerente de Operaciones / Jefe de Agencia. 6. Sella y firma la Solicitud de Refinanciación. 7. Remite el Expediente a la Unidad de Análisis de Riesgos, si el monto o las características especiales de la operación lo requieren, en caso contrario el procedimiento continúa en la actividad 9.
8	Evaluar el riesgo crediticio	Unidad de Riesgos: Analista	1. Recibe la Solicitud junto con el Expediente del Socio. 2. Analiza toda la documentación presentada. 3. En caso que considere pertinente, realiza confirmaciones directas de datos o solicita información adicional al Ejecutivo o al solicitante. 4. Realiza verificaciones in situ, en los casos necesarios. 5. Aplica las técnicas de evaluación de riesgos crediticios de la Cooperativa. 6. Emite su informe técnico sobre el pedido de refinanciación. 7. Incorpora su informe al Expediente del Socio y lo remite al estamento directivo correspondiente.
9	Estudiar y decidir sobre el pedido de refinanciación	Consejo de Administración	1. Recibe el Expediente del Socio. 2. Verifica el análisis e informe de evaluación del riesgo crediticio. 3. En caso que considere pertinente, realiza confirmaciones directas de datos o solicita

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 176 de 234
		Versión 2.0

			información adicional. - Decide la aprobación o rechazo, fundamentando la decisión adoptada. - Consigna en la solicitud, la decisión tomada, junto con las observaciones y/o recomendaciones que considere necesario. - Sella y firma la Solicitud de Refinanciación. - Registra en acta la decisión tomada. - A través de la Secretaria del Consejo de Administración, remite el Expediente al Gerente de Operaciones o al Jefe de Agencia para su cumplimiento.
10	Comunicar al Socio la decisión sobre su pedido de refinanciación	Ejecutivo de Crédito, o Ejecutivo de Cuentas, o Ejecutivo de Recuperación	- Toma conocimiento de la decisión adoptada por el estamento de aprobación, a través de la Gerencia de Operaciones o Jefe de Agencia. - Contacta con el solicitante mediante llamada telefónica, mensaje de texto al celular o correo electrónico y comunica la decisión: Si la refinanciación fue aprobada: coordina con el Socio el día de formalización de la operación. Si es con garantía real el procedimiento continúa en la siguiente actividad, en caso contrario pasa a la actividad 13. Si la refinanciación fue rechazada: explica los motivos, registra en el sistema informático el rechazo y devuelve el Expediente del Socio a la Unidad de Archivo de Operaciones. Fin del procedimiento en caso de rechazo.
11	Solicitar elaboración de escritura de hipoteca o prenda	Ejecutivo de Crédito, o Ejecutivo de Cuentas, o Ejecutivo de Recuperación, Gerente de Operaciones y Gerencia General	- Elabora la nota dirigida a la Escribanía solicitando la realización de la escritura de hipoteca o prenda, y se especifican las condiciones del crédito aprobado. - Gestiona la firma de la nota por parte de la Gerencia General. - Remite la nota a la Escribanía, acompañada del original del título de propiedad y demás documentos necesarios. - Archiva el duplicado de la nota, firmada por la Escribanía en prueba de su recepción. - Aguarda la comunicación de la Escribanía para convocar a los firmantes del contrato de hipoteca / prenda.
12	Gestionar la firma de la escritura de hipoteca o prenda	Ejecutivo de Crédito, o Ejecutivo de Cuentas, o Ejecutivo de Recuperación de Créditos	Cuando recibe de la Escribanía la confirmación de la conclusión del contrato de hipoteca o prenda: - Contacta con los firmantes (prestatarios y directivos de COOPEC). - Informa sobre la disponibilidad de la escritura, para su firma.



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 177 de 234

Versión 2.0

			- Gestiona las firmas correspondientes: - Por COOPEC firman: Presidente, Tesorero y Secretario del Consejo de Administración <u>Prestatarios</u>: Titular, cónyuge y codeudores, si fuera el caso. - Aguarda hasta que la escritura esté firmada por todos los responsables. - Aguarda hasta la confirmación de la inscripción del contrato de hipoteca / prenda en el Registro Público.
13	Preparar la liquidación de la refinanciación	Ejecutivo de Crédito, o Ejecutivo de Cuentas, o Ejecutivo de Recuperación de Créditos	- Actualiza en el sistema informático el estado de la solicitud "Préstamo Aprobado". - Procesa en el sistema informático la liquidación del crédito, para ello tiene en cuenta: - Saldo actual de la deuda (créditos, tarjetas de crédito) - plazo aprobado - gastos administrativos - seguro de préstamos - Impuestos vigentes - Cancelación de otras obligaciones. - otro concepto a deducir del crédito. - Imprime la factura por cobro de gastos administrativos, impuestos y cancelación de los créditos refinanciados. - Con este procesamiento se generan a través del sistema: la Liquidación del Préstamo, Tabla de Amortización, el Contrato de Préstamo y el Pagaré. - Imprime los siguientes documentos: - Tres ejemplares de la Liquidación del Préstamo, sella y firma - Dos ejemplares del Contrato de Préstamo - Un ejemplar del Pagaré - Un ejemplar de la Autorización de Descuento de Salario, si es con esta forma de pago (funcionario / empleado de empresas con quienes COOPEC tiene convenio). - Remite el legajo de documentos a su Jefe para verificación.
14	Verificar la liquidación del préstamo refinanciado	Casa Matriz: Gerente de Operaciones Agencia: Jefe	- Verifica la liquidación, contrato y las cancelaciones de los créditos refinanciados. - Si detecta errores: devuelve al Ejecutivo para la corrección y nueva presentación. - Si todo está correcto: da su Vº.Bº. - Firma el Contrato de Préstamo - Sella y firma los tres ejemplares de la Liquidación.
15	Formalizar los documentos y activar el crédito	Ejecutivo de Crédito, o	Cuando el/los prestatarios se presenta/n para formalizar la operación:



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 178 de 234

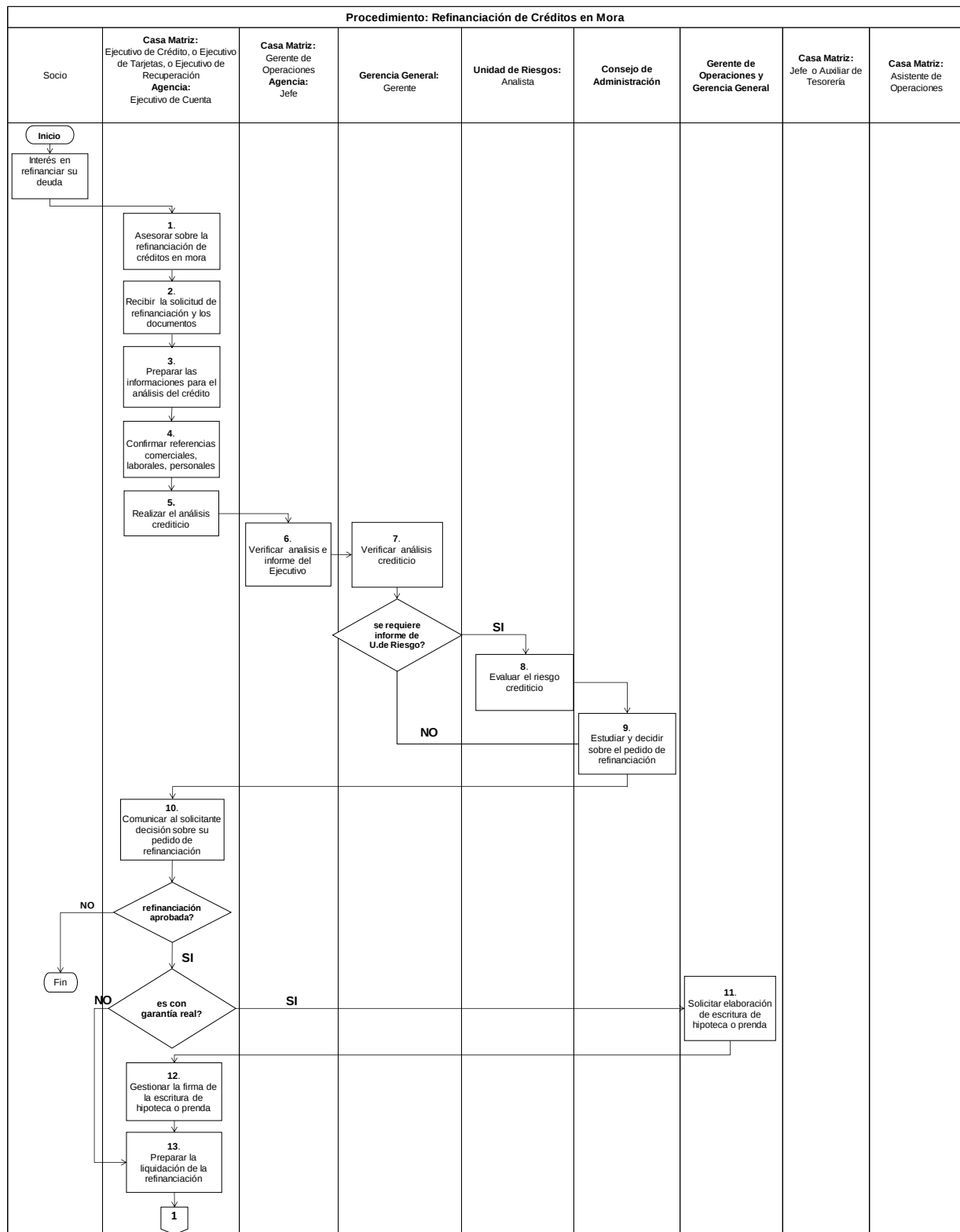
Versión 2.0

	refinanciado	Ejecutivo de Cuentas, o Ejecutivo de Recuperación de Créditos	1. Da cumplimiento a las observaciones o condiciones establecidas por el estamento de aprobación. 2. Hace firmar el pagaré y el Contrato de Préstamo al titular y al codeudor, así como a sus respectivos cónyuges; si fuera el caso; dejando constancia en el pagaré de la verificación de firmas practicada. 3. Hace firmar al titular, la Liquidación del Crédito. 4. En caso de garantía de Caución de Ahorro, hace firmar al Prestatario el Contrato y registra en el sistema informático el bloqueo de la cuenta de ahorros. 5. En caso que las cuotas del crédito serán abonadas mediante, Débito Automático en Caja de Ahorro, hace firmar al Titular de la cuenta el Formulario de Débito Automático, registra en el sistema informático y archiva el formulario en el Expediente del Socio. 6. Si el pago de las cuotas se hará mediante descuento de salario, hace firmar al Titular la Autorización correspondiente. 7. Activa en el sistema informático la refinanciación. 8. Entrega al Prestatario: • original de facturas por cobro de obligaciones económicas, cancelación de créditos refinanciados, gastos administrativos, impuestos y otros cargos del crédito. • un ejemplar de la Liquidación del Préstamo • un ejemplar del Contrato de Préstamo.
16	Verificar los préstamos formalizados y activados	Casa Matriz: Gerente de Operaciones Agencia: Jefe	Diariamente: 1. Recibe del Ejecutivo el legajo de documentos de la operación formalizada. 2. Verifica la documentación y las firmas de los deudores. 3. Compara los documentos contra los registros en el sistema informático, préstamos activados por Ejecutivo y por fecha. 4. Deja constancia del control practicado en el: Contrato y en el Pagaré. 5. Separa el Contrato, Pagaré y Liquidación del préstamo, si corresponde también el Contrato de Caución de Ahorro.
17	Distribuir documentos de los créditos entregados	Casa Matriz: Asistente de Operaciones Agencia: Jefe	1. Organiza los documentos a distribuir. 2. Al cierre del día, remite al Dpto. de Tesorería, con acuse: • Pagaré • Un ejemplar del Contrato de Préstamo • Escritura de hipoteca o prenda (si fuera con garantía real)

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 179 de 234
		Versión 2.0

			• Contrato de Caución de Ahorro (si fuera el caso) 3. Al día siguiente hábil, remite a la Unidad de Archivo de Operaciones el Expediente del Socio para su custodia. 4. Semanalmente, remite al Dpto. de Contabilidad: • Liquidación del Préstamo, firmada por el deudor • Reporte de facturas emitidas • Duplicado de las facturas emitidas
18	Archivar los documentos de formalización y garantía de la refinanciación	Dpto. de Tesorería: Jefe o Auxiliar	1. Archiva el Contrato de Préstamo y el Pagaré, por número de socio. 2. Archiva la Escritura de Hipoteca o Prenda, o contrato de caución de ahorro (según sea el caso) 3. Procede a la segura custodia del bibliorato de documentos. Fin del Procedimiento

7. Flujograma del Procedimiento





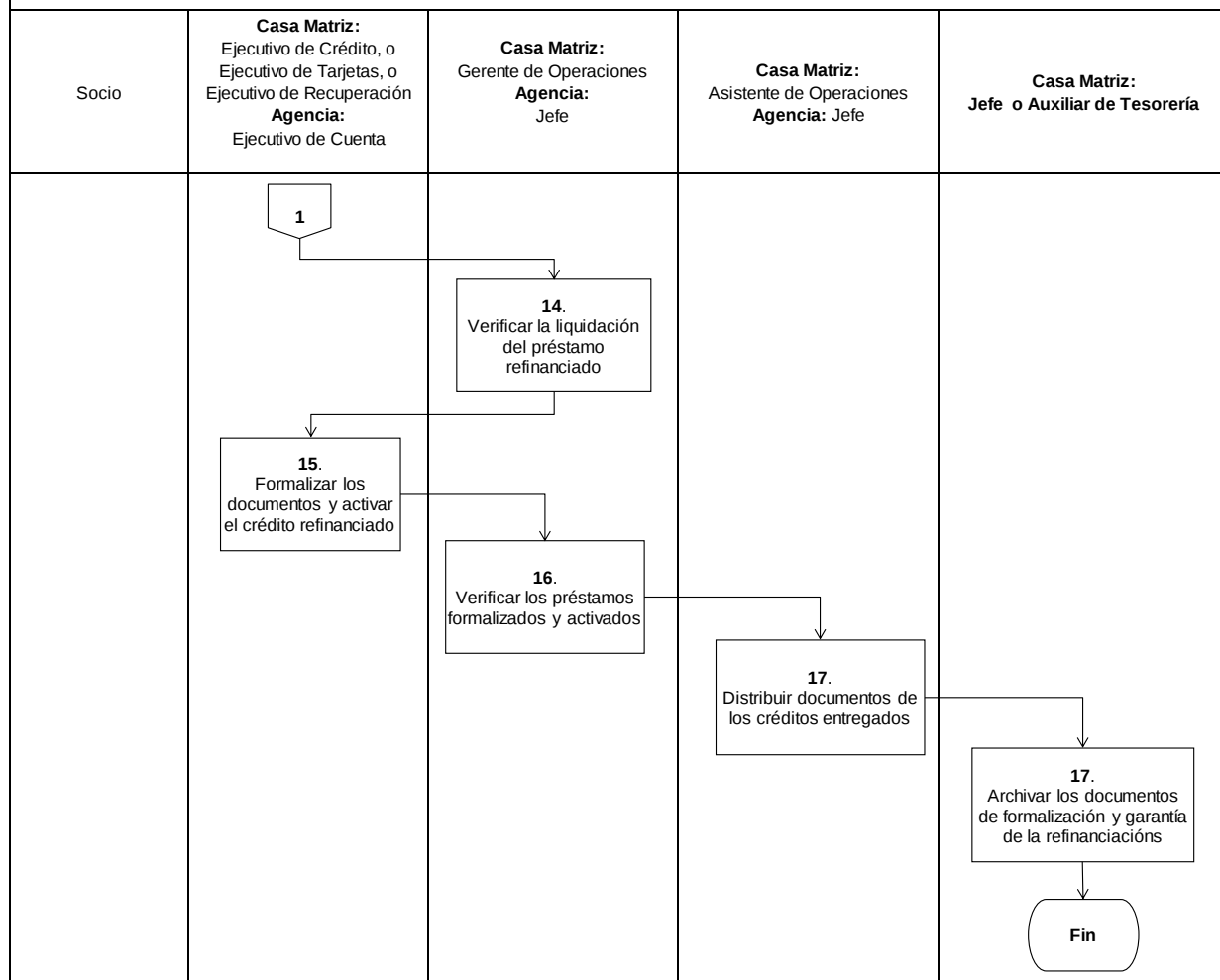
MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 181 de 234

Versión 2.0

Procedimiento: Refinanciación de Créditos en Mora



	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 182 de 234
		Versión 2.0

14. Procedimiento: Solicitud de Reembolso a la AFD

1. Objetivo

Establecer los pasos a seguir para que **COOPEC** pueda gestionar el reembolso de los préstamos entregados a los Socios, para los productos financiados a través de la **AFD**. Igualmente determinar la responsabilidad de los sectores que intervienen, normalizando el manejo y control de los mismos, permitiendo con ello una gestión eficaz y eficiente.

2. Alcance

El procedimiento aplica a los productos crediticios de la **AFD** “MI CASA” y “PRIMERA VIVIENDA” cuando el destino es para construcción. Cubre desde la confirmación de la no objeción del financiamiento por parte de la **AFD**, hasta la confirmación de reembolso autorizado.

3. Sectores que intervienen en el Procedimiento

Gerencia de Operaciones:

- Gerente

Gerencia Administrativa y Financiera:

- Gerente

Gerencia General:

- Gerente

Estamento Directivo:

- Consejo de Administración

4. Formularios y Documentos

NOMBRE	MEDIO DE PROCESAMIENTO	Nº DE COPIAS	DISTRIBUCION DE COPIAS
Solicitud de préstamo de la IFI según formato de la AFD	Manual	2	1. AFD 2. Dpto. Tesorería
Nota en carácter de Declaración Jurada de la IFI solicitando el desembolso de la/s operación/es de acuerdo al Anexo de AFD.	Manual	2	1. AFD 2. Dpto. Tesorería

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 183 de 234
		Versión 2.0

5. Normas de Operación

Todo pedido de Reembolso a la **AFD** debe estar previamente autorizado por el Consejo de Administración.

La verificación de la total aplicación del préstamo otorgado al Socio al proyecto de construcción financiado, será realizada por **COOPEC** y deberá contar con el Vº.Bº del Consejo de Administración.

De acuerdo al producto crediticio, se adjuntarán los documentos requeridos según las normativas de la **AFD**.

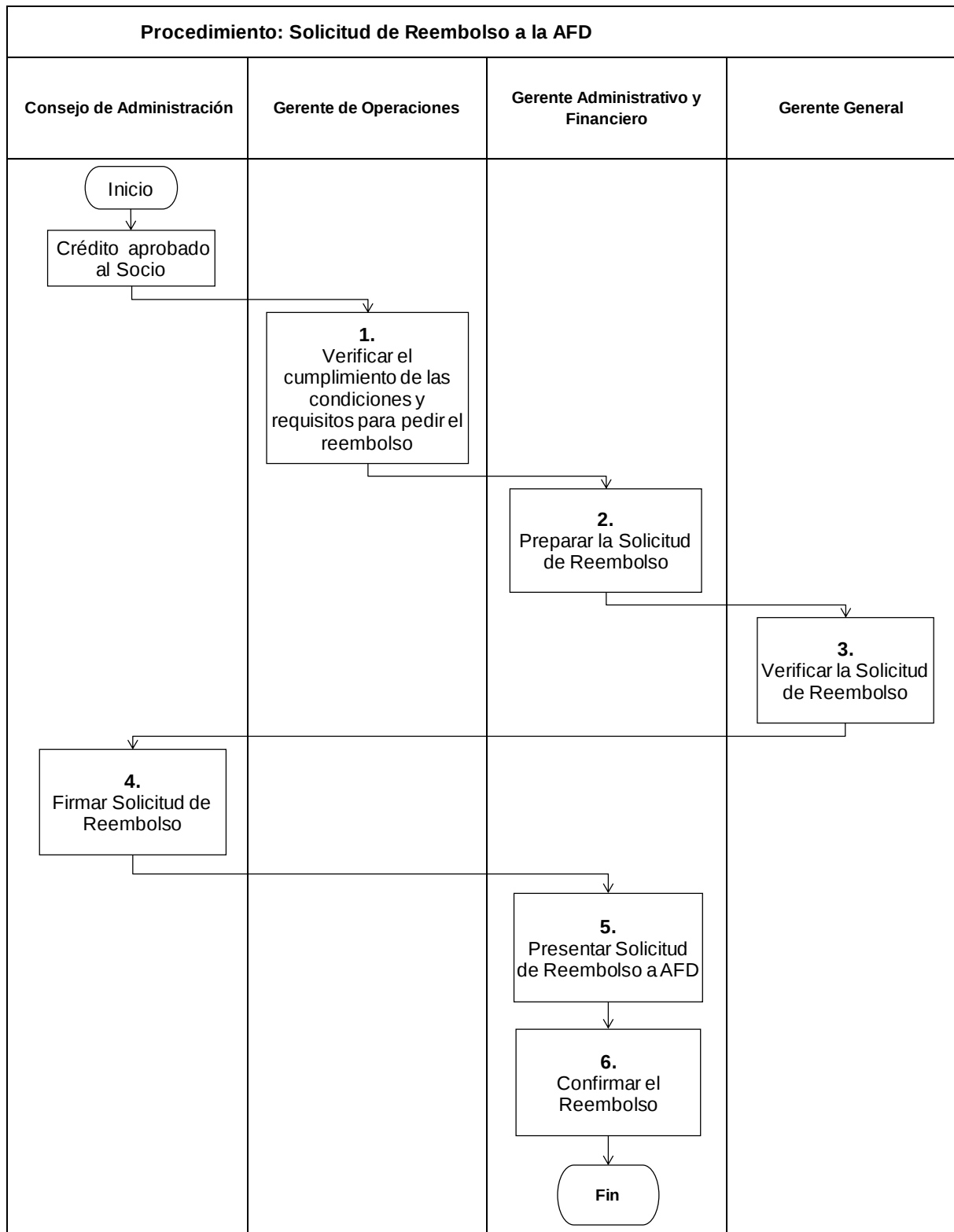
6. Descripción del Procedimiento

Nº	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
0	Crédito aprobado al Socio	Consejo de Administración	El procedimiento inicia cuando la Solicitud de Préstamo del Socio correspondiente a Mi Casa o Primera Vivienda con destino exclusivo para construcción ha sido aprobada por el Consejo de Administración y cuenta con la No Objeción de financiamiento por parte de la AFD . El Consejo de Administración designará al personal responsable de la verificación de la obra financiada al Socio, hasta la culminación de la misma.
1	Verificar el cumplimiento de las condiciones y requisitos establecidos por la AFD	Gerente de Operaciones	1. Recibe el Certificado de Obra y el Acta de Recepción Definitiva de Obra, correspondiente al proyecto de construcción aprobado. 2. Verifica el cumplimiento de las condiciones y requisitos establecidos para el producto crediticio y el destino del mismo, conforme al Reglamento de Crédito de la AFD. 3. Emite su informe señalando el cumplimiento de las condiciones para solicitar a la AFD el reembolso del subpréstamo. 4. Solicita por Memorándum a la Gerencia Administrativa y Financiera, procesar el <u>pedido de Reembolso</u> a la AFD, para lo cual remite todos los datos del sub préstamo, anexa su informe y las Certificaciones de Obra.
2	Preparar la Solicitud de Reembolso	Gerente Administrativo y Financiero	1. Recibe el Memorándum del Gerente de Operaciones, junto con los datos e informaciones del Sub Préstamo del cual se solicitará el Reembolso. 2. Elabora la Solicitud de Reembolso en el formulario de la AFD. 3. Remite la Solicitud de Reembolso y el legajo de documentos del Sub Préstamo para control.
3	Verificar la Solicitud de Reembolso	Gerente General	1. Recibe la Solicitud y los documentos del subpréstamo. 2. Verifica que esto esté correcto.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 184 de 234
		Versión 2.0

			3. Otorga su Vº.Bº. al pedido de Reembolso. 4. Remite la Solicitud y los documentos al Tesorero y Presidente del Consejo de Administración para la firma.
4	Firmar Solicitud de Reembolso	Presidente y Tesorero del Consejo de Administración	1. Recibe la Solicitud y los documentos. 2. Verifica que la operación cuenta con el Vº.Bº. y firma de la Gerencia General 3. Sella y firma la Solicitud. 4. Devuelve la Solicitud y los documentos a la Gerencia Administrativa y Financiera para su presentación a la AFD .
5	Presentar Solicitud de Reembolso a AFD	Gerente Administrativo y Financiero	1. Recibe la Solicitud y los documentos. 2. Presenta la Solicitud y los documentos a la AFD , y obtiene la constancia de la presentación. 3. Custodia la constancia de presentación para realizar el seguimiento.
6	Confirmar el Reembolso	Gerente Administrativo y Financiero	1. Realiza el seguimiento periódico para conocer el estado del pedido de reembolso. 2. Aguarda la confirmación del reembolso. 3. Una vez confirmado el reembolso por la AFD , verifica el depósito en la cuenta bancaria de la Cooperativa. 4. Informa del reembolso recibido a la Gerencia General, a la Gerencia de Operaciones y al Consejo de Administración. Fin del procedimiento

7. Flujograma del Procedimiento



	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 186 de 234
		Versión 2.0

CAPÍTULO III: REGLAMENTO DE CRÉDITO POR PRODUCTO

1. Objetivo

Establecer los tipos de créditos ofrecidos por la **COOPEC LTDA.**, las condiciones y requisitos para acceder a los mismos.

La Cooperativa ofrece los siguientes créditos:

1. Créditos de Consumo para Socios personas físicas:

- Ordinario
- Emergencia
- Estudiantil
- Promocional
- Descuento de Cheque
- Vencimiento Unico (de capital, y de capital e interés)
- Tarjeta de crédito

2. Crédito para inversión inmobiliaria

3. Crédito para personas jurídicas; Socias y Cooperativas Fraternas; para diversos destinos
4. Crédito PROEDUC de AFD.
5. Crédito Primera Vivienda de AFD.
6. Crédito Mi Casa de AFD.

2. Crédito de Consumo para Socios personas físicas

2.1. Sujeto de Crédito

Todos los Socios personas naturales; asalariados, microempresarios, profesionales independientes o trabajadores por cuenta propia; que puedan demostrar la generación de ingresos para el pago de las cuotas del crédito solicitado y que cumplan con los requisitos establecidos para el tipo de crédito.

2.2. Requisitos para el Crédito

Serán todos los Socios que cumplan con las siguientes características:

- Estar al día con todas sus obligaciones financieras, económicas y sociales contraídas con la Cooperativa, esto se extiende al cónyuge y codeudores (cuando corresponda)

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 187 de 234
		Versión 2.0

- Presentar copia de la cedula de identidad civil vigente
- Presentar documentos comprobatorios de sus ingresos, según su situación
- Ofrecer las garantías solicitadas conforme al tipo y monto del crédito
- Llenar correctamente la Solicitud de Préstamo de la Cooperativa (preimpresa o generada a través del sistema informático)
- Contar con un buen historial crediticio en la Cooperativa
- No registrar reporte negativo en INFORMCONF y/o en la Central de Riesgos Cooperativos.
- No figurar en la Lista Negra de OFAC / ONU, en materia de PLD y FT (SEPRELAD)
- Presentar los documentos específicos de acuerdo al tipo de crédito solicitado.

2.3. Restricciones del Sujeto de Crédito

La Cooperativa no concederá créditos a los Sujetos encontrados en las situaciones previstas en el Capítulo I del Manual Operativo, **ítem 8 “Destino de créditos de mayor riesgos”**.

2.4. Destino del Crédito

El crédito se utilizará para satisfacer necesidades de consumo específicas de los solicitantes. Las características, requisitos y condiciones de este producto serán aprobadas por el Consejo de Administración, las mismas se encuentran en los Anexos del presente Manual.

2.5. Moneda del Crédito

La Cooperativa concederá créditos exclusivamente en moneda nacional (en guaraníes).

2.6. Montos de Crédito

La determinación de los montos para cada tipo de crédito de consumo serán definidos periódicamente por el Consejo de Administración. Sin embargo, ningún un Socio podrá acceder a un monto superior al 5% (cinco por ciento) 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 de manera excepcional y puntual, el crédito a ser otorgado no podrá sobrepasar el 7% (siete por ciento) del total del patrimonio efectivo de la Cooperativa. De todo lo actuado deberá quedar constancia en el expediente del Socio y en el acta del Consejo de Administración, donde conste la consideración y aprobación.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 188 de 234
		Versión 2.0

La información sobre monto mínimo y máximo de cada tipo de crédito se encuentra en el Anexo I del presente Manual.

2.7. Créditos nuevos y renovaciones

El monto del primer crédito que solicite el Socio dependerá del cumplimiento de los requisitos establecidos por la **COOPEC**, de su capacidad de pago y de su historial crediticio en plaza. Los requisitos y condiciones para las renovaciones de créditos se encuentran en el Anexo 2 del presente Manual.

2.8. Plazos de créditos

El plazo de crédito concedido por la Cooperativa es de 60 (sesenta) meses para créditos ordinarios y 120 (ciento veinte) meses para créditos de Inversión Inmobiliaria. El plazo máximo para cada tipo de crédito se encuentra en los Anexos del presente Manual.

El plazo máximo de los créditos para financiar la compra de activos de bienes adjudicados a la **COOPEC**, así como de las Refinanciaciones de Préstamos es de **240 (doscientos cuarenta) meses.**

Subrayado y en negrita lo modificado, según Acta Nro. 2.069 del 08/03/17.-

2.9. Tasas de Interés

Las tasas de interés son establecidas periódicamente por el Consejo de Administración, las mismas varían de acuerdo al monto, plazo y periodicidad de pago del principal. Esta información se encuentra en los Anexos del presente Manual.

2.10. Tipo de Amortización

El sistema de amortización de todos los créditos vigentes en la Cooperativa es el Francés, con pago mensual de las cuotas, excepto el crédito con Vencimiento Único.

Esta información se encuentra en los Anexos del presente Manual.

2.11. Periodos de Gracia

Todos los créditos ofrecidos por la Cooperativa gozan de 3 (tres) días de gracia después del vencimiento de cada cuota para abonar sin recargo.

2.12. Garantías

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 189 de 234
		Versión 2.0

Las garantías, dependiendo del monto y tipo de crédito, se indican en los Anexos del presente Manual.

2.13. Relación Aporte: Crédito

La relación aporte: crédito para cada tipo de crédito es establecida periódicamente por el Consejo de Administración. Esta información se muestra en los Anexos del presente Manual.

3. Crédito para Inversión inmobiliaria

3.1. Sujeto de Crédito

Este crédito está dirigido a aquellos socios; personas naturales; que posean o no vivienda propia.

3.2. Requisitos para el Crédito

1. Tendrán derecho al Crédito para Inversión Inmobiliaria, todos aquellos socios que reúnan los siguientes requisitos:

- a. Antigüedad mínima como socio de 1 (uno) año.
- b. Estar al día con todas sus obligaciones financieras, económicas y sociales con la Cooperativa.
- c. Contar con antecedentes de créditos, pagado con puntualidad hasta la fecha.
- d. Demostrar poseer capacidad de pago.
- e. La cuota a pagarse, conforme al monto y plazo del crédito solicitado, no podrá sobrepasar del 40% (cuarenta por ciento) de su ingreso disponible mensual.
- f. Poseer el aporte necesario para el monto de crédito solicitado, conforme a la relación aporte/crédito.
- g. El pago de las cuotas será por el sistema francés, que incluye capital e intereses.

2. Los créditos de Inversión Inmobiliaria con fondos provenientes de Entidades Públicas o Privadas, se regirán por los requisitos y condiciones establecidas por la Entidad proveedora de dichos fondos, debidamente aprobadas por el Consejo de Administración.

3. Serán beneficiados con Tasa Especial para la compra y/o construcción de su primera vivienda familiar, aquellos socios que demuestren fehacientemente no ser propietario de otro inmueble, para lo cual deberá presentar el socio y su cónyuge, certificado expedido por el Registro General de la Propiedad, reservándose la cooperativa el derecho de realizar otras verificaciones si fuesen necesarias. Si se comprobare que el socio falseo la información dichas

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 190 de 234
		Versión 2.0

verificaciones serán abonadas por el socio, además de ser sujeto a las sanciones establecidas en el estatuto y en el presente Manual.

4. Será beneficiario del crédito para refacción, remodelación, ampliación y/o terminación de vivienda, el socio que demuestre fehacientemente ser propietario del inmueble, objeto del proyecto donde se efectuará la construcción y la justificación mediante presupuesto de obra y planos de la inversión a realizarse.

5. El socio que acredite ser sujeto del crédito para la inversión inmobiliaria podrá acceder al financiamiento del 100% (cien por ciento) de la inversión a realizarse, siempre que cumpla con lo establecido en el Reglamento sobre el monto máximo y el monto de la cuota a pagarse represente el porcentaje fijado en este Manual.

3.3. Restricciones del Sujeto de Crédito

La Cooperativa no concederá créditos a los Sujetos encontrados en las situaciones previstas en el Capítulo I del Manual Operativo, ***ítem 8 “Destino de créditos de mayor riesgo”***.

3.4. Destino del Crédito

- a) Compra de Vivienda.
- b) Edificación de vivienda en terreno propio.
- c) Refacción, Remodelación, Ampliación y/o Terminación de vivienda.

3.5. Moneda del Crédito

La Cooperativa concederá créditos exclusivamente en moneda nacional (en guaraníes).

3.6. Montos de Crédito

La información sobre monto mínimo y máximo de acuerdo al destino del crédito se encuentran en los Anexos del presente Manual.

3.7. Plazos de créditos

El plazo máximo de este crédito se encuentra indicado en los Anexos del presente Manual.

3.8. Tasas de Interés

Las tasas de interés son establecidas periódicamente por el Consejo de Administración. Esta información de tasas de interés para este crédito se encuentra en los Anexos del presente Manual.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 191 de 234
		Versión 2.0

3.9. Tipo de Amortización

Esta información se encuentra en los Anexos del presente Manual.

3.10. Periodos de Gracia

Todos los créditos ofrecidos por la Cooperativa gozan de 3 (tres) días de gracia después del vencimiento de cada cuota para abonar sin recargo.

3.11. Garantías

Las garantías se indican en los Anexos del presente Manual.

3.12. Relación Aporte: Crédito

La relación aporte: crédito se muestra en los Anexos del presente Manual .

3.13. Estamento de Estudio y Aprobación

Las solicitudes de préstamos para inversión inmobiliaria serán recepcionadas, verificadas, analizadas y dictaminadas su aprobación por el Comité de Créditos y aprobadas por el Consejo de Administración.

El Comité de Créditos podrá verificar en cualquier momento, la veracidad de los datos proporcionados en las solicitudes de préstamos y la correcta aplicación de los mismos.

4. Crédito para Socios personas jurídicas y Cooperativas Fraternas

4.1. Sujeto de Crédito

Todos los Socios personas jurídicas, así como las Cooperativas Fraternas que cumplan con los requisitos establecidos podrán acceder a créditos.

4.2. Requisitos para el Crédito

Las personas jurídicas que deseen acceder a un crédito en la Cooperativa deben cumplir con los siguientes requisitos generales:

- a) Estar reconocida legalmente
- b) Poseer una antigüedad mínima de 3 (tres) años

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 192 de 234
		Versión 2.0

- c) Presentar la Solicitud de Préstamo dirigida al Consejo de Administración, con expresa mención del destino del crédito
- d) Presentar el Certificado de Cumplimiento Tributario expedido por la SET
- e) Presentar una copia autenticada por Escribanía del Estatuto Social.
- f) Presentar una copia autenticada por Escribanía del Acta de la Asamblea donde consta la autorización para endeudamiento externo y el monto total fijado (en el caso de Cooperativas). En caso de sociedad con otra forma jurídica prevista en la legislación nacional, se debe presentar copia autenticada por Escribanía del Acta del órgano de gobierno con potestad, en el cual se aprueba y autoriza el endeudamiento externo, de acuerdo a las facultades establecidas en el Estatuto Social correspondiente.
- g) Presentar una copia autenticada por Escribanía del Acta de Distribución de Cargos del Consejo de Administración (en el caso de Cooperativas), o de la Comisión Directiva o del órgano de gobierno equivalente según el tipo de sociedad.
- h) Presentar una copia autenticada por Escribanía del Acta del Consejo de Administración, Comisión Directiva u órgano de gobierno equivalente, donde consta la decisión de solicitar el crédito y el importe a la Cooperativa.
- i) Presentar copia de los Estados Financieros de los últimos tres meses cerrados
- j) Presentar copia de la Declaración Jurada de IVA de los últimos 3 (tres) meses
- k) Presentar copia de la Declaración Jurada del Impuesto a la Renta del ejercicio anterior.
- l) Presentar copia autenticada por Escribanía de la cédula de identidad actualizada de los representantes legales.

4.3. Estamento de Estudio y Aprobación

Los créditos de personas jurídicas serán recibidos por el Ejecutivo de Crédito o de Cuenta designado por la Gerencia de Operaciones, quienes realizarán un análisis crediticio preliminar y junto con su informe lo presentarán a la Gerencia General y al Analista de Riesgos (éste último en el caso que corresponda, de acuerdo al monto del préstamo) para verificación y luego será presentado al Consejo de Administración para decisión.

Para el crédito de personas jurídicas rigen las mismas condiciones de plazo, intereses, garantías, periodos de gracia y demás aspectos que se aplican a los créditos de Socios personas físicas.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 193 de 234
		Versión 2.0

5. Crédito PROEDUC

5.1. Sujeto de Crédito

Este crédito está dirigido a aquellos socios profesionales paraguayos (naturales o naturalizados) residentes en el país, que cuenten con la admisión o aceptación escrita de la Universidad (o comprobante de pago de matrícula o de la 1º cuota para realizar el curso, al momento de efectuar la solicitud de financiación y que sean calificados por **COOPEC** como sujeto de créditos.

5.2. Requisitos para el Crédito

- Grado académico universitario egresado de una carrera de al menos 8 (ocho) semestres de duración emitido por una Universidad reconocida por el MEC.
- Constancia escrita de admisión o aceptación o comprobante de pago de matrícula o de 1º cuota de la Universidad y carrera en la que realizará los estudios superiores o de Post – grado.
- En el caso de especializaciones en el área de salud, se podrá presentar una constancia escrita de admisión o aceptación del Hospital o similar.
- Cuadro con la información detallada del destino del crédito.
- Presentar Declaración Jurada del Solicitante donde se compromete a utilizar los fondos de la **AFD** para el destino de la solicitud del crédito.

5.3. Restricciones del Sujeto de Crédito

La Cooperativa no concederá créditos a los Sujetos ni a las operaciones conforme a la LISTA DE EXCLUSIÓN – FONDO BID PARTE A: Actividades inelegibles (Anexo I del Reglamento PROEDUC de la **AFD**).

Anexo I

Los Prestatarios no podrán adquirir créditos que incluyan financiamiento para la producción directa, el comercio o el uso final (incluido en proyectos) de productos, sustancias, o actividades enumeradas a continuación; o cuyos sujetos sean personas naturales o jurídicas cuyas actividades que tengan que ver con los productos, las sustancias o las actividades enumeradas a continuación:

- ✓ Aquellas que son ilegales según las leyes o reglamentos del país o de convenios y acuerdos internacionales firmados y ratificados o adoptados por el país, lo cual incluye,

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 194 de 234
		Versión 2.0

sin limitarse a ello, los requisitos del país relacionados con los aspectos ambientales, de salud y seguridad y laborales.

- ✓ Inversión o compraventa especulativa en bienes raíces.
- ✓ Utilización de formas peligrosas o de explotación de trabajo forzado o trabajo infantil - Armas y municiones.
- ✓ Bebidas alcohólicas, excluyendo vino y cerveza.
- ✓ Tabaco.
- ✓ Apuestas, casinos y empresas equivalentes.
- ✓ Animales o plantas silvestres o productos de animales o plantas silvestres protegidos por la CITES - Materiales radioactivos.
- ✓ Fibras de amianto (asbesto) sin aglutinatura. Esto no aplica a la compra y uso de láminas de cemento con amianto (asbesto) en donde el contenido de amianto (asbesto) sea menor del 20%.
- ✓ Operaciones madereras comerciales o la compra de equipos de explotación forestal para uso en bosques tropicales húmedos y bosques primarios.
- ✓ Proyectos u operaciones forestales que no cuenten con una gestión sostenible, proyectos forestales en áreas de alto valor ecológico con la excepción de la preservación y el uso moderado y no extractivo de los recursos forestales.
- ✓ Proyectos que requerirían la eliminación de bosques naturales existentes no degradados, o actividades dentro de, aledañas a, o aguas arriba de hábitats naturales críticos - Introducción de especies invasivas.
- ✓ Compuestos que contengan policlorinato de bifenilo (PCB).
- ✓ Fármacos sujetos a eliminación gradual o cese obligatorio de producción o prohibición de venta a nivel internacional.
- ✓ Pesticidas o herbicidas sujetos a eliminación gradual o cese obligatorio de producción o prohibición de venta a nivel internacional.
- ✓ Pesticidas tóxicas según la definición de la Organización Mundial de la Salud (OMS), clases Ia, Ib. y II.
- ✓ Contaminantes orgánicos persistentes (COP).
- ✓ ODS sujetos a cese obligatorio de producción o prohibición de venta a nivel internacional.
- ✓ Comercio transfronterizo (internacional) de o productos de desechos, exceptuando desechos no peligrosos destinados al reciclaje.
- ✓ Incumplimiento de los principios fundamentales de los trabajadores y de los derechos en el trabajo.
- ✓ Reasentamiento involuntario.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 195 de 234
		Versión 2.0

- ✓ Actividades dentro de, aledañas a, o aguas arriba de tierras ocupadas por grupos indígenas o grupos vulnerables, incluyendo tierras y cuerpos de agua utilizadas para actividades de subsistencia como cría de animales, pastos, cacería o pesca o recolección.
- ✓ Actividades que pueden dañar sitios culturales críticos.
- ✓ Pesca de enmalle y de deriva en el entorno marítimo usando mallas de más de 2,5 km de longitud.
- ✓ Compañías que tengan demandas ambientales (tales como multas, sanciones, costos de limpieza, costos de respuesta gubernamental, pagos por daños y perjuicios, encarcelación de los principales directivos de la compañía, disminución en el valor de las garantías debido a los daños o pasivos ambientales, etc.) que tienen un efecto adverso importante sobre la capacidad de las compañías para cumplir con sus obligaciones en el marco de financiamiento.

5.4. Destino del Crédito

El financiamiento podrá incluir:

- Matriculas / Colegiatura o arancel de la Universidad
- Pasajes de ida y vuelta internacional para el postulante y su familia, cónyuge e hijos (*)
- Seguro de vida y médico (*)
- Libros y materiales didácticos según la lista establecida por la Universidad
- Gastos de alquiler de vivienda, traslados a la Universidad u Hospital y alimentación durante el periodo de estudio.
- Estudios complementarios de pre - requisitos necesarios para la graduación establecidos por la Universidad. Detalle según definiciones de la Universidad
- Gastos de graduación (costos de titulación, registración, etc).

Obs: (*) solo para estudios a realizarse en el exterior.

5.5. Moneda del Crédito

La Cooperativa concederá créditos exclusivamente en moneda nacional (en guaraníes).

5.6. Montos de Crédito

La información sobre monto mínimo y máximo del crédito PROEDUC se encuentran en los Anexos del presente Manual.

5.7. Plazos de créditos

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 196 de 234
		Versión 2.0

El plazo máximo de este crédito se encuentra indicado en los Anexos del presente Manual.

5.8. Tasas de Interés

Las tasas de interés son establecidas periódicamente por el Consejo de Administración. La información de tasas de interés para este crédito se encuentra en los Anexos del presente Manual.

5.9. Tipo de Amortización

Esta información se encuentra en los Anexos del presente Manual.

5.10. Periodos de Gracia

- El periodo de gracia estará sujeto a las características y plazos del estudio para el cual fue aceptado. Considerando que el plazo máximo de gracia de capital podrá ser de 30 (treinta) meses, el pago del capital o cuota inicial de capital más intereses no podrá exceder 30 (treinta) meses a partir del primero desembolso.
- El periodo de gracia de capital solo podrá ser considerado para estudios que impidan la actividad laboral remunerada del estudiante y hasta un plazo máximo de 30 (treinta) meses considerando un plazo de 6 (seis) meses máximo para los que requieran de repatriación. (Ej. Curso en el exterior de 24 (veinticuatro) meses más 6 (seis) meses de repatriación e inicio de actividad laboral).

5.11. Pago de Interés y Amortización

- Durante el periodo de gracia, los intereses pueden ser pagados en forma mensual, semestral o anual hasta el inicio de las amortizaciones de capital, de acuerdo a la negociación con la **COOPEC** Ltda.
- Una vez superado el periodo de gracia, la estructura de amortización deberá ser en cuotas mensuales que incluyen capital e interés.
- Se admitirán refuerzos de capital.

5.12. Garantías

Las garantías se indican en los Anexos del presente Manual.

5.13. Condiciones y Requisitos

Las condiciones de relación aporte:crédito, así como la antigüedad de socio requerida, otros costos del crédito y los gastos administrativos se indican en los Anexos del presente Manual.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 197 de 234
		Versión 2.0

5.14. Estamento de Estudio y Aprobación

Las solicitudes de créditos PROEDUC serán recepcionadas, verificadas, analizadas y dictaminadas su aprobación por el Comité de Créditos y aprobadas por el Consejo de Administración en todos los casos.

El Comité de Créditos podrá verificar en cualquier momento, la veracidad de los datos proporcionados en las solicitudes de crédito y la correcta aplicación de los mismos.

6. Crédito MI PRIMERA VIVIENDA

6.1. Sujeto de Crédito

- a) Este crédito está dirigido a aquellos socios personas naturales, calificadas por **COOPEC** como sujeto de crédito, sean estas asalariadas, profesionales independientes, comerciantes o microempresarios que posean ingresos globales familiares que no superen 7 (siete) salarios mínimos.
- b) Para los microempresarios se considerará el ingreso neto disponible mensual, que será el resultado del análisis microempresarial realizado por **COOPEC** y deberá ser equivalente a un máximo de 7 (siete) salarios mínimos.
- c) A efectos de este Producto, se considera como sujeto de crédito (solicitante/prestatario final) al deudor principal, incluyendo a su cónyuge o concubino en su caso, y quienes no deberán poseer vivienda.

6.2. Requisitos para el Crédito

- a) El monto de la cuota mensual del prestatario final no podrá ser superior al 30% (treinta) del ingreso global familiar. Entendiéndose ingreso global familiar, a la suma de los ingresos de los firmantes del crédito, los que podrán ser cónyuges o concubinos, pudiéndose además sumar los ingresos de padres, hijos y hermanos de cualquiera de los deudores principales, quienes deberán firmar como codeudores de la operación.
- b) Si para el cálculo del ingreso global familiar existiera un ingreso derivado de la actividad microempresarial, a dicha porción de ingreso neto mensual (resultante del análisis microempresarial realizado por **COOPEC**) se sumarán los demás ingresos familiares, y esta sumatoria de ingresos del grupo familiar no deberá superar el monto máximo de 7 (siete) salarios mínimos.
- c) **COOPEC** contará con la documentación respaldatoria del crédito y de los ingresos verificados, conforme a lo establecido en el presente Manual Operativo.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 198 de 234
		Versión 2.0

- d) El destino del préstamo es para la primera vivienda familiar. El solicitante y/o cónyuge o concubino no debe poseer otra vivienda o inmueble edificado a su nombre, dejando la constancia pertinente en el Expediente del Socio, a través de una declaración jurada, u otro documento probatorio. La vivienda deberá ser destinada a vivienda familiar.
- e) Para los créditos hasta Gs.100.000.000.- (Cien millones de guaraníes) a sola firma, presentar la declaración jurada donde el Solicitante se compromete a utilizar los fondos de la **AFD** para el destino de la solicitud del crédito, siendo responsabilidad de la **COOPEC** Ltda. la comprobación de la correcta utilización de los Fondos.

6.3. Restricciones del Sujeto de Crédito

La Cooperativa no concederá créditos a los Sujetos ni a las operaciones conforme a la LISTA DE EXCLUSIÓN – FONDO BID PARTE A: Actividades inelegibles (Anexo 3 del Reglamento MI PRIMERA VIVIENDA de la AFD).

Anexo 3

Los Prestatarios no podrán adquirir créditos que incluyan financiamiento para la producción directa, el comercio o el uso final (incluido en proyectos) de productos, sustancias, o actividades enumeradas a continuación; o cuyos sujetos sean personas naturales o jurídicas cuyas actividades que tengan que ver con los productos, las sustancias o las actividades enumeradas a continuación:

- ✓ Aquellas que son ilegales según las leyes o reglamentos del país o de convenios y acuerdos internacionales firmados y ratificados o adoptados por el país, lo cual incluye, sin limitarse a ello, los requisitos del país relacionados con los aspectos ambientales, de salud y seguridad y laborales.
- ✓ Inversión o compraventa especulativa en bienes raíces.
- ✓ Utilización de formas peligrosas o de explotación de trabajo forzado o trabajo infantil
- ✓ Armas y municiones.
- ✓ Bebidas alcohólicas, excluyendo vino y cerveza.
- ✓ Tabaco.
- ✓ Apuestas, casinos y empresas equivalentes.
- ✓ Animales o plantas silvestres o productos de animales o plantas silvestres protegidos por la CITES - Materiales radioactivos.
- ✓ Fibras de amianto (asbesto) sin aglutinatura. Esto no aplica a la compra y uso de láminas de cemento con amianto (asbesto) en donde el contenido de amianto (asbesto) sea menor del 20%.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 199 de 234
		Versión 2.0

- ✓ Operaciones madereras comerciales o la compra de equipos de explotación forestal para uso en bosques tropicales húmedos y bosques primarios.
- ✓ Proyectos u operaciones forestales que no cuenten con una gestión sostenible, proyectos forestales en áreas de alto valor ecológico con la excepción de la preservación y el uso moderado y no extractivo de los recursos forestales.
- ✓ Proyectos que requerirían la eliminación de bosques naturales existentes no degradados, o actividades dentro de, aledañas a, o aguas arriba de hábitats naturales críticos - Introducción de especies invasivas.
- ✓ Compuestos que contengan policlorinato de bifenilo (PCB).
- ✓ Fármacos sujetos a eliminación gradual o cese obligatorio de producción o prohibición de venta a nivel internacional.
- ✓ Pesticidas o herbicidas sujetos a eliminación gradual o cese obligatorio de producción o prohibición de venta a nivel internacional.
- ✓ Pesticidas tóxicas según la definición de la Organización Mundial de la Salud (OMS), clases Ia, Ib, y II.
- ✓ Contaminantes orgánicos persistentes (COP).
- ✓ ODS sujetos a cese obligatorio de producción o prohibición de venta a nivel internacional.
- ✓ Comercio transfronterizo (internacional) de o productos de desechos, exceptuando desechos no peligrosos destinados al reciclaje.
- ✓ Incumplimiento de los principios fundamentales de los trabajadores y de los derechos en el trabajo.
- ✓ Reasentamiento involuntario.
- ✓ Actividades dentro de, aledañas a, o aguas arriba de tierras ocupadas por grupos indígenas o grupos vulnerables, incluyendo tierras y cuerpos de agua utilizadas para actividades de subsistencia como cría de animales, pastos, cacería o pesca o recolección.
- ✓ Actividades que pueden dañar sitios culturales críticos.
- ✓ Pesca de enmalle y de deriva en el entorno marítimo usando mallas de más de 2,5 km de longitud.
- ✓ Compañías que tengan demandas ambientales (tales como multas, sanciones, costos de limpieza, costos de respuesta gubernamental, pagos por daños y perjuicios, encarcelación de los principales directivos de la compañía, disminución en el valor de las garantías debido a los daños o pasivos ambientales, etc.) que tienen un efecto adverso importante sobre la capacidad de las compañías para cumplir con sus obligaciones en el marco de financiamiento.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 200 de 234
		Versión 2.0

6.4. Destino del Crédito

El financiamiento podrá incluir:

- Compra de vivienda terminada.
- Compra de vivienda y terminación.
- Compra de vivienda en pre-venta (proyectos inmobiliarios de construcción, en plano o en pozo).
- Construcción de vivienda (proyecto nuevo en inmueble propio sin edificación).
- Compra de terreno y construcción de vivienda (proyecto nuevo, en inmueble sin edificación).
- Refacciones, ampliaciones y terminaciones de viviendas.
- Construcción: Se considera construcción un proyecto nuevo partiendo del terreno sin edificación. Se permitirá el financiamiento como construcción para casos que presenten: cimientos, muralla perimetral, veredas o construcciones existentes a demoler, siempre y cuando la demolición se haga constar en el presupuesto de obras o en la tasación.

La **COOPEC** presentará a la **AFD** el proyecto a financiar. En base a la documentación remitida, la **AFD** informará a la **COOPEC** la no objeción de conformidad a los parámetros del producto.

La **COOPEC** financiará con fondos propios el proyecto de construcción y solicitará el reembolso correspondiente a la **AFD** una vez que el monto solicitado fuere aplicado en un 100% al proyecto, y que además el valor de la tasación cubra como mínimo el 100% del monto del crédito solicitado. Es responsabilidad de la **COOPEC** la certificación del cumplimiento de estas condiciones.

- Proyecto a financiar.
- La vivienda no podrá tener otro fin que el habitacional, excluyéndose de este programa los destinados a viviendas productivas.

6.5. Moneda del Crédito

La Cooperativa concederá créditos exclusivamente en moneda nacional (en guaraníes).

6.6. Montos de Crédito

La información sobre monto mínimo y máximo del crédito MI PRIMERA VIVIENDA se encuentran en los Anexos del presente Manual.

6.7. Plazos de créditos

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 201 de 234
		Versión 2.0

El plazo máximo de este crédito se encuentra indicado en los Anexos del presente Manual.

6.8. Tasas de Interés

Las tasas de interés son establecidas periódicamente por el Consejo de Administración. La información de tasas de interés para este crédito se encuentra en los Anexos del presente Manual.

6.9. Tipo de Amortización

Esta información se encuentra en los Anexos del presente Manual.

6.10. Periodos de Gracia

Todos los créditos ofrecidos por la Cooperativa gozan de 3 (tres) días de gracia después del vencimiento de cada cuota para abonar sin recargo.

6.11. Garantías

Las garantías se indican en los Anexos del presente Manual.

6.12. Condiciones y Requisitos

Las condiciones de relación aporte: crédito, así como la antigüedad de socio requerida, otros costos del crédito y los gastos administrativos se indican en los Anexos del presente Manual.

6.13. Estamento de Estudio y Aprobación

Las solicitudes de créditos MI PRIMERA VIVIENDA serán recepcionadas, verificadas, analizadas y dictaminadas su aprobación por el Comité de Créditos y aprobadas por el Consejo de Administración en todos los casos.

El Comité de Créditos podrá verificar en cualquier momento, la veracidad de los datos proporcionados en las solicitudes de crédito y la correcta aplicación de los mismos.

7. Crédito MI CASA - AFD

7.1. Sujeto de Crédito

- a) Este crédito está dirigido a aquellos socios personas naturales, calificadas por **COOPEC** como sujeto de crédito, sean estas asalariadas, profesionales independientes, comerciantes o microempresarios con capacidad de pago.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 202 de 234
		Versión 2.0

- b) Para los microempresarios se considerará el ingreso neto disponible mensual, que será el resultado del análisis microempresarial realizado por **COOPEC**.
- c) A efectos de este Producto, se considera como sujeto de crédito (solicitante/prestatario final) al deudor principal, incluyendo a su cónyuge o concubino en su caso.

7.2. Requisitos para el Crédito

- a) El monto de la cuota mensual del prestatario final no podrá ser superior al 30% (treinta) del ingreso global familiar. Entendiéndose ingreso global familiar, a la suma de los ingresos de los firmantes del crédito, los que podrán ser cónyuges o concubinos, pudiéndose además sumar los ingresos de padres, hijos y hermanos de cualquiera de los deudores principales, quienes deberán firmar como codeudores de la operación.
- b) Si para el cálculo del ingreso global familiar existiera un ingreso derivado de la actividad microempresarial, a dicha porción de ingreso neto mensual (resultante del análisis microempresarial realizado por **COOPEC**) se sumarán los demás ingresos familiares, y de este monto total se considerarán un 30% (trienta por ciento) como cuota máxima aceptable.
- c) **COOPEC** contará con la documentación respaldatoria del crédito y de los ingresos verificados, conforme a lo establecido en el presente Manual Operativo.
- d) Para los créditos hasta Gs.100.000.000.- (Cien millones de guaraníes) a sola firma, presentar la declaración jurada donde el Solicitante se compromete a utilizar los fondos de la **AFD** para el destino de la solicitud del crédito, siendo responsabilidad de la **COOPEC** la comprobación de la correcta utilización de los Fondos.

Cuando la suma de los créditos vigentes otorgados con fondos de la **AFD** exceda dicho importe, la operación deberá ser con garantía hipotecaria o fiduciaria.

7.3. Restricciones del Sujeto de Crédito

La Cooperativa no concederá créditos a los Sujetos ni a las operaciones conforme a la LISTA DE EXCLUSIÓN – FONDO BID PARTE A: Actividades inelegibles (Anexo 3 del Reglamento MI CASA de la AFD).

Anexo 3

Los Prestatarios no podrán adquirir créditos que incluyan financiamiento para la producción directa, el comercio o el uso final (incluido en proyectos) de productos, sustancias, o actividades enumeradas a continuación; o cuyos sujetos sean personas naturales o jurídicas

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 203 de 234
		Versión 2.0

cuyas actividades que tengan que ver con los productos, las sustancias o las actividades enumeradas a continuación:

- ✓ Aquellas que son ilegales según las leyes o reglamentos del país o de convenios y acuerdos internacionales firmados y ratificados o adoptados por el país, lo cual incluye, sin limitarse a ello, los requisitos del país relacionados con los aspectos ambientales, de salud y seguridad y laborales.
- ✓ Inversión o compraventa especulativa en bienes raíces.
- ✓ Utilización de formas peligrosas o de explotación de trabajo forzado o trabajo infantil
- ✓ Armas y municiones.
- ✓ Bebidas alcohólicas, excluyendo vino y cerveza.
- ✓ Tabaco.
- ✓ Apuestas, casinos y empresas equivalentes.
- ✓ Animales o plantas silvestres o productos de animales o plantas silvestres protegidos por la CITES - Materiales radioactivos.
- ✓ Fibras de amianto (asbesto) sin aglutinatura. Esto no aplica a la compra y uso de láminas de cemento con amianto (asbesto) en donde el contenido de amianto (asbesto) sea menor del 20%.
- ✓ Operaciones madereras comerciales o la compra de equipos de explotación forestal para uso en bosques tropicales húmedos y bosques primarios.
- ✓ Proyectos u operaciones forestales que no cuenten con una gestión sostenible, proyectos forestales en áreas de alto valor ecológico con la excepción de la preservación y el uso moderado y no extractivo de los recursos forestales.
- ✓ Proyectos que requirieran la eliminación de bosques naturales existentes no degradados, o actividades dentro de, aledañas a, o aguas arriba de hábitats naturales críticos - Introducción de especies invasivas.
- ✓ Compuestos que contengan policlorinato de bifenilo (PCB).
- ✓ Fármacos sujetos a eliminación gradual o cese obligatorio de producción o prohibición de venta a nivel internacional.
- ✓ Pesticidas o herbicidas sujetos a eliminación gradual o cese obligatorio de producción o prohibición de venta a nivel internacional.
- ✓ Pesticidas tóxicas según la definición de la Organización Mundial de la Salud (OMS), clases Ia, Ib. y II.
- ✓ Contaminantes orgánicos persistentes (COP).
- ✓ ODS sujetos a cese obligatorio de producción o prohibición de venta a nivel internacional.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 204 de 234
		Versión 2.0

- ✓ Comercio transfronterizo (internacional) de o productos de desechos, exceptuando desechos no peligrosos destinados al reciclaje.
- ✓ Incumplimiento de los principios fundamentales de los trabajadores y de los derechos en el trabajo.
- ✓ Reasentamiento involuntario.
- ✓ Actividades dentro de, aledañas a, o aguas arriba de tierras ocupadas por grupos indígenas o grupos vulnerables, incluyendo tierras y cuerpos de agua utilizadas para actividades de subsistencia como cría de animales, pastos, cacería o pesca o recolección.
- ✓ Actividades que pueden dañar sitios culturales críticos.
- ✓ Pesca de enmalle y de deriva en el entorno marítimo usando mallas de más de 2,5 km de longitud.
- ✓ Compañías que tengan demandas ambientales (tales como multas, sanciones, costos de limpieza, costos de respuesta gubernamental, pagos por daños y perjuicios, encarcelación de los principales directivos de la compañía, disminución en el valor de las garantías debido a los daños o pasivos ambientales, etc.) que tienen un efecto adverso importante sobre la capacidad de las compañías para cumplir con sus obligaciones en el marco de financiamiento.

7.4. Destino del Crédito

El financiamiento podrá incluir:

- Refacciones, termaciones y ampliaciones que impliquen la incorporación de mano de obra y mayor valor a la vivienda
- Compra de casa, dúplex o departamentos
- Compra de vivienda en pre-venta (proyectos inmobiliarios de construcción, en plano o en pozo).
- Compra de terreno y construcción de vivienda (proyecto nuevo, en inmueble sin edificación).
- Construcción de Viviendas.
- Construcción: Se considera construcción un proyecto nuevo partiendo del terreno sin edificación. Se permitirá el financiamiento como construcción para casos que presenten: cimientos, muralla perimetral, veredas o construcciones existentes a demoler, siempre y cuando la demolición se haga constar en el presupuesto de obras o en la tasación.

La **COOPEC** presentará a la **AFD** el proyecto a financiar. En base a la documentación remitida, **AFD** informará a la **COOPEC** la no objeción de conformidad a los parámetros del producto.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 205 de 234
		Versión 2.0

La **COOPEC** financiará con fondos propios el proyecto de construcción y solicitará el reembolso correspondiente a la **AFD** una vez que el monto solicitado fuere aplicado en un 100% (cien por ciento) al proyecto, y que además el valor de la tasación cubra como mínimo el 125% (ciento veinticinco por ciento) del monto del crédito solicitado. Es responsabilidad de la **COOPEC** la certificación del cumplimiento de estas condiciones.

La financiación podrá incluir los gastos relacionados al créditos tales como: gastos administrativos, seguros, tasación, constitución de la garantía, que deberán estar incluidos dentro de los montos máximos permitidos. En ningún caso el financiamiento podrá incluir pago de impuestos (IVA), impuesto inmobiliario, entre otros.

En los casos de adquisición de viviendas, en que los terrenos sean superiores a 3.000 (tres mil) metros cuadrados, la **AFD** sólo podrá financiar el valor de la tasación de lo edificado.

Para los casos de adquisición de viviendas el valor tasado de la edificación deberá ser como mínimo el 35% (treinta y cinco por ciento) del valor total del bien a ser adquirido.

7.5. Moneda del Crédito

La Cooperativa concederá créditos exclusivamente en moneda nacional (en guaraníes).

7.6. Montos de Crédito

La información sobre monto mínimo y máximo del crédito MI CASA se encuentran en los Anexos del presente Manual.

7.7. Plazos de créditos

El plazo máximo de este crédito se encuentra indicado en los Anexos del presente Manual.

7.8. Tasas de Interés

Las tasas de interés son establecidas periódicamente por el Consejo de Administración. La información de tasas de interés para este crédito se encuentra en los Anexos del presente Manual.

7.9. Tipo de Amortización

Esta información se encuentra en los Anexos del presente Manual.

7.10. Periodos de Gracia

Todos los créditos ofrecidos con fondos propios de la **COOPEC** gozan de 3 (tres) día de gracia después del vencimiento de cada cuota para abonar sin recargo.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 206 de 234
		Versión 2.0

7.11. Garantías

Las garantías se indican en los Anexos del presente Manual.

7.12. Condiciones y Requisitos

Las condiciones de relación aporte: crédito, así como la antigüedad de socio requerida, otros costos del crédito y los gastos administrativos se indican en los Anexos del presente Manual.

7.13. Estamento de Estudio y Aprobación

Las solicitudes de créditos **MI CASA** serán recepcionadas, verificadas, analizadas y dictaminadas su aprobación por el Comité de Créditos y aprobadas por el Consejo de Administración en todos los casos.

El Comité de Créditos podrá verificar en cualquier momento, la veracidad de los datos proporcionados en las solicitudes de crédito y la correcta aplicación de los mismos.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 207 de 234
		Versión 2.0

Anexo 1: Escala de Estudio y Aprobación de los Créditos COOPEC

Producto Crediticio	Monto máximo	Estamento de Aprobación
Créditos Normales	Gs. 5.000.000.-	Ejecutivo de Créditos o Ejecutivo de Cuentas.
	Gs. 10.000.000.-	Gerente de Operaciones y Ejecutivo de Crédito. Jefe de Agencia y Ejecutivo de Cuentas.
	Gs. 40.000.000.-	Gerente General y Gerente de Operaciones o Gerente General y Jefe de Agencia.
	Gs. 80.000.000.-	Comité de Crédito
	Hasta 80 salarios mínimos a sola firma y hasta 110 salarios mínimos con garantía	Comité Ejecutivo
	Más de 80 salarios mínimos a sola firma, más de 110 salarios mínimos con garantía y hasta el 5% del total del patrimonio efectivo de la entidad, cuando el préstamo otorgado sea con fondos propios. 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 7% del total del patrimonio efectivo de la cooperativa.	Consejo de Administración
Tarjetas de Crédito	Gs 500.000 hasta Gs 8.000.000.-	Gerencia General y Gerente de Operaciones y/o Jefes de Agencia
	De Gs. 8.000.001 hasta Gs. 20.000.000 y compra de Deuda Externa hasta Gs. 30.000.000.-	Comité de Tarjetas
	Más de Gs. 20.000.000 y compra de Deuda Externa más de Gs. 30.000.000.-	Consejo de Administración
Inversión inmobiliaria	Hasta Gs.200.000.000.-	Consejo de Administración
Descuento de Cheque	Cheques ocasionales hasta Gs. 40.000.000.-	Gerencia General
	Cheques ocasionales y habilitación de línea de crédito hasta Gs.80.000.000.-	Comité de Créditos
	Cheques ocasionales y habilitación de línea de crédito hasta 110 salarios mínimos	Comité Ejecutivo
	Cheques ocasionales y habilitación de línea de crédito superiores a 110 salarios mínimos	Consejo de Administración
Créditos para Empleados, Miembros de Comités Auxiliares y de Órganos Electivos.	Cualquiera sea el monto	Consejo de Administración

Acuerdos Especiales	Monto máximo	Estamento de Aprobación
Prórroga, Ampliación de Plazos, Consolidación y Refinanciación	Cualquiera sea el monto	Gerencia General y Consejo de Administración en todos los casos

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 208 de 234
		Versión 2.0

Anexo 2: Escala de montos de créditos ordinarios a sola firma

Número de crédito	Monto máximo	Requisitos específicos
a)Primer crédito	Gs. 10.000.000.-	✓ capacidad de pago ✓ referencias obtenidas en el mercado ✓ relación aporte crédito exigido.
b)Segundo crédito	Gs. 25.000.000.-	✓ capacidad de pago ✓ carácter ✓ relación aporte crédito exigido
c)Tercer crédito	Gs. 40.000.000.-	✓ capacidad de pago ✓ carácter ✓ solvencia patrimonial del socio ✓ relación aporte crédito.
d)Cuarto crédito	Gs. 60.000.000.-	✓ capacidad de pago ✓ carácter ✓ solvencia patrimonial del socio ✓ relación aporte crédito.
e) El socio podrá acceder a créditos a sola firma en paralelo siempre y cuando se adecue a las condiciones y límites establecidos en los incisos a) al d) de este Anexo. f) Para Créditos superiores a lo establecido en los incisos precedentes deberán presentar Garantía (Codeudoría Solidaria, Real, Caución de Ahorro, Warrants y otros). g) El Consejo de Administración podrá aprobar créditos a sola firma por importes superiores a lo establecido en los incisos anteriores, siempre que el prestatario cuente con la capacidad de pago, carácter y solvencia patrimonial, quedando la aprobación de los mismos debidamente fundamentada en el Acta del Consejo de Administración.		

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 209 de 234
		Versión 2.0

Anexo 3: Relación Aporte: Crédito

Tipo de crédito	Relación Aporte : Crédito
Primer crédito	1:10 , excepto los que posean garantía real y con caución de ahorro 1:40 , con garantía real y con caución de ahorro
Créditos de consumo	1:15.
Créditos de inversión (Capital operativo, adquisición de rodados, capacitación profesional de los socios).	1:20
Créditos con Garantía hipotecaria, o Prendaria y caución de ahorros (a partir del segundo crédito)	1:60
Crédito para inversión inmobiliaria	1:60 con garantía hipotecaria y caución de ahorros. 1:40 a sola firma o con garantía solidaria.
Créditos de AFD	1:80



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 210 de 234

Versión 2.0

Anexo 4: Plazos y Tasas de Interés

Tipo de Crédito	Plazo en Meses / Tasa de Interés Anual									
	1 a 6	7 a 12	13 a 18	19 a 24	25 a 30	31 a 36	37 a 42	43 a 48	49 a 60	61 a 96
ORDINARIOS	17%	17%	21%	23%	24%	25%	26%	28%	29%	NA
REFINANCIADOS	18%	18%	22%	23%	24%	25%	26%	28%	29%	NA
PRORROGAS, AMPLIACIONES Y CONSOLIDACIONES	18%	18%	22%	23%	24%	25%	26%	28%	29%	NA
HIPOTECARIOS	15%	16%	20%	21%	22%	23%	24%	25%	26%	NA
CAUCION DE AHORRO CDA DE COOPEC	15%	16%	20%	21%	22%	23%	24%	25%	26%	
CAUCION DE AHORRO CDA DE OTRAS ENTIDADES	17%	17%	21%	22%	23%	24%	25%	26%	28%	NA
P/ SEGUROS	<u>15%</u>	<u>15%</u>								
CRÉDITOS CON GARANTÍA DE CHEQUE	Hasta 180 días						25%			NA
VENCIMIENTO UNICO	PAGO MENSUAL DE INTERÉS					Hasta 180 días: 22%		Hasta 365 días: 24%		NA
	PAGO ÚNICO DE CAPITAL E INTERES					Hasta 180 días: 25%		Hasta 365 días: 26%		NA

Subrayado y en negrita lo modificado, según Acta Nro. 2085 del 18/04/17.-

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 212 de 234
		Versión 2.0

Anexo 5: Gastos Administrativos para Créditos

Los Gastos Administrativos correspondientes a cada operación de crédito se calcularán en base al importe y plazo solicitado, los que podrán ser deducidos del crédito.

Plazo en meses		% de Gasto Administrativo
Desde	Hasta	
1	6	0,50%
7	10	0,45%
11	12	0,60%
13	18	0,70%
19	24	0,80%
25	30	0,90%
31	36 en adelante	1.00%
Crédito para Inversión inmobiliaria		0.60%
Créditos de AFD		0.50%

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 213 de 234
		Versión 2.0

Anexo 6: Fondo de Protección sobre Créditos

OBJETO: RESGUARDAR LA RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL SOCIO.

ART. PRIMERO: Los socios de la Cooperativa que accedan a préstamos o tarjetas de créditos, DEBERÁN abonar el seguro de créditos, conforme las tasas vigentes, salvo las situaciones excepcionales detalladas en el presente Reglamento.

ART. SEGUNDO: El fondo de seguro sobre créditos tiene por objeto la cancelación de saldo de deudas en caso de fallecimiento del socio titular para casos que se ajusten al presente Reglamento.

ART. TERCERO: los riesgos cubiertos son los de muerte natural o accidental, excluyéndose los casos de suicidios y muertes ocasionadas por consumo de drogas, productos psicotrópicos, alucinógenos, sobredosis de medicamentos y por la práctica de deportes extremos.

ART. CUARTO: El importe de seguro sobre créditos que abone el socio de la Cooperativa será conforme a la siguiente escala:

HASTA	IMPORTE ASEGURADO	PLAZO	COEFICIENTE
65 AÑOS	Hasta el 3% del Total de Patrimonio Efectivo	Conforme a la solicitud	0,0005 mensual
72 AÑOS	Hasta G. 250.000.000 por cada socio	hasta 36 meses	0,0006 mensual
75 AÑOS	Hasta G. 150.000.000 por cada socio	hasta 24 meses	0,0007 mensual
80 AÑOS	Hasta G. 20.000.000 por cada socio	hasta 18 meses	0,003498 mensual
85 AÑOS	Hasta G. 10.000.000 por cada socio	hasta 12 meses	0,005830 mensual

ART. QUINTO: La administración del fondo de seguro sobre créditos estará a cargo del Consejo de Administración de la Cooperativa, la cual se expedirá a través de Resoluciones para cada situación presentada.

ART. SEXTO: En caso de fallecimiento del socio titular, el Consejo de Administración, analizará la situación y verificará la documentación presentada por los familiares. Podrá solicitar información o documentación adicional si considera pertinente y si todo se ajusta a lo establecido en el presente Reglamento, dispondrá por Resolución la cancelación del saldo de la deuda.

ART. SEPTIMO: Los productos financieros y gastos sobre el capital cancelado deberán ser extornados en el momento de aplicación del seguro sobre créditos.

ART. OCTAVO: En caso de socios fallecidos que cuenten con créditos activos, se realizará la liquidación descontando el aporte y el saldo de la deuda será cubierta por el Fondo de Protección al Crédito, siempre que reúna los requisitos establecidos en el presente Reglamento.

ART. NOVENO: Para que un socio fallecido pueda beneficiarse con la cancelación de su deuda con el Fondo de Protección al Crédito, el mismo al momento de producirse su deceso debió estar al día con el

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 214 de 234
		Versión 2.0

pago de sus deudas, de los aportes al referido Fondo y de todas sus obligaciones societarias, caso contrario, sólo podrá aplicarse a las deudas los aportes del socio fallecido.

ART. DÉCIMO: El Fondo de Protección al Crédito no está destinado a la cancelación de los saldos de deudas de socios fallecidos cuyas deudas cuenten con cualquier tipo de garantías: reales, caución de depósitos de ahorros, codeudorías de personas físicas y/o jurídicas, etc. Tampoco está destinado a cubrir las deudas por fallecimiento de cónyuges ni de sus codeudores solidarios.

ART. UNDÉCIMO: Independientemente a que cuente con la cobertura del Fondo de Protección al Crédito, la Cooperativa se subrogará el derecho de reclamar la recuperación de las deudas de Socios que provengan de descuento de cheques de terceros, en cuyo caso se presentará al banco el documento para su cobro a la fecha establecida para el pago, en caso de no efectivizarse, se reclamará mediante la Vía Judicial contra el librador del cheque y eventuales endosantes.

ART. DUODECIMO: La Cooperativa procederá a la devolución del importe de seguro no devengado al socio, siempre y cuando se realice la cancelación del crédito con 6 (seis) meses de anticipación; mediante emisión de cheque o la acreditación de dicho importe en caja de ahorro.

ART. DÉCIMO TERCERO: Se excluye la aplicación del Fondo de Protección al Crédito sobre deudas en las siguientes operaciones:

- Préstamos que cuenten con garantías reales: hipotecarias o prendarias, caución de depósitos de ahorros, codeudorías de personas físicas y/o jurídicas, etc.
- Para los préstamos que cuenten con garantía real hipotecaria o prendaria; caución de ahorro, codeudoría de personas físicas o jurídicas, el socio no abonará en concepto de Fondo de Protección al Crédito.
- Operaciones que se consideren de alto riesgo de recuperación teniendo en cuenta la edad, en cuyo caso deberán respaldarse con un contrato exclusivo para el efecto, ya sea con algún tipo de garantía o transfiriendo la obligación a los codeudores solidarios si los hubiere.

ART. DÉCIMO CUARTO: El Fondo de Protección al Crédito no dará la cobertura del 100% del valor de las deudas más accesorio en caso que el fallecimiento se produzca antes de cumplidos los 12 (doce) meses de la operación que la generaran. En estos casos, se aplicará la siguiente escala de límites de indemnizaciones según la edad del socio fallecido:

EDADES	COBERTURA
18-34	100% hasta G. 150.000.000
35-44	80% hasta G. 100.000.000
45-54	60% hasta G. 60.000.000
55-64	40% hasta G. 40.000.000
65-74	20% hasta G. 20.000.000
75-80	10% hasta G. 10.000.000

En negrita lo modificado, según Acta N° 2.208 del 27/02/18.-

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 215 de 234
		Versión 2.0

Anexo 7: Costos de Gestión de Cobranzas

COSTOS EN Gs.		
DESCRIPCIÓN	GRAN ASUNCIÓN	INTERIOR
Mensaje de texto	2.500	2.500
Primera notificación	5.000	7.000
Segunda notificación	10.000	12.000
A partir Tercera notificación, e inclusión a Informconf	15.000	17.000
Telegrama colacionado	40.000	40.000
Nota Prejudicial	35.000	35.000

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 216 de 234
		Versión 2.0

Anexo 8: Reglamento Específico de Crédito con Vencimiento único

Nombre del crédito	Crédito con Vencimiento Unico de Capital y pago mensual del interés	Tipo: Normal
Destino	Proporcionar crédito destinado a financiar inversiones, capital operativo y otros.	
Garantía	a) Sola firma b) Codeudores solidarios, que podrán ser o no socios de la COOPEC LTDA. c) Hipoteca. d) Prenda. e) Certificado de Depósito de Ahorro – CDA, Caución de Depósito de Ahorro. f) Documentos. (Cheques y Otros)	
Documentos	Presentar los documentos generales requeridos para el acceso al crédito, establecidos en el Capítulo de Políticas de Crédito.	
Requisitos Específicos	No aplica	
Monto Mínimo	Gs. 1.000.000.-	
MontoMáximo	Hasta el 5% del Total del Patrimonio Efectivo de la Cooperativa. Casos excepcionales aprobados por Consejo de Administración hasta el 7% del patrimonio efectivo de COOPEC.	
Plazo Mínimo	5 (cinco) días	
Plazo Máximo	365 (trescientos sesenta y cinco) días	
Moneda	Guaraníes	
Tasa de Interés	Conforme a la estructura de Tasa Activa Vigente – Anexo 4	
Relación Aporte:Crédito	Conforme a la relación vigente para créditos de inversión – Anexo 3	
Mora	Para Créditos de Vencimiento Único de capital e interés: en caso de incurrir en mora, se aplicará un interés moratorio igual al compensatorio, más un interés punitivo que podrá ser hasta el 30% del interés moratorio. Dichos intereses se calcularán sobre el capital de la operación.	
Estamento de aprobación	Conforme a los niveles de aprobación vigentes – Anexo 1	
Días de gracia	3 (tres) Creditos con fondos propios de COOPEC .	

Nombre del crédito	Crédito con Vencimiento Unico de Capital e interés	Tipo: Normal
Destino	Proporcionar crédito destinado a financiar inversiones, capital operativo y otros.	
Garantía	a) Sola firma b) Codeudores solidarios, que podrán ser o no socios de la COOPEC LTDA. c) Hipoteca. d) Prenda. e) Certificado de Depósito de Ahorro– CDA, Caución de Depósito de Ahorro. f) Documentos. (Cheques y Otros)	
Documentos	Presentar los documentos generales requeridos para el acceso al crédito, establecidos en el Capítulo de Políticas de Crédito.	
Requisitos Específicos	No aplica	
Monto Mínimo	Gs. 1.000.000.-	
MontoMáximo	Hasta el 5% del Total del Patrimonio Efectivo de la Cooperativa. Casos excepcionales aprobados por Consejo de Administración hasta el 7% del patrimonio efectivo de COOPEC.	

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 217 de 234
		Versión 2.0

Plazo Mínimo	5 (cinco) días
Plazo Máximo	365 (trescientos sesenta y cinco) días
Moneda	Guaraníes
Tasa de Interés	Conforme a la estructura de Tasa Activa Vigente – Anexo 4
Relación Aporte:Crédito	Conforme a la relación vigente para créditos de inversión – Anexo 3
Mora	<u>Para Crédito de pago mensual de interés y capital al vencimiento:</u> se aplicará un interés punitorio sobre el capital de la operación. Dicho interés punitorio podrá ser hasta el 30% del interés moratorio.
Estamento de aprobación	Conforme a los niveles de aprobación vigentes – Anexo 1
Días de gracia	3 (tres) días Créditos con fondos propios de COOPEC .

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 218 de 234
		Versión 2.0

Anexo 9: Reglamento Específico de Crédito para Inversión Inmobiliaria

Nombre del crédito	Crédito para Inversión Inmobiliaria	Tipo: Vivienda
Destino	Proveer los recursos financieros en condiciones de tasas y plazos adecuados a las necesidades del mercado: a) Compra de Vivienda. b) Edificación de vivienda en terreno propio. c) Refacción, Remodelación, Ampliación y/o Terminación de vivienda.	
Garantía	La garantía del crédito será hipotecaria, caución de ahorro, o solidaria.	
Documentos	Para el estudio y procesamiento de la Solicitud de Préstamo, será necesaria la presentación de los siguientes: • Fotocopia de Cédula de Identidad del solicitante y su Cónyuge, en caso de cédula con estado civil soltero, presentar fotocopia del certificado de matrimonio y/o libreta de familia o certificado de unión de hecho, expedido por autoridad competente. • Solicitud debidamente llenada y firmada en formulario proveído por la cooperativa. (manual pre impreso o formulario electrónico). • Comprobación de Ingresos que puedan ser verificados por la Cooperativa. (Liquidación de Salario, DDJJ de I.V.A, otros ingresos verificables) • Certificado de ingreso del cónyuge, en caso de poseer ingresos. <u>Adicionalmente para adquisición de vivienda</u> • Carta oferta del Inmueble, firmada por el propietario. • Fotocopia de cédula de identidad civil del propietario y cónyuge. • Fotocopia del título de propiedad. • Tasación del inmueble (con fotografías y localización geo-referenciada). • Impuesto Inmobiliario al día. <u>Adicionalmente para la Refacción, Remodelación, Ampliación y/o Terminación de Vivienda</u> • Fotocopia de título de propiedad del Inmueble donde se realizará la Inversión. • Planilla de presupuesto de obra, elaborado por un profesional de área de construcciones o contratista. • Croquis del lugar donde se va a invertir especificando ciudad, barrio y dirección exacta y 3 (Tres) fotografías actuales de la vivienda. • Impuesto Inmobiliario al día. • Certificado de Cumplimiento Tributario, conforme a la SET. • Informe de Inspección de visita in situ del Inmueble.	
Requisitos Específicos	Antigüedad mínima como socio de 1 (un) año.	
Monto Mínimo	Gs. 20.000.000.-	
Monto Máximo	Gs. 200.000.000.-	
Plazo Mínimo	36 (treinta y seis) meses	
Plazo Máximo	120 meses	
Moneda	Guaraníes	
Tasa de Interés	Conforme a la estructura de Tasa Activa Vigente – Anexo 4	
Relación Aporte:Crédito	Conforme a la relación vigente para créditos de inversión – Anexo 3	
Mora	En caso de incurrir en mora, se aplicara un interés moratorio igual al compensatorio más un 30% adicional en concepto de interés punitorio.	
Estamento de	Consejo de Administración	



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 219 de 234

Versión 2.0

aprobación	
Días de gracia	3 (tres) días Creditos con fondos propios de COOPEC.
Condiciones específicas	Las ofertas de inmuebles presentadas por personas físicas o jurídicas; serán verificadas para comprobar la validez de la carta-oferta presentada. Se exigirán los siguientes datos para presentar ofertas de inmuebles: • Presentar croquis detallado de la ubicación del terreno con los servicios básicos que cuenta: • Agua • Corriente eléctrica • Líneas de Transporte público • Escuelas o Centros de Salud • Condición de dominio del inmueble. La tasación de la propiedad ofrecida en garantía deberá ser realizada por tasadores autorizados por el Consejo de Administración. Para la adquisición de Vivienda o ampliación y/o terminación de la misma, con garantía hipotecaria, se tomará como máximo el 100% del valor de tasación del inmueble. Las escrituras de compra-venta y la formalización de las garantías hipotecarias, serán realizadas por Escribanos autorizados por la Cooperativa. Los gastos de Escribanía (Tasas, impuestos y honorarios) para la transferencia y/o hipoteca correrán a cargo del socio. El desembolso de los créditos se realizará conforme a las siguientes modalidades y destino de los fondos: • Adquisición de vivienda: de una sola vez, • Refacción, remodelación, ampliación y/o terminación de vivienda: ✓ Montos hasta 50.000.000; de una sola vez, ✓ Montos hasta 100.000.000, en dos desembolsos, ✓ Montos Mayores, conforme a las etapas del proyecto que pueda ser susceptible de verificación. Tratándose de desembolsos parciales, el saldo no desembolsado, se depositará en una cuenta de Ahorro a la Vista habilitada en la cooperativa a nombre del socio, quedando la misma en caución, pero con los beneficios de cualquier otra cuenta de Ahorro a la Vista. Los demás desembolsos se harán previa verificación de la utilización del desembolso anterior, para la liberación del siguiente monto a disposición del prestatario. De comprobarse el incumplimiento del destino del crédito, según el proyecto presentado y previa justificación o descargo del beneficiario, si no mediare otra solución, se informará al Consejo de Administración y solicitará la liquidación del monto total desembolsado como un crédito ordinario. En caso de desembolsos parciales, el saldo caucionado será aplicado al saldo del crédito en cuestión.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 220 de 234
		Versión 2.0

Anexo 10: Reglamento Específico de Crédito PROEDUC - AFD

Nombre del crédito	PROEDUC	Tipo: Consumo
Destino	Aumentar la calidad de la formación profesional del Capital Humano nacional, en el nivel superior de modo a permitir disponer una mayor cantidad de profesionales del más alto nivel de formación en los distintos sectores económicos nacionales como una de las bases del desarrollo de la competitividad del país. Financiación de estudios superiores de Postgrados, Maestrías o Doctorados, a nivel nacional o en el exterior, de por lo menos 1 año académico de duración y estadías de especialización en el área de la salud, de duración mínima de 6 meses aun cuando no otorguen un grado o título académico específico.	
Garantía	La garantía del crédito podrá ser hipotecaria, caución de ahorro, o con codeudoria solidaria.	
Documentos	Para el estudio y procesamiento de la Solicitud de Préstamo, será necesaria la presentación de los siguientes: Documentos generales: - Fotocopia de Cédula de Identidad paraguaya del solicitante y su Cónyuge, en caso de cédula con estado civil soltero, presentar fotocopia del certificado de matrimonio y/o libreta de familia o certificado de unión de hecho, expedido por autoridad competente. - Solicitud debidamente llenada y firmada en formulario proveído por la cooperativa. - Comprobación de Ingresos que puedan ser verificados por la Cooperativa. (Liquidación de Salario, DDJJ de I.V.A, otros ingresos verificables) - Certificado de ingreso del cónyuge, en caso de poseer ingresos. Documentos específicos: - Fotocopia autenticada el Título de grado académico universitario egresado de una carrera de al menos 8 semestres de duración emitido por una Universidad reconocida por el MEC. - Constancia escrita de admisión o aceptación o comprobante de pago de matrícula o de 1º cuota de la Universidad y carrera en la que realizará los estudios superiores o de post- grado. - En el caso de especializaciones en el área de salud, se podrá presentar una constancia escrita de admisión o aceptación del Hospital o similar.	
Requisitos Específicos	Antigüedad mínima como socio de 1 (un) mes	
Monto Mínimo	U\$S 2.000,00 o su equivalente en moneda nacional	
Monto Máximo	U\$S 25.000,00 o su equivalente en moneda nacional	
Plazo Mínimo	N/A	
Plazo Máximo	10,5 años incluidos el periodo de gracia de hasta 30 meses Para montos inferiores a U\$S 5.000.00 o su equivalente en moneda nacional, hasta 5 años incluidos el periodo de gracia de hasta 30 meses	
Moneda	Guaraníes	
Tasa de Interés	Conforme a la estructura de Tasa Activa Vigente – Anexo 4	
Relación Aporte:Crédito	Conforme a la relación vigente para créditos de AFD – Anexo 3	
Mora	En caso de incurrir en mora, se aplicara un interés moratorio igual al compensatorio más un 30% adicional en concepto de interés punitivo.	
Estamento de aprobación	Consejo de Administración	

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 221 de 234
		Versión 2.0

Días de gracia	El periodo de gracia estará sujeto a las características y plazos del estudio para el cual fue aceptado. Considerando que el plazo máximo de gracia de capital podrá ser de 30 meses, el pago del capital o cuota inicial de capital más intereses no podrá exceder 30 meses a partir del primer desembolso. El periodo de gracia de capital solo podrá ser considerado para estudios que impidan la actividad laboral remunerada del estudiante y hasta un plazo máximo de 30 meses considerando un plazo de 6 meses máximo para los que requieran de repatriación.
Condiciones específicas	Declaración Jurada del Solicitante de utilizar el crédito exclusivamente para el destino solicitado.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 222 de 234
		Versión 2.0

Anexo 11: Reglamento Específico de Crédito MI PRIMERA VIVIENDA DE AFD

Nombre del crédito	MI PRIMERA VIVIENDA	Tipo: Vivienda
Destino	Otorgar financiamiento a mediano y largo plazo para la adquisición, construcción, refacción, ampliación o terminación de la primera vivienda, a través del fondeo de la AFD. Se podrá financiar: • Compra de vivienda terminada. • Compra de vivienda y terminación. • Compra de vivienda en pre-venta (proyectos inmobiliarios de construcción, en plano o en pozo). • Construcción de vivienda (proyecto nuevo en inmueble propio sin edificación). • Compra de terreno y construcción de vivienda (proyecto nuevo, en inmueble sin edificación). • Refacciones, ampliaciones y terminaciones de viviendas. Los casos de ampliación, refacción y terminación sólo podrán realizarse en la única vivienda o inmueble edificado que posea el prestatario final, lo cual deberá ser verificado por la COOPEC.	
Garantía	La garantía del crédito podrá ser hipotecaria, caución de ahorro, o codeudoría solidaria.	
Documentos	Para el estudio y procesamiento de la Solicitud de Préstamo, será necesaria la presentación de los siguientes: <u>Documentos generales:</u> • Fotocopia de Cédula de Identidad del solicitante y su Cónyuge, en caso de cédula con estado civil soltero, presentar fotocopia del certificado de matrimonio y/o libreta de familia o certificado de unión de hecho, expedido por autoridad competente. • Solicitud debidamente llenada y firmada en formulario proveído por la cooperativa. • Comprobación de Ingresos que puedan ser verificados por la Cooperativa. (Liquidación de Salario, DDJJ de I.V.A, otros ingresos verificables) • Certificado de ingreso del cónyuge, en caso de poseer ingresos. <u>Adicionalmente para adquisición de vivienda</u> • Carta oferta del Inmueble, firmada por el propietario. • Fotocopia de cédula del propietario y cónyuge. • Fotocopia del título de propiedad. • Tasación del inmueble (con fotografías y localización geo-referenciada). • Impuesto Inmobiliario al día. <u>Adicionalmente para la Refacción, Remodelación, Ampliación y/o Terminación de Vivienda</u> • Fotocopia de título de propiedad del Inmueble donde se realizará la Inversión. • Croquis del lugar donde se va a invertir especificando ciudad, barrio y dirección exacta y 3 (Tres) fotografías actuales de la vivienda. • Planilla de presupuesto de obra, elaborado por un profesional de área de construcciones o contratista • Impuesto Inmobiliario al día. • Informe de Inspección de visita in situ del Inmueble.	
Requisitos Específicos	Antigüedad mínima como socio de 1 (un) año.	
Monto Mínimo	Gs. 50.000.000.-	
Monto Máximo	Gs. 400.000.000.- Según rango de ingresos del prestatario final. Para prestatarios finales que posean ingresos de más de 4 y hasta 7	



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 223 de 234

Versión 2.0

	salarios mínimos.
Plazo Mínimo	5 (cinco) años
Plazo Máximo	240 meses (20 años) con garantía hipotecaria y de 30 años con garantía fiduciaria. Préstamos inferiores o iguales a ¢100 millones que sean a sola firma, podrán otorgarse hasta 7 años de plazo.
Moneda	Guaraníes
Tasa de Interés	Conforme a la estructura de Tasa Activa Vigente – Anexo 4
Relación Aporte:Crédito	Conforme a la relación vigente para créditos de inversión – Anexo 3
Mora	En caso de incurrir en mora, se aplicará un interés moratorio igual al compensatorio más un 30% adicional en concepto de interés punitivo.
Estamento de aprobación	Consejo de Administración
Días de gracia	1 (Un día)
Condiciones específicas	<u>Para Compra de vivienda terminada (casas, dúplex, departamentos)</u> Se podrá financiar hasta el 100% del valor de tasación del inmueble y/o carta oferta, el que fuere menor. <u>Compra de vivienda y terminación</u> Se podrá financiar hasta el 100% del valor de tasación del inmueble y/o carta oferta, el que fuere menor. El valor del presupuesto de obras se sumará al monto de tasación original o carta oferta, el que fuere menor, y dicha sumatoria, que representará el precio de la vivienda, no podrá exceder los límites máximos de valor de vivienda, conforme al nivel de ingresos del prestatario final, establecidos por la AFD para este producto. <u>Construcción de vivienda (Proyectos nuevos):</u> Se podrán financiar hasta el 100% del valor del presupuesto de obras y hasta el monto máximo establecido para este producto crediticio. El valor del presupuesto de obras se sumará al monto de tasación original, y dicha sumatoria, que representará el precio de la vivienda, no podrá exceder los límites máximos de valor de vivienda, conforme al nivel de ingresos del prestatario final, establecidos en este producto. <u>Para los casos de créditos a sola firma,</u> Se podrá financiar hasta el 100% del valor del presupuesto de obras y hasta el máximo de ¢ 100 millones. <u>Compra de terreno y construcción</u> Se podrá financiar hasta el 100% del valor de tasación del terreno y/o carta oferta, el que fuere menor, más el 100% del presupuesto de la obra, y hasta el máximo establecido para este producto crediticio. El valor del presupuesto de obras se sumará al monto de tasación original o carta oferta, el que fuere menor, y dicha sumatoria, que representará el precio de la vivienda, no podrá exceder los límites máximos de valor de vivienda, conforme al nivel de ingresos del prestatario final, establecidos en este producto. Para los casos de compra de terreno más construcción de viviendas, el valor a edificar deberá ser como mínimo el 35% de la sumatoria del valor de compra de terreno más el valor del presupuesto de construcción. Para los casos de adquisición de viviendas, el valor tasado de la



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 224 de 234

Versión 2.0

edificación deberá ser como mínimo el 35% del valor total del bien adquirido.

Compra de viviendas en pre-venta (proyectos inmobiliarios de construcción)

Se podrá financiar hasta el 100% del valor del proyecto de pre-venta (carta oferta o contrato) y hasta el máximo establecido.

El precio máximo de la vivienda no podrá exceder los límites máximos de valor de vivienda, conforme al nivel de ingresos del prestatario final, establecidos en este producto. La carta oferta o contrato de pre-venta será considerado como valor del inmueble.

Refacciones, ampliaciones, terminaciones de viviendas:

Se podrá financiar hasta el 100% del presupuesto de obras y/o hasta un máximo de \$ 150 millones.

El valor del presupuesto de obras se sumará al monto de tasación original, y dicha sumatoria, que representará el precio de la vivienda, no podrá exceder los límites máximos de valor de vivienda, conforme al nivel de ingresos del prestatario final, establecidos en este producto.

Las ofertas de inmuebles presentadas por personas físicas o jurídicas; serán verificadas para comprobar la validez de la carta-oferta presentada.

Se exigirán los siguientes datos para presentar ofertas de inmuebles:

- Presentar croquis detallado de la ubicación del terreno con los servicios básicos que cuenta:
- Agua
- Corriente eléctrica
- Líneas de Transporte público
- Escuelas o Centros de Salud
- Condición de dominio del inmueble.

La tasación de la propiedad ofrecida en garantía deberá ser realizada por tasadores autorizados por el Consejo de Administración.

Las escrituras de compra-venta y la formalización de las garantías hipotecarias, serán realizadas por Escribanos autorizados por la Cooperativa.

Los gastos de Escribanía (Tasas, impuestos y honorarios) para la transferencia y/o hipoteca correrán a cargo del socio.

Tratándose de desembolsos parciales, el saldo no desembolsado, se depositará en una cuenta de Ahorro a la Vista habilitada en la cooperativa a nombre del socio, quedando la misma en caución, pero con los beneficios de cualquier otra cuenta de Ahorro a la Vista. Los demás desembolsos se harán previa verificación de la utilización del desembolso anterior, para la liberación del siguiente monto a disposición del prestatario.

De comprobarse el incumplimiento del destino del crédito, según el proyecto presentado y previa justificación o descargo del beneficiario, si no mediare otra solución, se informará al Consejo de Administración y solicitará la liquidación del monto total desembolsado como un crédito ordinario. En caso de desembolsos parciales, el saldo caucionado será aplicado al saldo del crédito en cuestión.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 225 de 234
		Versión 2.0

Anexo 12: Reglamento Específico de Crédito MI CASA DE AFD

Nombre del crédito	MI CASA	Tipo: Vivienda
Destino	Facilitar el acceso a viviendas adecuadas y/o mejorar las condiciones habitacionales de las familias con capacidad de pago a través del financiamiento a mediano y largo plazo, con el fondeo de la AFD. Motivar el desarrollo de una cadena productiva con alta generación de empleo. Se podrá financiar: • Refacciones, terminaciones y ampliaciones que impliquen incorporación de mano de obra y mayor valor a la vivienda. • Compra de casas, dúplex o departamentos. • Compra de viviendas en pre-venta (proyectos inmobiliarios de construcción, en plano o en pozo). • Compra de terreno y construcción de vivienda (proyecto nuevo, en inmueble sin edificación). • Construcción de viviendas.	
Garantía	La garantía del crédito podrá ser hipotecaria, caución de ahorro, codeudoría solidaria o a sola firma (dentro de los límites máximos establecidos en el presente anexo)	
Documentos	Para el estudio y procesamiento de la Solicitud de Préstamo, será necesaria la presentación de los siguientes: <u>Documentos generales:</u> • Fotocopia de Cédula de Identidad del solicitante y su Cónyuge, en caso de cédula con estado civil soltero, presentar fotocopia del certificado de matrimonio y/o libreta de familia o certificado de unión de hecho, expedido por autoridad competente. • Solicitud debidamente llenada y firmada en formulario proveído por la cooperativa. • Comprobación de Ingresos que puedan ser verificados por la Cooperativa. (Liquidación de Salario, DDJJ de I.V.A, otros ingresos verificables) • Certificado de ingreso del cónyuge, en caso de poseer ingresos. <u>Adicionalmente para adquisición de vivienda</u> • Carta oferta del Inmueble, firmada por el propietario. • Fotocopia de cédula del propietario y cónyuge. • Fotocopia del título de propiedad. • Tasación del inmueble (con fotografías y localización geo-referenciada). • Impuesto Inmobiliario al día. <u>Adicionalmente para la Refacción, Remodelación, Ampliación y/o Terminación de Vivienda</u> • Fotocopia de título de propiedad del Inmueble donde se realizará la Inversión. • Croquis del lugar donde se va a invertir especificando ciudad, barrio y dirección exacta y 3 (Tres) fotografías actuales de la vivienda. • Planilla de presupuesto de obra, elaborado por un profesional de área de construcciones o contratista • Impuesto Inmobiliario al día. • Informe de Inspección de visita in situ del Inmueble.	
Requisitos Específicos	Antigüedad mínima como socio de 1 (un) año.	
Monto Mínimo	Gs. 50.000.000.-	



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 226 de 234

Versión 2.0

Monto Máximo	Gs. 800.000.000.- (o el monto máximo establecido por la AFD para este producto crediticio).
Plazo Mínimo	5 (cinco) años
Plazo Máximo	240 meses (20 años) con garantía hipotecaria y de 30 años con garantía fiduciaria. Préstamos inferiores o iguales a \$100 millones que sean a sola firma, podrán otorgarse hasta 7 años de plazo.
Moneda	Guaraníes
Tasa de Interés	Conforme a la estructura de Tasa Activa Vigente – Anexo 4
Relación Aporte:Crédito	Conforme a la relación vigente para créditos de inversión – Anexo 3
Mora	En caso de incurrir en mora, se aplicara un interés moratorio igual al compensatorio más un 30% adicional en concepto de interés punitivo.
Estamento de aprobación	Consejo de Administración
Días de gracia	1 (Un día).
Condiciones específicas	<u>Refacciones, ampliaciones, terminaciones de viviendas:</u> a.Si el monto solicitado es igual o menor a Gs. 100.000.000.- se podrá financiar hasta el 100% del costo total del proyecto. b.Si el monto solicitado es mayor a Gs. 100.000.000.-, hasta el 100% del costo total del proyecto y/o hasta el 80% del valor de tasación final del inmueble a ser refaccionado, ampliado o terminando, el que resulte menor, y hasta un máximo de Gs. 800.000.000.- (o el monto máximo establecido por la AFD para este producto crediticio). Se exigirán los siguientes datos para presentar ofertas de inmuebles: • Presentar croquis detallado de la ubicación del terreno con los servicios básicos que cuenta: • Agua • Corriente eléctrica • Líneas de Transporte público • Escuelas o Centros de Salud • Condición de dominio del inmueble. La tasación final de la obra deberá constar en la carpeta del socio , y cubrir el 125% del monto del crédito. <u>Para compra de casas, dúplex o partamentos)</u> Se podrá financiar hasta el 100% de la carta oferta o hasta el 80% del valor de tasación del inmueble, el que fuere menor. Hasta un máximo de Gs. 800.000.000.- (o el monto máximo establecido por la AFD para este producto crediticio). <u>Compra de viviendas en pre-venta</u> (proyectos inmobiliarios de construcción) Se podrá financiar hasta el 100% del valor del proyecto de pre-venta (carta oferta o contrato) y hasta el máximo establecido de Gs. 800.000.000.- (o el monto máximo establecido por la AFD para este producto crediticio). La carta oferta o contrato de preventa será considerado como valor inicial del inmueble. La tasación final de la obra deberá constar en la carpeta del socio , y cubrir el 125% del monto del crédito. <u>Construcción de vivienda:</u> Se podrán financiar hasta el 100% del valor del proyecto de construcción y



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 227 de 234

Versión 2.0

hasta el valor e Gs 800.000.000.- o su equivalente en dólares americanos, el que resulte menor. (o el monto máximo establecido por la AFD para este producto crediticio).

La tasación final de la obra deberá constar en la carpeta del Socio, y cubrir el 125% del monto del crédito.

Compra de terreno y construcción

Se podrá financiar hasta el 80% de la sumatoria del valor del terreno (tasación del terreno y/o carta oferta, el que fuere menor) más el presupuesto de la obra, y hasta máximo Gs. 800.000.000.- (o el monto máximo establecido por la AFD para este producto crediticio)

La tasación final de la obra deberá constar en la carpeta del Socio, y cubrir el 125% del monto del crédito.

Para los casos de créditos a sola firma,

Se podrá financiar hasta el 100% del valor del presupuesto de obras y hasta el máximo de ₡ 100 millones.

La tasación final de la obra concluida deberá constar en el Expediente Único del Socio, y cubrir el 125% del monto del crédito.

La tasación de la propiedad ofrecida en garantía deberá ser realizada por tasadores autorizados por el Consejo de Administración.

Las escrituras de compra-venta y la formalización de las garantías hipotecarias, serán realizadas por Escribanos autorizados por la Cooperativa.

Los gastos de Escribanía (Tasas, impuestos y honorarios) para la transferencia y/o hipoteca correrán a cargo del socio.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 228 de 234
		Versión 2.0

Anexo 13: Reglamento Específico de Tarjetas de Créditos

Nombre del crédito	Tarjetas de Crédito	Tipo: Normal
Destino	- Facilitar los medios para la adquisición a crédito y en planes de bienes y servicios en forma inmediata y permanente. - 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.	
Garantía	Codeudoría solidaria, caución de ahorro, hipoteca, prenda, títulos y valores (documental) en los casos necesarios, a criterio del Comité	
Documentos	- Presentar documentos justificativos de ingresos - Cedula de identidad vigente	
Requisitos Específicos	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) Contar con buenas referencias comerciales y personales. d) Presentar codeudoría solidaria u otra garantía a satisfacción, en caso de que fuere solicitado por algún estamento de aprobación. e) Al momento de la concesión de la línea de crédito se considerará la relación aporte – crédito vigente en la cooperativa, conforme escala consignada en el anexo. f) Aceptar toda la normativa que rija este servicio.	
Monto Mínimo	Cabal y Dinelco Gs. 500.000.- Visa Gs. 1.000.000.-	
Monto Máximo	Conforme a la capacidad de pago del solicitante	
Plazo Mínimo	No aplica	
Plazo Máximo	La tarjeta de Crédito emitida por la cooperativa tendrá una validez de hasta 2 años, la misma será renovada automáticamente al vencimiento por un período igual según parecer de la cooperativa, salvo comunicación con 40 días de anticipación por parte del socio. 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.	
Moneda	Guaraníes	
Tasa de Interés	Conforme a la estructura de Tasa Activa Vigente Para Tarjetas de Crédito.	
Relación Aporte:Crédito	- Línea de crédito de hasta Gs.10.000.000 Relación 1/20 - Línea de crédito de más de Gs. 10.000.000 Relación 1/30	



MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO

MOCRE

Página 229 de 234

Versión 2.0

Mora

La cooperativa remitirá al socio, en el domicilio que indique, mensualmente al vencimiento el extracto de cuenta mensual que contiene un detalle de los consumos y pagos realizados así como los costos operativos e intereses correspondientes. El extracto de cuenta mensual especifica el periodo de cierre y el vencimiento del pago mínimo.

De acuerdo a lo expresamente indicado por el Solicitante, el Extracto mensual podrá ser remitido por correo electrónico a la dirección especificada o retenido en Casa Matriz o Agencia para su retiro.

La no recepción del estado de cuenta por el usuario no le exime de su obligación de requerirlo en la sede de la Cooperativa, y pagar la suma correspondiente en los plazos fijados de vencimiento.

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

El usuario puede solicitar la cancelación anticipada de sus compras y/o adelantos en 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 formulario mediante.

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

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.

La cooperativa podrá proceder a bloqueos de plásticos en caso de mora en el pago de la tarjeta de crédito, conforme al presente Anexo.

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

La cooperativa podrá debitar de la caja de ahorro que el socio posea, el pago mínimo si este tuviere un atraso de 30 días, según el contrato de afiliación suscrito por el socio al solicitar la tarjeta de crédito.

Bloqueos administrativos por mora en tarjetas de créditos

A los 10 días después del vencimiento del primer pago mínimo impago, la tarjeta quedará inhabilitada, impidiendo al usuario y adicionales realizar compras con la misma. Dicho bloqueo será levantado al ingresar el pago correspondiente. A los 61 días de atraso se bloqueará automáticamente el plástico, debiendo el socio comunicar el pago a fin de levantar dicho bloqueo. Estos bloqueos administrativos podrán tener un costo.

10 días de vencido el pago mínimo: Bloqueo Administrativo, según la marca.

61 días de atraso: Bloqueo Automático, según la marca.

A los 61 días de atraso, los intereses normales, moratorios, punitivos,

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 230 de 234
		Versión 2.0

	exceso de límite de crédito, y otros cargos son suspendidos, no son cargados en el extracto, solo figuran internamente y para la cancelación, el saldo debe ser consultado con el Departamento de Tarjetas de Crédito. 30 días de mora en préstamos: Bloqueo Administrativo por mora en préstamos.
Bloqueos administrativos por mora en préstamos	En caso de mora de 30 días o más en un préstamo otorgado por la Cooperativa, se inhabilitará la tarjeta automáticamente, debiendo el socio comunicar cuando actualice el saldo vencido para la correspondiente habilitación, previo análisis de cada caso.
Estamento de aprobación	Conforme a los niveles de aprobación vigentes – Anexo 1
Días de gracia	No aplica
Condiciones específicas	Todos los gastos operativos y de funcionamiento de cada tarjeta de crédito corren por cuenta del usuario principal. 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. La línea habilitada en la tarjeta de crédito Dinelco es controlada y por lo tanto no podrá ser excedida, salvo por cargos o mora del usuario. En tanto, que las demás tarjetas de crédito permitirá un porcentaje de flexibilidad sobre su línea de crédito que será establecido y/o revisado por el Comité de Tarjetas en forma periódica, el cual constará en el anexo al presente reglamento. El Consejo de Administración establecerá el porcentaje de pago mínimo en lo referente a compras financiables o al contado. El Consejo de Administración establecerá la tasa de interés por la financiación de compras con tarjetas de crédito, en cuotas y al contado, previa sugerencia del Comité de Tarjetas. El usuario podrá solicitar la ampliación de su línea de crédito o la reactivación de su cuenta de tarjetas de crédito, para lo cual deberá llenar formulario proveído por la Cooperativa anexando documentos respaldatorios de ingresos, y será analizado cada caso por el estamento correspondiente. En caso de reestructuración y/o refinanciación de saldo de tarjetas el Comité deberá estudiar la solicitud presentada por el socio y dictaminar sobre una posible disminución de límites de crédito, bloqueos temporales o definitivos y/o anulación de cuentas. La cooperativa se reserva el derecho de sancionar la utilización incorrecta de la Tarjeta de Crédito por parte del usuario, con el retiro de la misma y la aplicación de las sanciones contempladas en el presente reglamento independiente del cobro de lo adeudado.
Tarjetas adicionales	Se podrán otorgar tarjetas de crédito adicionales a menores de hasta 16 años inclusive.
Situaciones especiales	Las solicitudes de tarjetas de miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Tribunal Electoral, Comités Auxiliares y Empleados, deberán ser tratadas por el Consejo de Administración, a sugerencia de las instancias inferiores. Los Miembros de órganos electivos, comités auxiliares y empleados de la cooperativa deberán firmar la autorización del descuento del pago mínimo, de sus haberes mensuales como empleado de la cooperativa, hasta su cancelación.

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 231 de 234
		Versión 2.0

TARJETA DE CREDITO DINELCO		
CONCEPTO	COSTO	CARACTERÍSTICA
Emisión de plástico	Gratuita (titular como adicional)	
Renovación y/o regrabación plástico	Usuario principal: G. 30.000 Usuario adicional: G. 20.000	Financiable hasta en cuatro cuotas.
Tasa de interés contado o adelantos en un solo pago	25% anual	No financiable.
Tasa de financiación para adelantos en cuotas	Hasta 12 meses 20% Hasta 24 meses 22% Hasta 36 meses 24%	Amortización sistema francés Hasta en 36 cuotas.
Tasa de cuotización.	Hasta 12 meses 24% Hasta 24 meses 27% Hasta 36 meses 29%	Amortización sistema francés.
Tasa de refinanciación en cuotas.	Hasta 12 meses 25% Hasta 24 meses 28% Hasta 36 meses 30%	Amortización sistema francés.
Comisión por adelantos en efectivo sobre el monto extraído	5% en cajero y 4% en ventanilla	No financiable.
Interés moratorio	Equivalente a la tasa de financiación.	No financiable.
Interés punitorio	30% de la tasa de financiación de la tasa vigente (Ej. 30% sobre la tasa 25%), es decir, una tasa del 7,5% sobre el pago mínimo impago.	No financiable.
Recargo sobre exceso de línea	2% sobre el exceso	No financiable.
Re – impresión de PIN	G. 2.000	No financiable. En un solo pago.
Costo de envío de extractos	G. 2.800	No financiable.
Seguro de Vida	% sobre el capital al cierre según edad del usuario	No financiable.
Bloqueo por Inhabilitación	G. 2.000	No financiable
Bloqueo Automático	G. 2.000	No financiable
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA TARJETA DE CREDITO DINELCO		
• Es una tarjeta de alcance nacional. • Compras al contado financiables y en cuotas, no financiables. • Porcentaje de Pago Mínimo: 10% de las compras al contado. • Límite para adelantos en efectivo: hasta el importe de la línea de crédito (financiable) hasta en 36 cuotas. Mínimo G. 100.000.- • Cierre de Facturación y Vencimiento: existe un solo cierre de facturación. • Duración del plástico: 24 meses. • Bloqueo Temporal por PIN incorrecto: 24 horas para operaciones en cajeros. • En caso de extravío, robo o hurto de la tarjeta, el usuario deberá denunciar telefónicamente de inmediato a la procesadora Bepsa al Tel. 602.333 o al 604.999 las 24 horas del día, los 365 días del año. En horario de oficina, deberá realizar su denuncia a la cooperativa al Tel. 497.195 y luego, la misma deberá hacerse por escrito en el plazo de 24 horas de día hábil.		

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 232 de 234
		Versión 2.0

TARJETA DE CREDITO CABAL		
CONCEPTO	COSTO	CARACTERÍSTICA
Emisión de plástico	Gratuita (titular como adicional)	
Renovación y/o regrabación plástico.	Usuario principal: G. 50.000 Usuario adicional: G. 40.000	No financiable. En un solo pago.
Tasa de interés contado o adelantos en un solo pago	26% anual	No financiable.
Tasa de interés para compras o adelantos en cuotas	Hasta 12 meses 18% Hasta 24 meses 22% Hasta 36 meses 24%	Amortización sistema francés. Hasta en 36 cuotas
Tasa de cuotización	Hasta 12 meses 22% Hasta 24 meses 24% Hasta 36 meses 26%	Amortización sistema francés.
Tasa de refinanciación en cuotas.	Hasta 12 meses 20% Hasta 24 meses 24% Hasta 36 meses 26%	Amortización sistema francés.
Comisión por adelantos en efectivo	5% sobre el monto extraído	No financiable.
Interés moratorio	Equivalente a la tasa de financiación.	No financiable.
Interés punitorio	30% de la tasa de financiación de la tasa vigente (Ej. 30% sobre la tasa 30%), es decir, una tasa del 9% sobre el pago mínimo impago.	No financiable.
Recargo sobre exceso de línea	4% sobre el exceso	No financiable.
Re impresión de PIN	G. 15.000.-	No financiable. En un solo pago.
Costo de envío de extractos	G. 5.000.-	No financiable.
Seguro de Vida	% sobre el capital al cierre según edad del usuario.	No financiable.
Bloqueo por Inhabilitación	G. 2.000.-	No financiable.
Bloqueo Automático	G. 2.000.-	No financiable.
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA TARJETA DE CREDITO CABAL		
- Es una tarjeta de alcance regional: Paraguay, Argentina, Uruguay, Brasil, Cuba. - Compras al contado financiables y en cuotas, no financiables. - Porcentaje de Pago Mínimo: 10% de las compras al contado. - Límite para adelantos en efectivo: hasta el importe de la línea total en un solo pago (financiable) o hasta en 36 cuotas. Mínimo G. 100.000.- - Límite de flexibilidad ante excesos: hasta el 10% de la línea establecida. - Cierre de Facturación y Vencimientos: existe un solo cierre de facturación. - Duración del plástico: 24 meses. - Bloqueo Temporal por PIN incorrecto: 24 horas para operaciones en cajeros. - En caso de extravío, robo o hurto de la tarjeta, el usuario deberá denunciar telefónicamente de inmediato a la procesadora Cabal Paraguay al Tel. 452.630 o al 414.7000 las 24 horas del día, los 365 días del año. En horario de oficina, deberá realizar su denuncia a la cooperativa al Tel. 497.195 y luego, la misma deberá hacerse por escrito en el plazo de 24 horas de día hábil.		

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 233 de 234
		Versión 2.0

TARJETA DE CREDITO VISA		
Concepto	Costo	Característica
Emisión de plástico	Gratuita (titular como adicional)	
Renovación y/o regrabación plástico	Usuario principal: G. 70.000.- Usuario adicional: G. 50.000.-	No financiable. En un solo pago.
Costo Anual de Mantenimiento	Usuario: G. 50.000.-	No financiable, pagos en dos cuotas.
Cobertura contra Fraude Anual	Usuario: G. 30.000.-	No financiable. En un solo pago.
Tasa de interés contado o adelantos en un solo pago	27% anual	No financiable.
Tasa de cuotización.	Hasta 12 meses 22% Hasta 24 meses 24% Hasta 36 meses 26%	Amortización sistema francés.
Tasa de refinanciación en cuotas.	Hasta 12 meses 20% Hasta 24 meses 24% Hasta 36 meses 26%	Amortización sistema francés.
Tasa de interés para compras o adelantos en cuotas.	Hasta 12 meses: 18% Hasta 24 meses: 22% Hasta 36 meses: 24%	Amortización sistema francés. Hasta en 36 cuotas.
Comisión por adelantos en efectivo	6% sobre el monto extraído	No financiable.
Interés moratorio	Equivalente a la tasa de financiación.	No financiable.
Interés punitivo	30% de la tasa vigente (Ej. 30% sobre la tasa 32%), es decir, una tasa del 9,6% sobre el pago mínimo impago.	No financiable.
Recargo sobre exceso de línea	6% sobre el exceso	No financiable.
Re – impresión de PIN	G. 15.000.-	No financiable. En un solo pago.
Costo de envío de extractos	G. 5.000.-	No financiable.
Seguro de Vida	% sobre el capital al cierre según edad del usuario.	No financiable.
Bloqueo por Inhabilitación	G. 5.000.-	No financiable.
Bloqueo Automático	G. 3.000.-	No financiable.
CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA TARJETA DE CREDITO VISA		
• Es una tarjeta de alcance mundial. • Compras al contado financiadas y en cuotas, no financiadas. • Porcentaje de Pago Mínimo: 10% de las compras al contado. • Límite para adelantos en efectivo: hasta el importe de la línea de crédito (financiable) hasta en 36 cuotas. Mínimo G. 100.000.- • Límite de flexibilidad ante excesos: hasta el 10% de la línea establecida. • Duración del plástico: 24 meses. • Bloqueo Temporal por PIN incorrecto: 24 horas para operaciones en cajeros. • En caso de extravío, robo o hurto de la tarjeta, el usuario deberá denunciar telefónicamente de inmediato a la procesadora Procard al Tel. 021 416 7000 las 24 horas del día, los 365 días del año. En horario de oficina, deberá realizar su denuncia a la cooperativa al Tel. 497.195 y luego, la misma deberá hacerse por escrito en el plazo de 24 horas de día hábil.		

	MANUAL OPERATIVO DE CRÉDITO	MOCRE
		Página 234 de 234
		Versión 2.0

Nombre del crédito	COMPRA DE DEUDA – CABAL, DINELCO Y VISA	Tipo: Normal
Destino	Cancelar las deudas de nuestros socios en otras entidades financieras, a una tasa ventajosa. Incentivar la fidelización de nuestros usuarios. Incentivar la emisión de nuevas tarjetas de crédito. Esta modalidad estará habilitada para tarjetas operativas de todas las marcas Cabal, Visa y Dinelco.	
Requisitos Específicos	• Ser socio de la Coopec, sin necesidad de contar con antigüedad. • Presentar documentos que justifiquen el destino. • Relación Aporte Créditos 1/40	
Plazo y Tasa de Interés Máximo	• Hasta 12 meses: 16% anual • Hasta 24 meses: 22% anual • Hasta 36 meses: 25% anual	
Moneda	Guaraníes	
Sistema de amortización	Francés, para el cálculo de cuotas.	
Estamento de aprobación	Conforme a los niveles de aprobación vigentes – Anexo 1	

GESTIONES DE RECLAMO POR ATRASO EN TARJETAS DE CREDITO

En caso de atraso en el pago de la tarjeta de crédito se aplicarán las siguientes gestiones de reclamo:

Antigüedad	Acciones de reclamo
De 1 a 30 días de atraso	Llamadas telefónicas, correo electrónico, mensaje de texto.
De 31 a 45 días de atraso	Primera nota de reclamo
De 46 a 60 días de atraso	Segunda nota de reclamo
De 61 a 90 días de atraso	Notificación de Informconf
De 91 días	Inclusión en Informconf
De 120 a 150 días de atraso	Telegrama Colacionado
De 180 días	Comunicación al Consejo de Administración