

## REGLAMENTO GESTIÓN DE RIESGO Y ADMINISTRACIÓN DEL CRÉDITO

**ARTICULO 1: ÁMBITO DE APLICACIÓN.** El contenido de este reglamento es aplicable a todos los reglamentos y gestiones que tengan que ver con la gestión del riesgo y administración del crédito de la cooperativa.

**ARTÍCULO 2: DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CONTENIDO.** El presente reglamento contiene las directrices básicas sobre gestión del riesgo y administración del crédito de la cooperativa, así como las directrices y procedimientos específicos para la gestión de cobro, provisiones y garantías.

**ARTICULO 3: DEFINICIONES Y TÉRMINOS.** Para efecto de la aplicación de las disposiciones contenidas en el presente reglamento, se entiende por:

1. **Administración de crédito:** Es la ejecución de las políticas, procesos, procedimientos y controles involucrados en el ciclo de crédito, su clasificación y constitución de provisiones.
2. **Análisis de cosechas:** Metodología que permite analizar de manera aislada un grupo de créditos con características comunes, especialmente en cuanto a la época de su otorgamiento.
3. **Bases de datos de indicadores financieros:** Aquella que contiene los resultados de los indicadores utilizados por la cooperativa para medir la capacidad de pago de los deudores empresariales, ordenados por tamaño de empresa, sector económico y ubicación geográfica.
4. **Capacidad de pago:** Es el resultado de la medición objetiva que realiza la cooperativa para cada deudor de las fuentes de recursos de que dispone para el pago de sus obligaciones.
5. **Cartera de crédito:** Facilidades de crédito desembolsadas.
6. **Ciclo o proceso de crédito:** Está conformado por las siguientes etapas:
  - a. **Planeación:** Involucra las definiciones de la estrategia, mercados objetivos, productos, segmentos y perfiles de los deudores, hasta la evaluación y análisis necesarios para la aprobación de los programas u operaciones específicas.
  - b. **Otorgamiento:** Conjunto de políticas, procesos y procedimientos para el análisis y evaluación para aprobar o negar programas de crédito u operaciones específicas y los procedimientos de documentación, desembolso y de la administración documental y de las garantías.
  - c. **Seguimiento y control:** Comprende los procesos de verificación de la atención oportuna de las obligaciones y de la evolución positiva o negativa de la capacidad de pago de los deudores. También involucra la verificación de la correcta utilización de los fondos, así como el estado y seguridad de las garantías y conlleva asegurar que la categoría de riesgo asignada al deudor corresponda a la evolución del mismo.
  - d. **Recobro (cobro):** Comprende las políticas de recuperación y/o castigo de la cartera tanto administrativa como coactiva y define los niveles de autoridad para el manejo de los casos de acuerdo con la severidad. También se ocupa de garantizar que operativamente los pagos y abonos se encuentren bien aplicados en los sistemas.
7. **Comité de crédito:** Autoridad de la cooperativa, cuyos integrantes son elegidos por la Asamblea por Delegados y reforzada por personal técnico designados por la Junta de Directores, encargada de la aprobación y administración de crédito.
8. **Comité de riesgos:** El creado por la Junta de Directores, de conformidad a lo establecido en el reglamento sobre gestión integral de riesgos, cuyas funciones principales serán establecer los

objetivos y políticas para la gestión integral de riesgos, así como establecer los límites de exposición a los riesgos que hayan sido aprobados por la Junta de Directores.

9. **Crédito reestructurado:** Operación de crédito que ante un evento real o potencial de deterioro de la capacidad de pago del deudor, se le modifica cualquiera de las condiciones originales o es reemplazada por otra operación. El objetivo de la reestructuración es conseguir una situación más favorable para que la entidad recupere la deuda y el aplazamiento del reconocimiento del deterioro.
10. **Crédito refinanciado:** Un crédito se considera refinanciado cuando se producen variaciones de plazo y/o monto del contrato original que no obedecen a dificultades reales o potenciales en la capacidad de pago del deudor.
11. **Exposición al momento del incumplimiento:** Es el monto total de capital, intereses, comisiones y cualquier otro gasto a cargo del deudor, que esté registrado en libros al momento en que ocurre el evento de incumplimiento, es decir, es el importe total que la entidad financiera tiene derecho a liquidar al cliente en la fecha del evento de incumplimiento.
12. **Facilidad crediticia:** Para los efectos del presente Acuerdo, este concepto contemplará únicamente las operaciones de la cartera de crédito dentro y fuera balance que generen riesgo de incumplimiento. Cuando se trate de operaciones fuera de balance, solo se considerarán para los efectos del presente Acuerdo aquellas de naturaleza irrevocable.
13. **Facilidad de crédito morosa:** Se clasificará como morosa cualquier facilidad crediticia que presente algún importe no pagado, por principal, intereses o gastos pactados contractualmente, con una antigüedad de más de 30 días y hasta 90 días, desde la fecha establecida para el cumplimiento de los pagos.
14. **Facilidad de crédito vencida:** Se clasificará como vencida cualquier facilidad crediticia cuya falta de pago de los importes contractualmente pactados presenten una antigüedad superior a 90 días. Este plazo se computará desde la fecha establecida para el cumplimiento de los pagos. Las operaciones con un solo pago al vencimiento se consideran vencidas cuando la antigüedad de la falta de pago supere los 30 días, desde la fecha en la que está establecida la obligación de pago.
15. **Garantías o colaterales:** Es la prenda, hipoteca, anticresis, fideicomiso de garantía, cesión o cualquier otra relación contractual mediante la cual queda afectado un bien o un derecho, para asegurar la recuperación de una obligación.
16. **Gerencia:** Máxima autoridad ejecutiva (llámese gerente general, vicepresidente ejecutivo, presidente ejecutivo, u otra denominación), así como el segundo ejecutivo de más alto rango (llámese subgerente general, o cualquier otra denominación) y a los otros gerentes y colaboradores que ejecuten funciones clave que deban reportar directamente a los anteriores.
17. **Gestión integral de riesgo de crédito:** Proceso de identificar, medir, monitorear, controlar, mitigar e informar al comité de riesgo, sobre la evolución del riesgo de crédito al que se encuentra expuesto la cooperativa.
18. **Incumplimiento:** Cuando una operación de crédito se convierte en vencida se considerará un evento de incumplimiento para todos los efectos.
19. **Junta de Directores:** Órgano encargado de la administración permanente de la cooperativa, deberá fijar las políticas generales para el cumplimiento del objeto social y velará por la ejecución de los planes acordados por la asamblea.
20. **Matrices de transición:** Matrices que se construyen con los cambios de calificación de crédito de los acreditados, para diferentes períodos de tiempo.
21. **Operaciones fuera de balance:** Aquellas operaciones que representan el compromiso irrevocable de la Cooperativa de otorgar o asumir un riesgo de pago a cargo de un deudor.
22. **Otros Préstamos:** Los destinados al financiamiento de gobiernos, organismos internacionales y organizaciones no gubernamentales.

23. **Pérdida esperada:** La pérdida esperada es la media de la distribución de las pérdidas en un horizonte determinado, por ejemplo, un año. El cálculo de la pérdida esperada para un acreditado, puede realizarse, bajo determinadas hipótesis simplificadoras, mediante el producto de tres factores: la probabilidad de incumplimiento, la exposición en la fecha de incumplimiento y la tasa de pérdida dado el incumplimiento. Ninguno de estos tres factores es observable por lo que es necesario estimarlos mediante los procedimientos adecuados. La pérdida esperada de una cartera es la suma de las pérdidas esperadas de los acreditados individuales.
24. **Pérdida incurrida:** Es el efecto económico que se reconoce cuando existe una evidencia objetiva de deterioro.
25. **Pérdida inesperada:** Las pérdidas inesperadas, también denominadas pérdidas extremas, son pérdidas que pueden ocurrir con una baja probabilidad pero con un valor significativamente grande. Las pérdidas inesperadas tratan de cubrirse con los requerimientos de capital.
26. **Préstamos a personas o al consumidor:** Aquellos préstamos que están conformados por:
  - a. **Préstamos para consumo:** Los destinados a adquirir bienes de consumo o servicios, no destinados a la producción ni comercialización de los mismos. Se consideran dentro de este tipo los concedidos a través de tarjeta de crédito, arrendamiento financiero, los otorgados con garantía hipotecaria, todos ellos destinados al fin antes señalado.
  - b. **Préstamos para vivienda (hipotecario):** Los destinados principalmente a la adquisición de viviendas, cuyo uso será residencial, siempre que estos préstamos estén garantizados con hipotecas debidamente constituidas e inscritas.
27. **Préstamos corporativos:** Los destinados a la producción y/o comercialización de bienes y servicios en los diferentes sectores de la economía, tales como: agropecuario, minero, industrial, construcción, comercial y de servicios. Se consideran dentro de este tipo de préstamo los otorgados a través de tarjetas de crédito corporativas, arrendamiento financiero corporativo, financiamiento de proyectos, hipotecas comerciales y los destinados a la micro, pequeña y mediana empresa u otras formas de financiamiento destinados a los sectores antes señalados. Se incluyen el financiamiento cooperativas, compañías de seguros, empresas de arrendamiento financiero, empresas financieras y empresas de factoraje.
28. **Provisiones dinámicas:** Son reservas constituidas para hacer frente a posibles necesidades futuras de constitución de provisiones específicas. Se rigen por criterios prudenciales propios de la regulación de intermediarios financieros.
29. **Provisiones específicas:** Son provisiones que se originan por la evidencia objetiva y concreta de deterioro.
30. **Pruebas de tensión:** Análisis realizados mediante la construcción discrecional de un escenario extremo, a partir del cual se intenta inferir los efectos sobre el balance y la cuenta de resultados la cooperativa, con el fin de evaluar la capacidad de los requerimientos de capital para absorber las pérdidas inesperadas, que se generarían en dicho escenario.
31. **Riesgo de contraparte:** Posibilidad de que en un contrato financiero del cual la cooperativa sea parte, cualquier contraparte incumpla total o parcialmente sus obligaciones financieras, causando que la cooperativa incurra en una pérdida.
32. **Riesgo de crédito:** Posibilidad de que la cooperativa incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que sus deudores fallen en el cumplimiento oportuno o cumplan imperfectamente los términos acordados en los contratos de crédito.

33. **Sistema estructurado e integral de administración de crédito:** Conjunto de políticas, procesos y procedimientos que desarrollan el marco estratégico, normativo y operativo para la administración del ciclo o proceso de crédito.
34. **Sistemas de puntaje:** Proceso de categorización de deudores a través de metodologías estandarizadas, que consiste en la asignación de un nivel de riesgo crediticio específico generalmente denotado por una letra, categoría o puntaje y que permite asociarlo con una probabilidad de incumplimiento.
35. **Tasa de pérdida dado el incumplimiento:** Es el valor presente de la tasa que representa la pérdida total, incluidos todos los gastos asociados a las gestiones del cobro de las deudas y, en su caso, la liquidación de las garantías existentes, respecto a la exposición en la fecha del incumplimiento.
36. **Valor razonable:** Cantidad por la que puede ser intercambiado un activo o cancelado un pasivo entre un comprador y un vendedor interesados y debidamente informados, en condiciones de independencia mutua. La mejor evidencia del valor razonable son los precios cotizados en un mercado activo. Si el mercado de un instrumento financiero no fuera activo, la entidad determinará el valor razonable utilizando una técnica de valoración

**ARTÍCULO 4: CONCEPTO Y ALCANCE DEL RIESGO DE CRÉDITO.** Para los efectos del presente, reglamento se considerará implícito en el riesgo de crédito el concepto del riesgo de contraparte y de todos aquellos cuya mitigación económica signifique un proceso de cobranza. El concepto de riesgo de crédito no solamente reside en la capacidad de pago del deudor, sino también en su voluntad, posibilidad e idoneidad documental, entre otros.

También le serán aplicables las disposiciones del presente reglamento a las operaciones fuera de balance y aquellas que, de acuerdo con las normas contables aceptadas, deban ser reveladas.

**ARTÍCULO 5: RESPONSABILIDADES DE LA JUNTA DE DIRECTORES.** La Junta de Directores es responsable que la cooperativa tenga un marco adecuado, eficaz, viable y debidamente documentado para la gestión del riesgo de crédito y administración de crédito. Este marco contendrá políticas, reglamentos, manuales y procedimientos y se conocerá como sistema estructurado e integral de gestión del riesgo de crédito y administración de crédito.

Para el cumplimiento de esta disposición, la Junta de Directores tendrá las siguientes responsabilidades:

1. Aprobar las estrategias, las políticas y las prácticas de crédito, y revisarlas como mínimo una (1) vez al año o cada vez que se produzcan hechos o situaciones relevantes vinculadas con este riesgo. Estas políticas deben considerar el riesgo de crédito asumido en todas las operaciones, tanto a nivel individual como de la cartera de créditos agregada por grupos económicos, productos, sectores económicos o cualquier clasificación que corresponda a los mercados objetivos y a los perfiles de los deudores definidos y aprobados en la estrategia.
2. Aprobar la tolerancia a la exposición al riesgo de crédito, estableciendo límites a nivel de deudor, segmento de mercado y producto.
3. Aprobar una estructura organizativa adecuada a su tamaño y complejidad de sus operaciones que delimite claramente las responsabilidades, así como los niveles de dependencia e interrelación que le corresponden a cada una de las áreas involucradas en la gestión del riesgo de crédito.
4. Velar por que la gerencia superior esté capacitada para administrar las operaciones de crédito de la cooperativa y para que éstas se realicen en línea con la estrategia, las políticas y el nivel de tolerancia al riesgo aprobado.

5. Asegurar que la política de incentivos al personal esté alineada con la estrategia de riesgo de crédito de la cooperativa, evitando que pueda debilitar sus procesos de crédito.
6. Supervisar que el nivel de riesgo de crédito asumido por la cooperativa sea proporcional con los fondos de capital.
7. Aprobar la introducción de nuevos productos, segmentos o actividades dentro de la cartera de crédito y operaciones fuera de balance que generen riesgo de crédito.
8. Dar seguimiento a las exposiciones con partes relacionadas y grupos económicos y asegurar que la auditoría interna revise esa información.
9. Aprobar las excepciones a las políticas y límites internos establecidos que proponga la gerencia superior y/o a quien se delegue esta facultad.
10. Solicitar y aprobar estrategias correctivas cuando, con base en información suministrada por el comité de riesgos, el comité de crédito o la auditoría interna, se adviertan deterioros reales o potenciales en la calidad de las carteras de crédito.
11. Asegurarse que la cooperativa aplique correctamente las normas contables y regulatorias en lo referente a la gestión del riesgo de crédito.
12. Establecer el sistema de delegación de autoridad para la aprobación de las operaciones de crédito y las facultades necesarias para su seguimiento, recuperación y cobranza.

**ARTÍCULO 6: RESPONSABILIDADES DE LA GERENCIA SUPERIOR.** La gerencia superior es responsable de implementar la estrategia, las políticas y las prácticas aprobadas por la Junta de Directores para la gestión del riesgo crédito y la administración de crédito. En consecuencia, es responsable de la implementación y aplicación del sistema estructurado e integral de gestión de riesgo de crédito y administración de crédito, para lo cual tendrá las siguientes responsabilidades:

1. Asegurar que las actividades vinculadas con el otorgamiento, seguimiento y recuperación de créditos, sean consistentes con la estrategia y las políticas aprobadas por la Junta de Directores.
2. Implementar la estructura, responsabilidades y controles necesarios para la administración de crédito. La estructura debe contemplar responsables que se ocupen específicamente de seguir la calidad de los créditos y de los mitigadores de riesgo asociados. Igualmente, debe asegurar que los responsables de asignar la clasificación de riesgo de crédito reciban información suficiente. Al asignar las responsabilidades, la gerencia superior debe evitar posibles conflictos de interés.
3. Aprobar los procesos y procedimientos correspondientes, asegurándose de su adecuada ejecución y que estén en línea con las políticas y prácticas aprobadas por la Junta de Directores.
4. Proponer a la Junta de Directores la política y los niveles de atribuciones de crédito que se delegarán dentro de la estructura de la cooperativa.
5. Proponer a la Junta de Directores, al menos una (1) vez al año, las modificaciones, correctivos o mejoras que, de acuerdo con las evaluaciones internas, deban hacerse al sistema estructurado e integral de administración y gestión del riesgo de crédito
6. Definir los procedimientos y el nivel de aprobación que corresponda para las excepciones a los límites y políticas conforme a lo aprobado por la Junta de Directores.
7. Asegurar que el personal involucrado tenga la capacidad y el conocimiento necesario para llevar a cabo la actividad de administración de crédito conforme a las políticas y procesos de la cooperativa.
8. Comunicar las políticas claves para implementar la estrategia y la estructura para la gestión de ese riesgo a todas las áreas de la entidad involucradas en la gestión del riesgo y administración de crédito. Las personas responsables de las líneas de negocio que desarrollen actividades que puedan afectar el riesgo de crédito deben tener pleno conocimiento de la estrategia y operar de acuerdo con las políticas, reglamentos, procesos, límites y controles establecidos.

9. Asegurar la existencia de controles internos adecuados para proteger la integridad del proceso de administración de crédito y la gestión del riesgo de crédito. A esos efectos, la auditoría interna debe revisar regularmente la implementación y la eficacia del marco utilizado.
10. Asegurar el seguimiento permanente de las tendencias del mercado que puedan presentar desafíos significativos o sin precedentes para la administración de crédito, de manera que se puedan realizar en tiempo adecuado los cambios necesarios en la estrategia de crédito.
11. Asegurar que existan y se apliquen periódicamente pruebas de tensión y que los planes de contingencia sean efectivos y apropiados para la entidad.
12. Asegurar que se incorpore de manera apropiada, en adición a los costos e ingresos normales, el riesgo de crédito para la determinación de precios, en las medidas de desempeño y en el proceso de aprobación de nuevos productos que impliquen riesgo de crédito.
13. Asegurarse que en la política contable existan criterios y metodologías claros que permitan desarrollar, objetiva y consistentemente, los análisis previstos en las normas contables para determinar el valor razonable de la cartera de crédito.

#### **ARTÍCULO 7: RESPONSABILIDADES DE COMIR EN COORDINACION CON LA UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.**

1. Diseñar y someter a aprobación de la Junta de Directores, a través del comité de gestión integral de riesgos, las políticas para la gestión del riesgo de crédito, informando simultáneamente al gerente general o su equivalente y al comité de gestión integral de riesgos.
2. Dar seguimiento al cumplimiento de los límites de exposición al riesgo de crédito aprobados.
3. Diseñar y someter a aprobación del comité de gestión integral de riesgos la metodología para la gestión del riesgo de crédito. En particular diseñar sistemas de calificación crediticia para los acreditados y someter los sistemas a la aprobación del comité de riesgos.
4. Presentar a la Junta de Directores a través del Gerente General y del comité de gestión integral de riesgos la estructura idónea para la gestión del riesgo de crédito.
5. Implementar la metodología de gestión del riesgo de crédito.
6. Elaborar, previo a su lanzamiento, opiniones sobre posibles riesgos de crédito relacionados con nuevos productos, servicios o promociones de crédito.
7. Diseñar y someter a consideración del comité de riesgos un sistema de información basado en reportes objetivos y oportunos, que permita reflejar los niveles de exposición al riesgo de crédito y el cumplimiento de los límites fijados.
8. Desarrollar y mantener la metodología de pruebas de tensión.
9. Desarrollar y mantener las metodologías para evidenciar deterioros, pronosticar flujos futuros de recuperación de la cartera y establecer sus valores presentes para comparar periódicamente los valores razonables así obtenidos con los valores en libros.

**ARTÍCULO 8: RESPONSABILIDADES DE LA UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA.** La unidad de auditoría interna evaluará el cumplimiento del control interno, las políticas y los procedimientos utilizados para la gestión del riesgo y administración del crédito, elaborados de conformidad con lo dispuesto en el presente reglamento. Adicionalmente, deberá asegurarse que, en los planes aprobados por el comité de auditoría, se consideren procesos de auditoría de crédito para cada una de las etapas del proceso o ciclo de crédito, su clasificación y requerimientos de provisión.

**ARTÍCULO 9: RESPONSABILIDADES DEL COMITÉ DE CRÉDITO.** El comité de crédito tendrá a su cargo las siguientes funciones:

1. Aprobar las operaciones que le correspondan al nivel de atribuciones de crédito otorgadas por el Estatuto y los reglamentos aprobados por la Junta de Directores.
2. Formular a la gerencia superior propuestas de mejoramiento de las políticas, procesos y procedimientos para la aprobación de créditos.

**ARTÍCULO 10: COMPONENTES MÍNIMOS DEL SISTEMA ESTRUCTURADO E INTEGRAL DE GESTIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITO.** El sistema debe estar compilado en reglamentos, manuales y/o en planes de negocio anuales que deben contemplar como mínimo los elementos siguientes:

1. Definición del mercado objetivo.
2. Políticas por tipo de crédito.
3. Estructuras organizacionales.
4. Límites máximos y mínimos de exposición.
5. Sistema de calificación del riesgo de los deudores.
6. Mecanismos de monitoreo y seguimiento del riesgo de crédito.
7. Categorías de clasificación de la cartera.
8. Clases de provisiones.
9. Metodología para establecer el monto de las provisiones.
10. Procesos para la administración de crédito.
11. Procesos de inicio.
12. Políticas sobre garantías.
13. Procesos de seguimiento y control.
14. Procesos de recuperación y normalización.
15. Sistema de administración de excepciones de las políticas.
16. Documentación.

**ARTÍCULO 11: DEFINICIÓN DEL MERCADO OBJETIVO.** La cooperativa deberá establecer y definir claramente, al más alto nivel:

1. **Las líneas de negocio:** entendiéndose por éstas la especialización que agrupa procesos encaminados a generar productos y servicios especializados para atender un segmento del mercado objetivo.
2. **Segmentos de mercado:** entendiéndose por éstos los clientes definidos y agrupados con base en criterios sociodemográficos. Adicionalmente, deberá definir con claridad:
  - a. Las participaciones de los diferentes segmentos de mercado dentro del portafolio deseado de crédito, y
  - b. La participación del total del mismo dentro de los activos productivos de la cooperativa, estableciendo rangos y límites mínimos y máximos.

**ARTÍCULO 12: POLÍTICAS POR TIPO DE CRÉDITO.** La cooperativa debe definir, de conformidad con su planeación estratégica, las reglas y políticas para las siguientes categorías de crédito, en especial los criterios de admisibilidad, características de plazo y garantías exigibles:

1. **Facilidades de crédito corporativas.** Se considerarán los siguientes aspectos: la estrategia de la cooperativa, el tamaño y perfil de los clientes, los sectores económicos y los plazos de las facilidades.
2. **Facilidades de crédito a personas.** Se considerarán los siguientes aspectos: la estrategia de la cooperativa, el objetivo de la financiación, los plazos y el perfil de los deudores, entre otros.

**ARTÍCULO 13: ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES Y COMITÉS DE APOYO.** La cooperativa deberá contar con una estructura organizacional que asegure la adecuada gestión del riesgo y administración del crédito en todas y cada una de las etapas del ciclo de crédito.

En desarrollo de las funciones del comité de crédito, la cooperativa debe contar con una estructura de organismos de decisión, que obedezca a la delegación de autoridad realizada por parte del comité de crédito o la instancia responsable.

Dentro de la estructura, se deberán contemplar los límites y niveles de aprobación de las operaciones y las políticas de otorgamiento. Cuando existan excepciones a la política de otorgamiento la decisión la tomará la gerencia superior o la Junta de Directores, según sea el caso.

Dentro de la estructura organizacional, la cooperativa deberá asegurarse de contar con un documento aprobado por la Junta de Directores que establezca:

1. Las instancias de decisión de crédito y quienes las componen.
2. Los montos máximos que pueden otorgar.
3. El sistema de registro y constancia de las decisiones.

**ARTÍCULO 14: LÍMITES DE EXPOSICIÓN.** La cooperativa deberá establecer, con base en sus definiciones estratégicas, políticas de límites máximos y mínimos por línea de negocio, sector económico, región geográfica y deudor. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de los límites establecidos en las normas de concentración con grupos económicos y partes relacionadas. Dichos límites serán definidos por la unidad de administración de riesgo, el comité de riesgo, la Gerencia General y la Junta de Directores.

La cooperativa deberá tener claramente identificados y consolidados los grupos económicos y partes relacionadas con los cuales exista exposición al riesgo de crédito. Y no podrá otorgar créditos superiores al dos por ciento (2%) del monto total de su capital.

**ARTÍCULO 15: SISTEMA DE CALIFICACIÓN CREDITICIA.** La cooperativa, bajo la dirección de la unidad de administración de riesgos, deberá diseñar sistemas de calificación crediticia coherentes con la segmentación de la cartera de préstamos y con la complejidad de las operaciones. El sistema de calificación crediticia, debe constituir un pilar fundamental en las funciones de otorgamiento y seguimiento, además de ser una herramienta de ayuda para la determinación de las primas de riesgo y la gestión integral de la cartera de crédito. El sistema de calificación crediticia debe estar perfectamente documentado en los manuales pertinentes.

**ARTÍCULO 16: MECANISMOS DE MONITOREO Y SEGUIMIENTO DEL RIESGO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA.** La cooperativa deberá monitorear y dar seguimiento permanentemente al comportamiento de pago de los deudores y a todas las condiciones exógenas y endógenas que afecten la seguridad del cumplimiento oportuno o que tengan el potencial de incrementar la probabilidad de incumplimiento.

Para el cumplimiento de lo anterior, la cooperativa deberá contar con herramientas y políticas claras para realizar el seguimiento de la cartera. Esta responsabilidad estará a cargo de la unidad de administración de riesgo y del departamento de recuperación de créditos.

**ARTÍCULO 17: CATEGORÍAS DE CLASIFICACIÓN DE LAS FACILIDADES CREDITICIAS.** A efectos de la determinación de las provisiones específicas y dinámicas las cooperativas clasificarán la totalidad de sus obligaciones con base en su valor en libros a la fecha de la evaluación, en las siguientes categorías:

**17.1 PARA PRÉSTAMOS CORPORATIVOS Y OTROS PRÉSTAMOS:**

**17.1.1 Normal:** Préstamos que no presenten atrasos en el pago de sus cuotas o que su atraso no es mayor a treinta (30) días. Un préstamo es considerado como normal cuando el flujo de caja operativo del deudor es suficiente o excede el monto de las obligaciones del servicio de la deuda hasta su cancelación. Además cuando el deudor:

- a. Presenta una situación financiera con un nivel de endeudamiento patrimonial aceptable;
- b. Cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones, entendiéndose que ello sucede cuando el deudor las cancela sin recurrir a nueva financiación directa;
- c. Las garantías han sido verificadas, claramente definidas y periódicamente evaluadas por profesionales idóneos e independientes al deudor;
- d. Se ha evidenciado que el deudor tiene un sistema de administración adecuado, que le permita conocer en forma permanente su situación económica, y cuenta con apropiados sistemas de control interno, y
- e. El deudor pertenece a un sector de la actividad económica que registra un comportamiento favorable para el giro normal del negocio.

**17.1.2 Mención especial:** Los préstamos clasificados en esta categoría son aquellos cuyos deudores presentan alguna debilidad. En adición, el estado general de su negocio y las garantías que respaldan sus compromisos financieros requieren una atención especial para la recuperación del préstamo, previniendo que se deteriore la capacidad de pago del deudor. Esta debilidad del deudor puede provenir de:

- a. Situación de morosidad en los pagos de treinta y un (31) días, sin exceder los noventa (90) días.
- b. Situaciones que lo afectan directa o indirectamente como por ejemplo: por un elevado endeudamiento, por situaciones adversas que afectan el sector económico en que se desenvuelve, por un inadecuado contrato de préstamo, que el flujo de caja operativo tiende a debilitarse o debido a que las expectativas futuras sobre las condiciones económicas pudiesen afectar las garantías otorgadas a favor de la cooperativa.
- c. Atrasos en la presentación de los informes sobre la situación económica y financiera del negocio.
- d. Si el préstamo fue otorgado sin mayor análisis o por razones subjetivas.

**17.1.3 Subnormal:** Un préstamo debe ser clasificado en esta categoría cuando el flujo de caja operativo u otra fuente de pago calificada como primaria es inadecuada y pone en riesgo la recuperación de los saldos adeudados. La cooperativa debe evaluar la aplicación de las garantías tomando en cuenta su valor de realización en el mercado, si las deficiencias del préstamo no son corregidas oportunamente. La cooperativa tomar en consideración si el deudor presenta cualquiera de las siguientes circunstancias:

- a. Incumplimientos en el pago del servicio de la deuda a noventa y un días (91), sin exceder ciento ochenta (180) días.
- b. Un nivel de flujo de caja operativo u otra fuente de pago calificada como primaria insuficiente, para atender el pago de la totalidad del servicio de la deuda en las condiciones originalmente pactadas.

- c. De tener conocimiento, aquellos préstamos vencidos y/o en cobranza judicial, en otras instituciones financieras.
- d. Muestra clara evidencia de desmejoramiento en el capital de trabajo que no le permiten satisfacer el pago en los términos pactados.
- e. Presenta problemas en su relación crediticia con proveedores y clientes.

**17.1.4 Dudoso:** Los préstamos agrupados en esta categoría son aquellos de muy difícil recuperación, dado que el deudor presenta una situación financiera y económica muy deteriorada y usualmente se ha iniciado una acción legal, ya que sus fuentes de ingreso, garantías constituidas o su patrimonio, sólo permitirían a la cooperativa recuperar parte de los recursos facilitados. Para clasificar el préstamo en esta categoría, la cooperativa deberá tomar en consideración si el deudor presenta cualquiera de las siguientes circunstancias:

- a. Incumplimiento en el pago a ciento ochenta y un (181) días, sin exceder doscientos setenta (270) días.
- b. Un flujo de caja operativo u otra fuente de pago calificada como primaria que muestra en forma constante insuficiencia para cubrir el pago del servicio de la deuda en los términos originalmente pactados.
- c. Si existen condiciones adversas fuera del control del deudor que puedan afectar la recuperación del préstamo, tales como variaciones del ciclo económico del país donde se originan las fuentes de pago del préstamo, eventos específicos impredecibles como incendios, cambio de tecnología, cambios políticos y otros.
- d. Si el préstamo ha sido renovado más de una vez sin abono a capital e intereses, o si el mismo fue desviado a otros proyectos.

**17.1.5 Irrecuperable:** Corresponden a esta categoría los préstamos cuya imposibilidad de recuperación es tan evidente que no justifica su consideración como activo financiero y deben ser castigados oportunamente para reconocer la pérdida, independientemente que la cooperativa pueda eventualmente recuperar las sumas adeudadas parcial o totalmente. Se incluirán igualmente en esta categoría los préstamos otorgados a empresas cuya capacidad de generar recursos dependa también de otras empresas que, a la vez, se encuentran en una posición financiera muy precaria para hacerle frente a sus compromisos, por motivo de su propio endeudamiento, por su incapacidad operacional o por la situación del sector económico al que pertenece el giro del negocio. Para clasificar el préstamo en esta categoría, la Cooperativa deberá tomar en consideración si el deudor presenta cualquiera de las siguientes circunstancias:

- a. Presenta incumplimiento en los pagos mayores a 270 días.
- b. Presenta un deterioro en su capacidad de pago que compromete la continuidad de las operaciones; o se encuentra en suspensión de pagos siendo factible presumir que también tendrá dificultades para cumplir eventuales acuerdos de restructuración; o se encuentra en estado de insolvencia, o se ha solicitado su quiebra.
- c. Si el deudor ha cesado en su actividad empresarial y sus préstamos están en cobranza judicial.
- d. Si el conocimiento del deudor por la cooperativa es deficiente, especialmente en lo que respecta a su más reciente situación financiera y su localización actual.
- e. Si la documentación del préstamo es inadecuada, deficiente o falsa.
- f. Si no existen garantías o las mismas son insuficientes o no se encuentran debidamente constituidas.

## 17.2 PARA PRÉSTAMOS A PERSONAS

La clasificación de los préstamos al consumidor se realizará tomando en cuenta los criterios que se detallan a continuación:

**17.2.1 Préstamos para consumo personal:** Todos los préstamos de consumo con o sin garantías, serán clasificados conforme a los siguientes criterios:

- a. **Normal:** Préstamos que no presenten atrasos en el pago de sus cuotas o que su atraso no es mayor a sesenta (60) días.
- b. **Mención especial:** Préstamos que registran atraso en el pago de sus cuotas de sesenta y un (61) días, sin exceder noventa (90) días.
- c. **Subnormal:** Préstamos que registran atraso en el pago de sus cuotas de noventa y un (91) días, sin exceder ciento veinte (120) días.
- d. **Dudoso:** Préstamos que registran atraso en el pago de sus cuotas de ciento veintiún (121) días, sin exceder los ciento ochenta (180) días
- e. **Irrecuperable:** Préstamos que registran atraso mayor de ciento ochenta (180) días.

**17.2.2. Préstamos para vivienda (hipotecario):** Estos préstamos deberán clasificarse conforme a los siguientes criterios:

- a. **Normal:** Préstamos que no presenten atrasos en el pago de sus cuotas o que su atraso no es mayor a sesenta (60) días.
- b. **Mención especial:** Préstamos que registran atraso en el pago de sus cuotas de sesenta y un (61) días, sin exceder noventa (90) días.
- c. **Subnormal:** Préstamos que registran atraso en el pago de sus cuotas de noventa y un (91) días, sin exceder ciento ochenta (180) días.
- d. **Dudoso:** Préstamos que registran atraso en el pago de sus cuotas de ciento ochenta y uno (181) días, sin exceder trescientos sesenta (360) días.
- e. **Irrecuperable:** Préstamos que registran atraso en el pago de sus cuotas de más de trescientos sesenta (360) días.

**Los préstamos garantizados por depósitos** no se contratarán con el compromiso de amortizaciones periódicas a capital pero si estableciendo que el deudor podrá hacer amortizaciones voluntarias al capital y el pago total al vencimiento del préstamo. Este tipo de préstamo se clasificará en su categoría de riesgo de acuerdo al atraso del interés vencido, tal como lo indica la política de préstamos garantizados.

**PARÁGRAFO 1:** Sin perjuicio de que se trate de préstamos corporativos, de consumo o hipotecarios, **la cantidad de días transcurridos desde la falta de pago total o parcial será suficiente para la clasificación en cada una de las categorías según lo anteriormente dispuesto**, aclarando que en el caso de préstamos corporativos estos deberán clasificarse en la categoría correspondiente, cuando se den una o más de las circunstancias previstas independientemente de los días de atraso que pueda o no tener.

Todas las operaciones de un mismo deudor serán clasificadas en la categoría que por días de atraso corresponda a la obligación más deteriorada. En el caso de operaciones de un mismo grupo económico, cuando una o más de las empresas o personas del grupo esté clasificada en categoría de mayor riesgo y dichas operaciones representen el veinticinco por ciento (25%) de las operaciones de todo el grupo económico, toda la exposición del grupo será clasificada a la categoría de mayor riesgo.

Los expedientes de los clientes con operaciones clasificadas en subnormal, dudosos e irrecuperables deberán contener claramente la estrategia de recuperación y los resultados de las gestiones desarrolladas.

Conforme con lo dispuesto en el presente reglamento, el comité de riesgos y el departamento de recuperación de créditos velarán porque la totalidad de la cartera se encuentre oportuna y adecuadamente clasificada.

**ARTÍCULO 18: CRITERIOS GENERALES ADICIONALES PARA LA CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA.**

Clasificación de la Cartera	Corporativo		A personas			
		(con garantía inmueble) Préstamo inferior al 50% del valor de la garantía	Consumo		Préstamo Hipotecario de Vivienda	
			(con garantía inmueble) Préstamo inferior al 50% del valor de la garantía	(con garantía inmueble) Préstamo inferior al 70% del valor de la garantía		
Normal	De 0 a 30 días	De 0 a 30 días	De 0 a 60 días	De 0 a 60 días	De 0 a 60 días	De 0 a 60 días
Mención Especial	De 31 a 90 días	De 31 a 180 días	De 61 a 90 días	De 61 a 180 días	De 61 a 90 días	De 61 a 180 días
Subnormal	De 91 a 180 días	De 181 a 270 días	De 91 a 120 días	De 181 a 270 días	De 91 a 180 días	De 181 a 270 días
Dudoso	De 181 a 270 días	De 271 a 360 días	De 121 a 180 días	De 271 a 360 días	De 181 a 360 días	De 271 a 360 días
Irrecuperable	Más de 270 días	Más de 360 días	Más de 180 días	Más de 360 días	Más de 360 días	Más de 360 días

**ARTÍCULO 19: PROCESOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITO.** Los procesos deberán contemplar con total claridad las responsabilidades que la Junta de Directores, la auditoría interna y la administración tienen en cada una de las grandes etapas del ciclo de crédito. La documentación de los procesos deberá ser explícita en cuanto a la metodología utilizada.

Los procesos deben ser incluidos como parte de los reglamentos y manuales que contiene el sistema de administración de crédito.

**ARTÍCULO 20: CRITERIOS PARA EL PROCESO DE INICIO.** Se entiende que el proceso de inicio comprende desde las definiciones hasta los criterios para asumir un riesgo. Por tanto, la cooperativa debe documentar claramente todas las actividades que se surten, desde la promoción, la evaluación del riesgo con base en la capacidad de pago actual y futura del deudor, la aprobación y sus términos básicos como tasas, plazos, amortizaciones, garantías y condiciones particulares.

En particular, los procesos de inicio deberán asegurar el conocimiento del deudor o contraparte, de su capacidad de pago y de las características de la operación a celebrarse, que incluyen, entre otros, los términos y condiciones del préstamo, garantías, fuentes de pago e identificación y análisis de circunstancias exógenas a las que puede estar expuesta la capacidad de pago del deudor.

El reglamento y el manual de administración de crédito contemplarán procesos de inicio que aseguren que la política y la estrategia de la cooperativa, en cuanto al riesgo de crédito, se apliquen consistentemente. Por tanto, deberá existir una metodología para que en cada mercado y línea de negocio definido en la estrategia se puedan establecer, de manera objetiva, indicadores cualitativos y cuantitativos que permitan discriminar los deudores sujetos de crédito y el nivel de riesgo tolerable para cada uno de ellos.

**ARTÍCULO 21: POLÍTICAS DE GARANTÍAS.** La política de garantía incluirá, como mínimo, lo siguiente:

1. La evaluación formal del respaldo y las posibilidades de realización de cada tipo de garantía.

2. La valoración de la cobertura y liquidez de las garantías, estableciendo su valor actual con base al avalúo vigente y tomando en consideración los escenarios de su liquidación y sus tiempos, costos y gastos inherentes. Dicha valoración deberá contemplar la calificación de riesgo del deudor que para tal efecto establezca la cooperativa.
3. Los criterios y requisitos que los peritos evaluadores deben tener para ser aceptables por el banco.
4. Las metodologías para la valoración de garantías o fuentes de pago no tangibles representadas en cesiones de derechos económicos.
5. Los criterios de evaluación del riesgo de contraparte, tales como: agentes fiduciarios, custodios, emisores u originadores de los activos otorgados en garantía.

**PARÁGRAFO 1:** Las disposiciones establecidas en el presente artículo contemplan lineamientos y parámetros generales que se deben tomar en cuenta en política de garantías, con independencia sobre mitigantes de riesgo de crédito establecidas por este reglamento.

**ARTÍCULO 22: PROCESOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL.** El resultado de los procesos de seguimiento y control es la clasificación de la cartera de acuerdo con su riesgo inherente. La cooperativa deberá clasificar permanentemente su cartera de crédito mientras mantenga operaciones.

Para los efectos anteriores, la cooperativa deberá contar con políticas y metodologías claras que, como mínimo, consideren:

1. Información estadística relacionada con el comportamiento histórico de las carteras y de los créditos.
2. Información actualizada de las características de los deudores, sus créditos y garantías.
3. Información sobre el comportamiento crediticio del deudor con otras entidades, en caso de tener conocimiento de la misma.
4. Información actualizada que permita evaluar en todo momento la situación financiera y la capacidad de pago de los deudores.

Una vez al año el comité de riesgo deberá presentar a la Junta de Directores un informe sobre la calificación de la cartera, de acuerdo con el riesgo inherente de los deudores, que incluya un análisis segmentado por cartera, líneas de negocio, productos y cualquier otra segmentación proveniente de la estrategia de la cooperativa.

**ARTÍCULO 23: PROCESOS DE RECUPERACIÓN Y NORMALIZACIÓN.** La cooperativa deberá contar con procesos y procedimientos para maximizar la recuperación de los créditos no servidos adecuadamente. Como mínimo, éstos deben contener:

1. La asignación de responsabilidades para generar una segregación de funciones de tal manera que existan pesos y contrapesos en el proceso de recuperación de cartera.
2. Los criterios para aplicar procesos coercitivos de cobranza según el tiempo de mora y severidad de la pérdida esperada.
3. Los criterios, políticas y condiciones para reestructuración de créditos, los cuales deben definir claramente el nivel de autoridad competente para su aprobación. La cooperativa deberá crear un sistema de registro para que sea posible la identificación de cada uno de los créditos reestructurados y el análisis en que se fundamenta la decisión de reestructurar. También deberá construir indicadores sobre el número, monto y otros atributos de interés de los créditos reestructurados y su evolución.
4. Los criterios y políticas para la aceptación de bienes en pago.
5. Los criterios y políticas de remates y adjudicaciones de bienes.

6. Los criterios y la política interna para aplicación de provisiones para las facilidades de crédito de conformidad a lo establecido en el presente reglamento.

**ARTÍCULO 24: : CASTIGO DE OPERACIONES.** La cooperativa aplicará a las provisiones todos los préstamos clasificados como irrecuperables en un plazo determinado desde la fecha en la que fue clasificado en esta categoría.

En el caso de que la cooperativa logre la recuperación de un crédito, al cual se le haya aplicado esta condición, los montos recuperados serán transferidos a esta provisión.

**ARTÍCULO 25: DOCUMENTACIÓN.** La cooperativa deberá tener debidamente documentados en su reglamento y en sus manuales todos los elementos contemplados en artículos previos de este reglamento que constituyen el sistema de gestión de riesgo de crédito y administración de crédito

**ARTÍCULO 26: DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN.** La cooperativa deberán proporcionar información que permita a los usuarios obtener un panorama completo y exacto sobre el perfil de riesgo de crédito, sobre las prácticas de gestión del riesgo, sobre la calidad de la cartera de préstamos, su rentabilidad o el impacto de las pérdidas sobre la posición financiera y el cumplimiento de cooperativa con los requisitos del presente reglamento.

En sus informes financieros auditados anuales, la cooperativa debe suministrar información en forma clara y concisa sobre los aspectos mencionados en el párrafo anterior y en línea con los requerimientos de divulgación previstos en las normas de contabilidad que deban aplicar las cooperativas según lo establezca el Instituto Panameño Autónomo Cooperativo. Como mínimo, la cooperativa deberá considerar los siguientes aspectos:

1. **Políticas y prácticas contables:** La cooperativa debe suministrar información sobre las políticas y prácticas contables de sus créditos, sobre el deterioro de dichos créditos y sobre los métodos empleados para aplicar las políticas referente a:
  - a. La medición de los créditos no deteriorados.
  - b. El reconocimiento de los ingresos de los créditos no deteriorados, incluyendo los intereses y el manejo de las comisiones y los gastos.
  - c. Los fundamentos para pasar créditos a pérdidas y la contabilización de las recuperaciones si las hubiere.
  - d. Cuando deja de acumular intereses sobre un crédito.
2. **Administración de crédito:** La información que se divulgue debe incluir información sobre las políticas y prácticas de administración y control utilizadas por la cooperativa para mitigar el riesgo de crédito, tales como las políticas y prácticas referentes a:
  - a. La solicitud y revisión de los créditos y sus garantías.
  - b. Los sistemas de clasificación del riesgo de crédito en los créditos.
  - c. Análisis de la calidad y revisión de los créditos vencidos.

3. **Exposiciones al riesgo de crédito:** La cooperativa debe dar a conocer información sobre:
  - a. Los créditos según su tipo.
  - b. Los préstamos por área geográfica.
  - c. Las concentraciones importantes de riesgo de crédito.
4. **Calidad de crédito:** La cooperativa debe divulgar información sobre:
  - a. Los saldos de los créditos morosos y los vencidos por categorías principales y los montos de las provisiones específicas para cada categoría.
  - b. Los saldos de los créditos cuya acumulación de intereses, se ha suspendido debido a un deterioro en la calidad del crédito o por el incumplimiento de pago.
  - c. El resumen agregado de los créditos problemáticos que han sido reestructurados durante el año.

**ARTÍCULO 27: SUSPENSIÓN TOTAL DEL RECONOCIMIENTO DE INGRESOS POR INTERESES.** La cooperativa suspenderá el reconocimiento de los intereses, para efectos de ingresos, en las cuentas de intereses por cobrar e intereses ganados cuando se dé cualquiera de las siguientes circunstancias:

1. La cooperativa determine el deterioro en la condición financiera del afiliado, perdiendo la seguridad de recuperar la totalidad del saldo del préstamo.
2. El deudor no haya realizado los pagos contractuales originalmente acordados a capital o intereses y el crédito se encuentra clasificado en el caso en la categoría de subnormal, dudoso o irrecuperable.
3. En el caso de préstamos desembolsados que no se haya recibido abonos dentro de los 60 días del desembolso.

En el caso de los préstamos en estado de no acumulación de intereses, la cooperativa deberá adoptar un método que incluya las políticas, los procedimientos contables y el seguimiento para el registro adecuado y consistente de los intereses acumulados por cobrar, tal como se explica a continuación:

1. Cuando el préstamo o tarjeta de créditos mantenga la clasificación de normal y mención especial, los intereses seguirán calculándose, aumentando el ingreso de intereses de préstamos y llevados a una cuenta por cobrar intereses de préstamos. Ese proceso lo realizará el programa cada cierre de mes, con el saldo de intereses corrientes que el asociado no haya pagado, hasta que este cumpla noventa días de atraso. Los préstamos que estén pagando sus cuotas al día, no deben generar interés pendiente; los únicos préstamos que deben generar intereses pendientes son aquellos préstamos que no han recibido pagos a intereses a más de treinta días de atraso.
2. Cuando los préstamos o tarjetas de créditos mantengan la clasificación de subnormal, el programa internamente no seguirá calculando los intereses, manejos, mora, prima y no debe gestionar ningún efecto contable. En este punto de la vida del préstamo subnormal se le realizan las gestiones para asignar a las agencias de cobro, el interés pendiente es el único interés que debe reversarse contra el ingreso de interés de préstamos; para lo cual se debe utilizar un código de transferencia especial para la reversión.

Para los efectos de informe de morosidad, el sistema brindará un informe detallado de aquellos afiliados que estén clasificados en estado subnormal, dudoso e irrecuperable, mostrando los intereses que han dejado de calcular desde que se clasificaron hasta la fecha. Este no debe incluir préstamos que hayan prescrito según la ley y servirá para la negociación de la deuda con el afiliado.

**ARTÍCULO 28: REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN.** Las cooperativa deberán asegurarse de contar en todo momento, de manera sistemática y ordenada, con la información necesaria para permitir entender el riesgo de crédito asociado a sus deudores durante todo el ciclo de crédito, en especial los históricos de pago del afiliado con la cooperativa, la información utilizada para determinar su capacidad de pago y las bases de datos de indicadores financieros.

**ARTÍCULO 29: DISTRIBUCIÓN E INICIO DE LAS ACCIONES DE COBRO.** Al cierre de cada mes, El Departamento de Recuperación de Crédito emitirá un reporte; mediante sistema, de las cuentas con pagos atrasados, con la información siguiente: tipo de préstamo, número y nombre del afiliado, fecha de otorgado, monto original, saldo actual, letra mensual, cantidad atrasada, fecha de último pago, según clasificación por antigüedad y días de atraso (31 a 60, 61 a 90, 91 a 120, 121 a 180, 181 días y más), fecha de último movimiento, entre otros datos y los reportes que en el futuro se requieran, los cuales serán asignado al personal de recuperación de crédito para realizar la gestión de cobro.

El período de cobro administrativo se iniciará, como mínimo, cuando entra en la clasificación normal, es decir de **31 a 60** días de atraso en atención a la obligación por parte del deudor o codeudor; siempre y cuando no obedezca a problemas de envío por parte de la entidad recaudadora.

Antes de realizar una acción de cobro se debe evidenciar las siguientes gestiones de cobranza realizadas por el Departamento de Recuperación de Crédito:

1. El envío de omitido, si aplica.
2. Seguimiento de llamadas.
3. Resultados de las investigaciones como sigue:
  - Referencia de Crédito actualizada.
  - Investigación Laboral.
  - Investigación de Registro Público de Bienes Mueble.
  - Investigación de Sistema de Verificación de identidad (SVI) o Tribunal Electoral.
  - Investigación de Registro Único vehicular o municipio.
  - Para los casos de jubilados, la investigación de donde cobra su cheque o recibe su transferencia.
  - Otras que sean necesarias.
4. Evidenciar que el afiliado no está laborando.
5. Evidenciar que el afiliado no cuenta con capacidad de pago.
6. Resultado de la investigación de los bienes muebles.
7. Resultado del análisis de bienes muebles VS recuperación.

**ARTÍCULO 30: MECANISMOS DE COBRO PARA PRÉSTAMOS DE CONSUMO.** La Cooperativa define los diferentes medios de cobro para la recuperación de créditos, como sigue:

- a. **Deducciones por planillas.** Estos descuentos serán acreditados a cada préstamo mensual o quincenalmente, y se realizarán directamente de la planilla de los empleados activos o jubilados; para lo cual, al momento de otorgarse el crédito, el deudor y el(los) codeudor(es) deberán firmar los formularios de orden de descuento respectivos.
- b. **Pagos por ventanilla.** Los afiliados que por algún motivo, no puedan realizar sus pagos por descuento directo, deberán efectuar los abonos al préstamo por ventanilla en la fecha que corresponda. Todo afiliado podrá realizar sus abonos en caja; ya sea en efectivo, cheques a nombre de la Cooperativa u otro mecanismo de pago, mediante institución externa aceptada por la Cooperativa.

- c. **Débito autorizado a las cuentas de ahorro y de depósitos a plazo.** Se realiza según las instrucciones del afiliado, mediante el formulario de Autorización de Débito a Cuenta de Ahorro. La cooperativa efectuará los cobros mensuales al compromiso crediticio debitando de la cuenta de ahorro autorizada.
- d. **Aplicación de aportaciones.** Las aportaciones del afiliado podrán ser aplicadas, de acuerdo al procedimiento establecido, para el cobro de créditos en las clasificaciones de riesgo mención especial, subnormal, dudoso e irrecuperable.
- e. **Abono a préstamos mediante pagos electrónicos internos o externos u otros medios que determine o establezca la Cooperativa.** La cooperativa podrá recibir pagos del crédito, a través de entidades externas según los acuerdos y convenios establecidos con centros de pago externo o mediante de red de ACH directo.
- f. **Débito de aportación y/o depósitos y/o intereses y acreditación a cualquier otro crédito o deuda que exista.** Si el crédito se encuentra en morosidad; la cooperativa está facultada para del débito de aportación y/o depósitos y/o intereses y acreditación a cualquier otro crédito o deuda que exista; según lo dispuesto pagaré-contrato de préstamo.

**ARTÍCULO 31: PROCEDIMIENTOS PARA REESTRUCTURAR UN CRÉDITO Y RECLASIFICADOS.** La reestructuración de un crédito se realizará ante un evento real o potencial de deterioro de la capacidad de pago del deudor, se le modifica cualquiera de las condiciones originales o es reemplazada por otra operación. El objetivo de la reestructuración es conseguir una situación más favorable para que la entidad recupere la deuda y el aplazamiento del reconocimiento del deterioro.

Los niveles de aprobación para los diferentes tipo de crédito reestructurado y reclasificados serán los siguientes: Oficial de Cobro o personal autorizado (prepara el documento), Coordinador de Cobro o personal autorizado (revisa), Jefe o Gerente de Ahorro y Crédito (verifica), Oficial de Atención al Afiliado o personal autorizado (ratifica), Gerente General o Subgerente General (aprueba).

**31.1 Reestructurado N°1- Apoyo Contingente de Cuota para Préstamo:** se establece como parte complementaria y total del Reglamento del Fondo de Operación de COOPEDUC, R.L., el cual fue aprobado por Junta de Directores y empezó a regir a partir del 30 de enero de 2002, modificado el 23 de marzo del 2006, en la Reunión N°9-2006 de la Junta de Directores, de acuerdo a los artículos siguientes:

**1.1 Artículo N°2: El Fondo de Operación se podrá utilizar para pérdida en situaciones de bajo rendimiento o crisis económica de la cooperativa.**

**1.2 Artículo N°4: La Junta de Directores o la Gerencia General podrá utilizar el Fondo de Operación para cualquier contingencia, que apoye el desarrollo y normalización socioeconómica de la Cooperativa.**

**1.3 Artículo N°5, acápite N°1: Aprobación, ejecución y evaluación de planes estratégicos trimestrales y quinquenales.**

El apoyo contingente de cuota para préstamos se aplicará de forma automática al capital del compromiso atrasado cuando entre en 90 días morosidad hasta la normalización del cobro mediante una gestión jurídica en un tiempo máximo de siete (7) años.

**31.2. Reestructurado No.2, paga capital e interés total, el cual debe tener las condiciones siguientes:**

1. Presenta capacidad de pago y estabilidad laboral.
2. Se puede negociar, refinanciamiento otorgando una tasa más baja y ofreciendo un porcentaje a recibir. Solo aplica para préstamo con ajustes en términos y condiciones por la Cooperativa
3. No paga manejos, provisiones ni capitalización.
4. Firma acta de reestructurado o solicitud de refinanciamiento.
5. Firma nuevo pagaré, el cual será asignando al nuevo plan de pago que se realiza con la reestructuración o refinanciamiento.
6. Otras que ameriten y que se puedan prevenir ante un riesgo en el deterioro del préstamo
7. Pasa a los niveles de aprobación

**31.3. Crédito Reestructurado No.3, paga todo el capital más un porcentaje de los intereses, el cual debe tener las condiciones siguientes:**

1. Presenta estabilidad laboral.
2. Presenta nivel de endeudamiento elevado, el cual impide calificar en la reestructuración número uno.
3. No paga manejos, provisiones ni capitalización.
4. Firma acta de reestructurado.
5. Firma nuevo pagare, el cual será asignando al nuevo plan de pago que se realiza con la reestructuración.
6. Otras que ameriten y que se puedan prevenir ante un riesgo en el deterioro del préstamo.
7. Pasa a los niveles de aprobación.

**31.4. Crédito Reestructurado No.4, paga únicamente el capital, el cual debe tener las condiciones siguientes:**

1. Presenta inestabilidad laboral.
2. Presenta nivel de endeudamiento elevado, y comprobado, activo o jubilado.
3. Presenta problemas de salud sustentado.
4. Pensionado por problemas de salud sustentado.
5. No paga manejos, provisiones ni capitalización.
6. Firma acta de reestructurado.
7. Firma nuevo pagaré, el cual será asignado al nuevo plan de pago que se realiza con la reestructuración.
8. Otras que ameriten y que se puedan prevenir ante un riesgo en el deterioro del préstamo
9. Pasa a los niveles de aprobación.

**31.5 Crédito Reestructurado No.5, paga parte del capital adeudado, el cual debe tener las condiciones siguientes:**

1. Presenta inestabilidad laboral.
2. Presenta nivel de endeudamiento elevado, y comprobado, activo o jubilado.
3. Presenta problemas de salud sustentado.
4. Pensionado por problemas de salud sustentado.
5. No paga manejos, provisiones ni capitalización.
6. Firma acta de reestructurado.
7. Firma nuevo pagare, el cual será asignando al nuevo plan de pago que se realiza con la reestructuración.
8. Otras que ameriten y que se puedan prevenir ante un riesgo en el deterioro del préstamo.
9. Pasa a los niveles de aprobación.

La Gerencia General, será la única autorizada, a permitir utilizar el pagaré que mantiene el afiliado en su expediente, para los casos donde se realice reestructuración en ausencia del afiliado.

**ARTÍCULO 32: RECLASIFICACIÓN DE UN CRÉDITO REESTRUCTURADO.** Aquellos créditos reestructurados serán clasificados dentro de la categoría en la que estuvieron antes de su reestructuración o en una de mayor riesgo y permanecerán en dicha categoría por un período prudencial que no podrá ser menor a seis (6) meses, hasta que, de acuerdo a la evaluación de su capacidad de pago y al cumplimiento de sus obligaciones, puedan ser reclasificados en una categoría de menor riesgo.

El saldo de un crédito reestructurado puede considerarse en la categoría normal solamente si cumple con lo enunciado en el párrafo anterior y si se dan todas las condiciones siguientes:

1. Que en el proceso de reestructuración la cooperativa no haya otorgado al deudor los términos y condiciones estipuladas en las políticas de crédito más favorables que las normalmente otorgadas por la cooperativa para este tipo de créditos.
2. Que la condición financiera y sus proyecciones con base a objetivos realistas señalen que el deudor tendrá capacidad para cumplir con el nuevo plan de pago; y  
En caso de que la mora haya sido provocada por cambios en los términos y condiciones por parte de la Cooperativa estos préstamos podrán ser clasificados en la categoría normal.
3. Que sea por descuento directo y que las garantías que respaldan la transacción sean adecuadas.

Si no se cumplen las condiciones antes mencionadas el crédito solo podrá ser reclasificado en la categoría de menor riesgo de mención especial.

La cooperativa hará un seguimiento a los créditos reestructurados asignándolos a una unidad del departamento de recuperación de créditos, incorporando informes mensuales en el expediente del deudor, respecto al comportamiento y al desarrollo operativo del crédito reestructurado.

Si como consecuencia de la revisión de la clasificación de los préstamos reestructurados, se determinasen incumplimientos a las nuevas condiciones establecidas en la reestructuración, la cooperativa procederá a la reclasificación correspondiente.

Todos los créditos que al momento de ser reestructurados se encontraban clasificados en la categoría normal deberán ser clasificados como mínimo en la categoría de mención especial.

**ARTÍCULO 33: ARREGLO DE PAGO.** Al momento que un préstamo entra en cualquiera categoría, el Departamento de Recuperación de Crédito podrá negociar arreglo de pago a los afiliados que se presenten a nuestras oficinas los cuales deberán cumplir con lo siguiente:

1. Se debe evidenciar que el afiliado cuenta con capacidad de pago.
2. Se debe evidenciar que tiene un ingreso fijo.
3. Se deberá evidenciar que se encuentra de licencia temporal o gravidez, presenta pensión alimenticia, incremento en la letra de su hipoteca, jubilación, pensión por gravidez, entre otros.
4. Deberá firmar órdenes de descuento según el sector donde labora.
5. El arreglo de pago debe ser negociado en primera instancia por descuento directo, de no tener capacidad bajo sustentación su negociación será por ventanilla.

6. La porción de arreglo de pago se mantendrá por separado, al saldo del préstamo adeudado por el afiliado, por el cual está firmado un arreglo de pago.
7. La letra mínima a pagar para los arreglos de pago deberán ser calculados sobre el diez por ciento de la cantidad en mora.
8. De no cumplir el afiliado con lo arriba anunciado, el mismo deberá pasar a los niveles de aprobación para evaluar este porcentaje según su capacidad pago.
9. En caso de no cumplimiento por más de tres meses en el pago de la cuotas acordadas en el arreglo, este préstamo deberá ser reclasificado a un tipo de préstamo reestructurado según sea el caso.
10. El arreglo de pago llevará cargos, y este será calculado de acuerdo a la política que determine la Gerencia General.
11. No se permitirá realizar más de dos arreglos de pago a un mismo afiliado con el mismo tipo de préstamo o tarjeta
12. Deberá firmar acta de arreglo de pago igual a su cédula de identidad personal.
13. Los arreglos de pagos que se realicen de casos enviados a irrecuperable serán manejados a través de una cuenta por cobrar únicamente por el monto real a recuperar, como también los cargos por la gestión de cobranza, esta cuenta será reversada cuando el afiliado este incumpliendo su compromiso por más de 6 meses.

Los niveles de autorización para los arreglos de pago serán los siguientes: Oficial de Cobro o personal autorizado (prepara el documento), Coordinador de Cobro o personal autorizado (revisa), Coordinador de Central de Tarjeta o personal autorizado (verifica, si aplica), Jefe de Ahorro y Crédito o Gerente de Ahorro y Crédito (aprueba), Oficial de Atención al Afiliado o personal autorizado (ratifica), Gerente General o Subgerente General (autoriza).

**ARTÍCULO 34: ACCIONES DE COBRO.** Se procederá a realizar el cobro administrativo, parcial o total mediante los diferentes tipos de acciones de cobro cuando el préstamo se encuentre en cualquier categoría.

**La aplicación de aportaciones o las provisiones a las facilidades de crédito será autorizada por la Junta de Directores o por la Gerencia General para pagos de préstamos por las razones siguientes:**

- Fallecimiento de Afiliado que no esté protegido por el Fondo de Protección de Préstamos.
- Cobro infructuoso, en el cual se comprueba que el afiliado no tiene capacidad de pago, no se localiza o no mantiene un ingreso fijo.
- Retraso en el pago mayor a sesenta y un día (61), cualquiera sea la causa.
- Por arreglo de pago con la cooperativa, en el cual se pueda determinar alguna recuperación del capital e interés.

La acción de cobro parcial de las aportaciones se podrá realizar cuando el descuento activo de aportación y/o Fondo de Solidaridad y/o Fallecimiento de padre y madre sea transferido para el pago restante de la deuda hasta su cancelación. Una vez cancelada la deuda el descuento será transferido en automático al rubro de las aportaciones y/o Fondo de Solidaridad y/o Fallecimiento de padre y madre.

**En caso de que el descuento se encuentre eliminado, se podrá realizar acción de cobro parcial de las aportaciones y ahorro; de acuerdo a la política y procedimientos establecidos para beneficio de apoyo contingente de cuota para préstamos.**

Aquellos Afiliados, que se les efectúa acción de cobro y las aportaciones cubren la acción total, se permitirá continuar pagando la cuota del Fondo de Solidaridad, de acuerdo al orden de prelación de los descuentos establecidos por COOPEDUC, el Afiliado podrá disponer de los beneficios correspondientes según lo reglamentado.

Después de cancelada la deuda, el Afiliado podrá continuar como miembro de la cooperativa; no obstante, las aportaciones que tenga en ese momento serán divididas entre las cuotas que paga y lo que resulte se considerará como el tiempo que el afiliado tiene en la Cooperativa y así reconocerle el beneficio según la tabla que está establecida.

Los niveles de autorización para los tipos de acciones de cobro serán los siguientes: Oficial de Cobro o personal autorizado (prepara el documento), Coordinador de Cobro o personal autorizado (revisa), Coordinador de Central de Tarjeta o personal autorizado (verifica, si aplica), Jefe de Ahorro y Crédito o Gerente de Ahorro y Crédito (autoriza), Oficial de Atención al Afiliado o personal autorizado (ratifica), Gerente General o Subgerente General (aprueba).

**34.1 COBRO CON APORTACIONES, AHORROS U OTRA GARANTIA PARA CANCELACION O PAGO PARCIAL DE PRÉSTAMO:** Al momento que un préstamo entra en la categoría de mención especial, se procederá a realizar la acción de cobro, cancelando todo o parte del saldo total más intereses contra las garantías, cumpliendo con los siguientes requisitos:

1. Acta de acción de cobro, detallando la situación financiera del Afiliado y citando el artículo de este reglamento el cual permite realizar la acción.
2. Copia de pagaré del préstamo.
3. Copia de solicitud del préstamo de ambos lados.
4. Copia de la solicitud de tarjeta.
5. Historial de seguimiento de llamadas telefónicas.
6. Ajustes contables realizando las transferencias.
7. Cambios de condición en el sistema.
8. Cambio estatus en el sistema de ser necesario.
9. Cambio de letra en el sistema de ser necesario.
10. Otras que sean necesarias.
11. Esta acción de cobro deberá ser aprobada por el personal designado por la Gerencia General.

**34.2 COBRO MIXTO:** Al momento que un préstamo entra en la categoría de mención especial, se procederá a realizar la acción de cobro, cancelando el saldo total más intereses contra la garantía, de ésta no ser suficiente COOPEDUC, quedará facultada para descontar de los depósitos de ahorro y/o intereses que estos depósitos devenguen y/o re direccionar descuentos, para acreditar a los compromisos que mantiene el afiliado en mora, esta acción deberá presentar los siguientes requisitos:

1. Acta de acción de cobro, detallando la situación financiera del afiliado y citando el artículo de este reglamento el cual permite realizar la acción.
2. Copia de pagare del préstamo.
3. Copia de solicitud del préstamo por ambos lados.
4. Copia de la solicitud de tarjeta.
5. Evidencia de las gestiones de cobranzas realizadas que impiden el cobro por descuento directo y/o pago por ventanilla.

6. Historial de seguimiento de llamadas telefónicas.
7. Ajustes contables realizando las transferencias.
8. Cambios de condición en el sistema.
9. Cambio de letra en el sistema de ser necesario.
10. Otras que sean necesarias.
11. Esta acción de cobro deberá ser aprobada por el personal designado por la gerencia general.

**34.3 COBRO AL CODEUDOR:** Al momento que un préstamo entra en cualquiera categoría, se procederá a realizar la acción de cobro, cancelando el saldo total más intereses contra la garantía, de está no ser suficiente COOPEDUC, quedará facultada para descontar de los depósitos de ahorro y/o intereses que estos depósitos devenguen y/o re direccionar descuentos, para acreditar a los compromisos que mantiene el deudor o codeudor en mora, esta acción deberá presentar los siguientes requisitos:

1. Acta de acción de cobro, detallando la situación financiera del Afiliado y citando el artículo de este reglamento el cual permite realizar la acción.
2. Copia de pagare del préstamo firmado por deudor y codeudor
3. Copia de solicitud del préstamo por ambos lados
4. Copia de la declaración de codeudor
5. Copia de la solicitud de tarjeta
6. Evidencia de las gestiones de cobranzas realizadas que impiden el cobro por descuento directo y/o pago por ventanilla.
7. Historial de seguimiento de llamadas telefónicas.
8. Ajustes contables realizando las transferencias.
9. Cambio de letra en el sistema de ser necesario
10. Cambio de condición en el sistema
11. Otras que sean necesarias
12. Esta acción de cobro deberá ser aprobada por el personal designado por la gerencia general

**34.4 COBRO AFILIADO FALLECIDO.** Al momento que un préstamo entra en cualquier categoría y se evidencie que es una persona fallecida a través de la página del Tribunal Electoral, se debe reportar vía correo electrónico de forma inmediata al Departamento de Bienestar Social, para que ésta proceda a solicitar los documentos requeridos y levantar el acta cancelando el saldo con el Fondo de Protección de Préstamo o realizar el reclamo a la aseguradora si el afiliado mantiene póliza individual. El Departamento de Recuperación de Crédito deberá darle seguimiento a la cancelación del saldo deudor.

**34.5 COBRO CONTRA PROVISIONES.** Al momento que un crédito se clasifica como dudoso o irrecuperable, el Departamento de Recuperación de Crédito deberá recomendar el caso para que sea cancelado con la cuenta provisiones específicas y/o la reserva para provisiones específicas, detallando la situación financiera del Afiliado; de igual forma se debe presentar los siguientes requisitos:

1. Acta de casos recomendados para aplicar a las provisiones contemplando únicamente el capital, los intereses que mantenga el afiliado en ese momento serán reversados.
2. Estado de cuenta de los afiliados.
3. Control de seguimiento de cobro actualizado.
4. Copia de solicitud de préstamo por ambos lados.
5. Copia de pagare del prestamos que se envía a la cuenta de irrecuperable.
6. Copia de liquidación de préstamo.
7. Aviso de cobro vía correo electrónico o carta de aviso de cobro.
8. Copia de solicitud de ingreso.

9. Referencia de Crédito actualizada.
10. Investigación Laboral.
11. Investigación de Registro Público de Bienes Mueble.
12. Investigación de SVI o Tribunal Electoral.
13. Investigación de Registro Único vehicular o municipio.
14. En casos de los jubilados, la investigación de donde cobra su cheque o recibe la transferencia.
15. Otra que sea necesaria.
16. Evidencia de la devolución del caso de primera o segunda agencia de cobros (no aplica para préstamos menores de B/5,000.00).
17. Evidencia de la devolución del caso y recomendación por Asesoría Legal (no aplica para préstamos menores de B/5,000.00).

#### **DATOS DEL CODEUDOR (SI APLICA)**

18. Declaración de codeudor.
19. Aviso de cobros correo electrónico o carta de cobro.
20. Referencia de crédito.
21. Investigador laboral.
22. Investigación de Registro Público de Bienes Mueble.
23. Investigación de SVI o Tribunal Electoral.
24. Esta acción de cobro deberá ser aprobada por el personal designado por la Gerencia General.

**ARTÍCULO 35:** Si al indagar en las instituciones, antes mencionadas, la Cooperativa se percata que el crédito no podrá ser recuperado, se procederá a la aplicación de provisiones a facilidades de crédito; bajo la autorización de la Junta de Directores, o en su efecto de la Gerencia General, mediante Acta indicando las causales por la cual se efectuó la aplicación de Provisiones a facilidades de crédito.

Los niveles de autorización para el acta general de aplicación de provisiones a facilidades de crédito serán los siguientes: Oficial de Cobro o personal autorizado (prepara el documento), Coordinador de Cobro o personal autorizado (revisa), Jefe de Ahorro y Crédito o Gerente de Ahorro y Crédito (verifica), Oficial de Atención al Afiliado o personal autorizado (ratifica), Gerente General o Subgerente General (aprueba).

**ARTÍCULO 36:** Luego de la aplicación de provisiones a facilidades de crédito, el Departamento de Recuperación, deberá levantar un listado de los casos, para que en conjunto con el equipo técnico para la aplicación de provisiones se determine si existe viabilidad de recuperación y de ser necesario estos casos serán entregados asesoría legal para que levante el embargo en contra del afiliado. De igual forma estos casos se mantendrán reportados en la Asociación Panameña de Crédito con el estatus de transferido a la reserva.

**ARTÍCULO 37:** El equipo técnico, recomendará el levantamiento de embargo de un caso aplicado a las provisiones para facilidades de crédito cuando:

1. Cuando supere el monto aprobado por el comité técnico.
2. Cuando este laborando pero no mantiene capacidad de descuento.
3. Cuando se evidencie que se mantiene un bien y que dicho bien cubre un porcentaje de recuperación.
4. Cuando se puede evidenciar o visualizar una recuperación futura. Para evitar la prescripción legal de la deuda.
5. Entre otras que la comisión determine.

**ARTÍCULO 38:** Al momento, que se active un descuento de un Afiliado transferido a la cuenta de Provisiones para préstamos Irrecuperable, este descuento debe entrar a esta misma cuenta hasta que cancele el saldo transferido.

**ARTÍCULO 39:** El saldo transferido a la cuenta de Provisiones para préstamos Irrecuperable, se mantendrá activo hasta que la ley lo permita, el seguimiento de esta cartera, será manejado por una unidad del Departamento de Recuperación, quien deberá presentar mensualmente un informe a la Gerencia General.

**ARTÍCULO 40: DISTRIBUCIÓN E INICIO DE LAS ACCIONES DE COBRO PRÉSTAMOS CON GARANTÍA DE AHORRO.** En caso de los préstamos garantizados se considerará que se encuentra en morosidad de acuerdo al atraso en el pago de interés no en base al capital.

Al cierre de cada mes, el Departamento de Recuperación de Crédito emitirá un reporte; mediante sistema, de las cuentas con pagos atrasados a interés pendiente, con la información siguiente: tipo de préstamo, número y nombre del afiliado, fecha de otorgado, monto original, saldo actual, letra mensual, interés pendiente, cantidad atrasada, fecha de último pago, según clasificación por antigüedad y días de atraso (31 a 60, 61 a 90, 91 a 120, 121 a 180, 181 días y más), fecha de último movimiento, entre otros datos y los reportes que en el futuro se requieran, el cual será asignado al personal de recuperación de crédito para realizar la gestión de cobro.

El período de cobro administrativo que incluye acciones de cobro sobre los créditos con atraso iniciará, en cualquiera de las categorías, en atención a la obligación por parte del deudor.

Antes de realizar una acción de cobro se debe evidenciar, mediante el historial de gestiones de cobranza realizadas por el Departamento de Recuperación de Crédito, en cuanto a las llamadas.

**ARTÍCULO 41: MECANISMOS DE COBRO PARA PRESTAMOS CON GARANTÍA DE AHORRO:** Queda establecido que todo préstamo con garantía de ahorro debe realizar sus pagos incluyendo los meses de diciembre, ya sea en efectivo, cheques a nombre de la Cooperativa u otro mecanismo de pago, mediante institución externa aceptada por la Cooperativa, por lo cual en caso de incumplimiento la Cooperativa define los diferentes medios de cobro para la recuperación de créditos, como sigue:

**41.1 Débito autorizado a las cuentas de ahorro y de depósitos a plazo.** Se realiza según las instrucciones del afiliado, mediante el formulario de Autorización de Débito a Cuenta de Ahorro. La cooperativa efectuará los cobros mensuales al compromiso crediticio debitando de la cuenta de ahorro autorizada.

**41.2 Abono a préstamos mediante pagos electrónicos internas o externas u otros medios que determine o establezca la Cooperativa.** La cooperativa podrá recibir pagos del crédito, a través de entidades externas según los acuerdos y convenios establecidos con centros de pago externo o mediante de red de ACH directo.

**41.3 Débito de aportación y/o depósitos y/o intereses y acreditación a cualquier otro crédito o deuda que exista.** Si el crédito se encuentra en morosidad en interés; la cooperativa, según lo dispuesto en la cláusula octava del pagaré para préstamos garantizado a persona natural y la cláusula octava del pagaré para préstamos garantizados persona jurídica, señala lo siguiente:

**OCTAVA:** EL(LOS) DEUDOR(ES) acepta(n), igualmente, que en caso de incumplimiento de alguna de las obligaciones establecidas en este CONTRATO queda la Junta de Directores de COOPEDUC facultada para descontar de los Certificados de Aportación y/o depósitos y/o intereses que estos depósitos devenguen y/o acreditar a cualquier otro crédito y/o deuda que exista en COOPEDUC a su favor, los saldos adeudados de este CONTRATO. En caso de ejecución, se tendrá por correcta, líquida y exigible la suma que COOPEDUC señale en la demanda que el EL(LOS) DEUDOR(ES) le debe en concepto de capital e intereses

**ARTÍCULO 42: ACCIONES DE COBRO PRÉSTAMOS GARANTIZADOS CON AHORRO.** Se procederá a realizar el cobro administrativo, mediante los diferentes tipos de acciones de cobro desde la categoría normal.

Las transferencias de aportaciones serán autorizadas por la Junta de Directores o por la Gerencia General para pagos parciales o totales de préstamos por las razones siguientes:

- Fallecimiento de Afiliado que no esté protegido por el Fondo de Protección de Préstamos.
- Cobro infructuoso, en el cual se comprueba que el afiliado no tiene capacidad de pago, no se localiza o no mantiene un ingreso fijo.
- Retraso en el pago mayor a sesenta y un día (61), cualquiera sea la causa.
- Por arreglo de pago con la cooperativa, en el cual se pueda determinar alguna recuperación del capital e interés.

Se podrá realizar una acción de cobro parcial de las aportaciones siempre y cuando el descuento activo de aportación y/o Fondo de Solidaridad y/o Fallecimiento de padre y madre sea transferido para el pago restante de la deuda hasta su cancelación. Una vez cancelada la deuda el descuento será transferido en automático al rubro de las aportaciones y/o Fondo de Solidaridad y/o Fallecimiento de padre y madre.

Aquellos Afiliados, que se les efectúa acción de cobro y las aportaciones cubren la acción total, se permitirá continuar pagando la cuota del Fondo de Solidaridad, de acuerdo al orden de prelación de los descuentos establecidos por COOPEDUC, el Afiliado podrá disponer de los beneficios correspondientes según lo reglamentado.

Después de cancelada la deuda, el Afiliado podrá continuar como miembro de la cooperativa; no obstante, las aportaciones que tenga en ese momento serán divididas entre las cuotas que paga y lo que resulte se considerará como el tiempo que el afiliado tiene en la Cooperativa y así reconocerle el beneficio según la tabla que está establecida.

Los niveles de autorización para los tipos de acciones de cobro serán los siguientes: Oficial de Cobro o personal autorizado (prepara el documento), Coordinador de Cobro o personal autorizado (revisa), Coordinador de Central de Tarjeta o personal autorizado (verifica, si aplica), Jefe de Ahorro y Crédito o Gerente de Ahorro y Crédito (autoriza), Oficial de Atención al Afiliado o personal autorizado de controles (ratifica), Gerente General o Subgerente General (aprueba).

**42.1 COBRO CON APORTACIONES, AHORROS U OTRA GARANTIA PARA CANCELACION DE PRÉSTAMO.** Al momento que un préstamo entra en la categoría de mención especial, se procederá a realizar la acción de cobro, cancelando el saldo total más intereses contra las garantías, cumpliendo con los siguientes requisitos:

1. Acta de acción de cobro, detallando la situación financiera del Afiliado y citando el artículo de este reglamento el cual permite realizar la acción.
2. Copia de pagaré del préstamo.

3. Copia de solicitud del préstamo de ambos lados.
4. Copia de la solicitud de tarjeta (si aplica).
5. Cambio estatus de la tarjeta en el sistema (si aplica).
6. Historial de seguimiento de llamadas telefónicas.
7. Ajustes contables realizando las transferencias.
8. Cambios de condición en el sistema de ser necesario.
9. Cambio de letra en el sistema de ser necesario.
10. Otras que sean necesarias.
11. Esta acción de cobro deberá ser aprobada por el personal designado por la Gerencia General.

**42.2 COBRO MIXTO:** Al momento que un préstamo entra en la categoría de mención especial, se procederá a realizar la acción de cobro, cancelando el saldo total más intereses contra la garantía, de ésta no ser suficiente COOPEDUC, quedará facultada para descontar de los depósitos de ahorro y/o intereses que estos depósitos devenguen y/o redireccionar descuentos, para acreditar a los compromisos que mantiene el afiliado en mora, esta acción deberá presentar los siguientes requisitos:

1. Acta de acción de cobro, detallando la situación financiera del afiliado y citando el artículo de este reglamento el cual permite realizar la acción.
2. Copia de pagare del préstamo.
3. Copia de solicitud del préstamo por ambos lados.
4. Copia de la solicitud de tarjeta.
5. Evidencia de las gestiones de cobranzas realizadas que impiden el cobro por descuento directo y/o pago por ventanilla.
6. Historial de seguimiento de llamadas telefónicas.
7. Ajustes contables realizando las transferencias.
8. Cambio de letra en el sistema de ser necesario.
9. Otras que sean necesarias.
10. Esta acción de cobro deberá ser aprobada por el personal designado por la gerencia general.

**42.3 COBRO AFILIADO FALLECIDO.** Al momento que un préstamo entra en cualquier categoría y se evidencie que es una persona fallecida a través de la página del Tribunal Electoral, se debe reportar vía correo electrónico de forma inmediata a la Sección de Plataforma y Bienestar Social, para que éstas procedan a solicitar los documentos requeridos y levantar el acta cancelando el saldo con el ahorro que garantiza el préstamo. El Departamento de Recuperación de Crédito deberá darle seguimiento a la cancelación del saldo deudor.

**ARTÍCULO 43:** Si se concluye con los trámites y esfuerzos y la confirmación resultan infructuosos para la recuperación del crédito, se podrá optar por el uso de la provisión para préstamos irrecuperable, debidamente autorizado por la Junta de Directores o la Gerencia General, según el procedimiento señalado en la cláusula IV sobre la aplicación de las provisiones para facilidades de crédito.

**ARTÍCULO 44: UTILIZACIÓN DE LAS PROVISIONES PARA FALICIDADES DE CRÉDITO Y SUS RESERVA.** La Cooperativa de Ahorro y Crédito El Educador, R.L. tiene provisiones específicas para facilidades de créditos según su clasificación de riesgo y reservas para estas provisiones.

Las provisiones y sus reservas para los créditos según clasificación o categoría de riesgo serán incrementadas de la forma siguiente:

1. Un porcentaje del monto del crédito aprobado a los afiliados. Este porcentaje se establece en la política de crédito vigente, por lo cual Cooperativa deberá registrar estos fondos cobrados a los afiliados directamente a las provisiones o sus reservas.
2. Serán incrementadas con un 10% del excedente anual
3. Del cobro de los préstamos aplicados a las provisiones que tienen arreglo de pago.
4. La diferencia del ingreso que le corresponde a la Cooperativa producto del cobro de la prima por el servicio de seguro de fraude que se cobra de la tarjeta crédito.

**ARTÍCULO 45:** La Cooperativa podrá, previa aprobación de la Junta de Directores o de la Gerencia General aplicar las provisiones para las facilidades de crédito clasificadas en las categorías de riesgo de dudoso e irrecuperable, en un plazo no mayor de un año, desde la fecha en la que fueron clasificadas en estas categorías, según política aprobada en esta reglamentación. De existir recuperación de estos casos transferidos los pagos deben ser acreditados a las cuentas de provisiones específicas o su reserva o a la de provisiones dinámicas.

Los créditos que sean clasificados en la categoría de riesgo dudoso podrán ser aplicados de inmediato, siempre y cuando, la relación del resultado del total de las provisiones específicas más la reserva para provisiones específica menos el castigo de los créditos dudosos dividido entre la suma de los créditos netos en las categorías de mención especial y subnormal sea inferior a un porcentaje fijado periódicamente por la Gerencia General.

Los créditos que sean clasificados en la categoría de riesgo irrecuperable podrán ser aplicados de inmediato, siempre y cuando, la relación del resultado del total de las provisiones específicas más la reserva para provisiones específica menos el castigo de los créditos clasificados como irrecuperables dividido entre la suma de los créditos netos en las categorías de mención especial, subnormal y dudosos sea inferior al a un porcentaje fijado periódicamente por la Gerencia General.

Las provisiones específicas y su reserva podrán recibir transferencias de la provisión dinámica para los castigos inmediatos de los créditos clasificados como dudosos o irrecuperables, siempre y cuando la provisión dinámica no sea disminuida por debajo del equivalente 1.0% del total de las facilidades de crédito normales ponderadas por riesgo.

Las recuperaciones provenientes de los cobros de las garantías y aplicaciones de depósitos y aportaciones serán utilizadas para incrementar las provisiones específicas, la reserva de las provisiones específicas y la provisión dinámica según sea el caso.

**ARTÍCULO 46:** Se podrá diferir la aplicación de provisiones a facilidades de crédito, con la respectiva aprobación de la Junta de Directores o la autorización de la Gerencia General, cuando el monto del crédito sea una suma considerable para no afectar en un solo período socioeconómico la provisión específica y se haya realizado el respectivo análisis que demuestre su real incobrabilidad.

**ARTÍCULO 47:** Antes de establecer el uso de las provisiones para facilidades de crédito clasificadas como dudosas o irrecuperables, se deberán utilizar los mecanismos siguientes:

1. Acta de casos recomendados para irrecuperable contemplando únicamente el capital, los intereses que mantenga el afiliado en ese momento serán reversados.
2. Estado de cuenta de los afiliados

3. Control de seguimiento de cobro actualizado
4. Copia de solicitud de préstamo por ambos lados
5. Copia de pagare del prestamos que se envía a la cuenta de irrecuperable
6. Copia de liquidación de préstamo
7. Aviso de cobro vía correo electrónico o carta de aviso de cobro
8. Copia de solicitud de ingreso
9. Referencia de Crédito actualizada
10. Investigación Laboral
11. Investigación de Registro Público de Bienes Mueble
12. Investigación de SVI o Tribunal Electoral
13. Investigación de Registro Único vehicular o municipio
14. En casos de los jubilados, la investigación de donde cobra su cheque o recibe la transferencia
15. Otra que sea necesaria
16. Evidencia de la devolución del caso de primera o segunda agencia de cobros ( no aplica para préstamos menores de B/5,000.00)
17. Evidencia de la devolución del caso y recomendación por Asesoría Legal ( no aplica para préstamos menores de B/5,000.00)

**DATOS DEL CODEUDOR (SI APLICA)**

18. Declaración de codeudor
19. Aviso de cobros correo electrónico o carta de cobro
20. Referencia de crédito
21. Investigador laboral
22. Investigación de Registro Público de Bienes Mueble
23. Investigación de SVI o Tribunal Electoral
24. Pasa a los niveles de aprobación

**ARTÍCULO 48:** Si se concluye con los trámites y esfuerzos y la confirmación resultan infructuosos para la recuperación del crédito, se podrá optar por el uso de la provisión para préstamos irrecuperable, debidamente autorizado por la Junta de Directores o la Gerencia General.

**ARTÍCULO 49:** De darse la recuperación de algún monto aplicado a las provisiones para facilidades de crédito, el mismo deberá ser depositado a la cuenta utilizada, provisión de préstamos irrecuperable, y si la recuperación generó algún ingreso adicional producto de costos y gastos por la gestión de cobro, estos ingresos deberán cargarse a una cuenta de ingresos.

**ARTÍCULO 50:** La Cooperativa tendrá como norma mantener los casos de los afiliados a quienes se les haya transferido a la cuenta de provisión de préstamos irrecuperable con el abogado cuando así lo considere, con la finalidad de seguir realizando las acciones judiciales y mantener vigente las gestiones de cobro.

**ARTÍCULO 51:** La facilidad de crédito aplicada a las provisiones específicas, se mantendrá activa hasta que la ley lo permita. El seguimiento de esta cartera, será manejado por una unidad del Departamento de Recuperación, quien deberá presentar mensualmente un informe a la Gerencia General.

## **ARTÍCULO 52: TRATAMIENTO DE TRASLADO AGENCIAS Y COBRO JUDICIAL**

**52.1. Agencia de Cobro:** En los casos de Afiliados con atrasos igual o mayor a 91 días, se debe preparar la documentación para la recuperación por medio de Agencias de Cobro, las cuales tendrán un plazo hasta sesenta (60) días calendario para ejecutar la recuperación de las cuentas morosas asignadas. En caso de no tener resultados positivos cumplidos este tiempo estos expedientes quedan sin efecto para la agencia de cobro.

Si el cobro de la morosidad de un afiliado remitido a una agencia de cobro es infructuoso. Se podrá enviar el expediente a otra agencia de cobro distinta a la anterior, de lo contrario pasará para trámite de cobro judicial.

**52.2. Cobro Gestión Jurídica:** En caso de que no se pueda llegar a cobro administrativo o no se logre ningún arreglo de pago con el deudor o el(los) codeudor(es) y que haya cumplido con el envío a por lo menos una agencia de cobros, el período de cobro judicial se podrá realizar una vez se agoten las instancias anteriores desde los 61 días de atraso, mediante notificación de abogado, por medio de un informe que presentará al Departamento de Recuperación de Crédito y que debe contar con el visto bueno de la Gerencia General, donde se especificarán los datos personales de los involucrados, el saldo capital e intereses pendientes, cargos por mora, cargo de honorarios legales, gastos de tramitación y el gran total.

El abogado (asesoría legal) deberá remitir un informe mensual a la Gerencia General sobre la situación, logros y avances de todas las operaciones en trámite judicial, independientemente haya tenido movimiento o no.

En aquellos casos en que se considere conveniente, la Cooperativa podrá contratar los servicios externos de un investigador o cobrador, para facilitar cualquier labor de cobros. La forma de remuneración será establecida por la Gerencia General, de acuerdo con la gestión realizada, y no existirá relación patronal por la contratación de este tipo de servicios. La Gerencia General asignará el monto por gastos que será cargado a la cuenta para ser cancelado en el momento que se realice un abono o cancelación. Dichos gastos comprenden lo siguiente: llamadas telefónicas, cartas certificadas, gastos de transporte por visitas de cobros, servicios de grúas o mecánicos, honorarios de abogado y cualquier gasto que se genere por gestiones de cobros realizadas.

La coordinación técnica, recomendará el levantamiento de embargo de un caso que no hayan pasado por agencias de cobro cuando:

1. Cuando supere el monto aprobado por el comité técnico.
2. Cuando este laborando pero no mantiene capacidad de descuento.
3. Cuando se evidencie que se mantiene un bien y que dicho bien cubre un porcentaje de recuperación.
4. Cuando se puede evidenciar o visualizar una recuperación futura. Para evitar la prescripción legal de la deuda.
5. Entre otras que la comisión determine.

**52.3. Arreglos Extrajudiciales:** Será responsabilidad del abogado al que se le asigne el caso, utilizar los mecanismos necesarios para que en primer término, se llegue a un arreglo extrajudicial, antes de dar inicio al proceso judicial. Para esta gestión, dispondrá de un máximo de 30 días, contados a partir de la fecha de recibo del expediente. Trascorridos los 30 días, se dará inicio al trámite judicial.

**52.4. Suspensión del Proceso Judicial:** Todo arreglo de pago enviado al abogado o suspensión de procesos judiciales, debe contar con la aprobación escrita de la Gerencia General. Para tal efecto, el deudor podrá solicitar la suspensión, siempre y cuando esté anuente a cancelar los honorarios legales, ya sea en la Cooperativa, en las oficinas del abogado o mediante arreglo de pago.

Todo arreglo extrajudicial deberá contar con el visto bueno de la Gerencia General, la cual será informada de manera escrita.

**52.5. Responsabilidad del Abogado.**

1. Dar seguimiento a las cuentas que se encuentran en trámite judicial y mantener informado a la sección de Recuperación de Crédito de los avances obtenidos.
2. Presentar a la Gerencia General la declaración de cuentas incobrables, cuando considere que continuar con el proceso judicial los resultados serían nulos.
3. Brindar el asesoramiento sobre los gastos incurridos en la demanda y cuáles pueden ser cargados al préstamo.
4. Cumplir eficientemente la gestión.

**ARTÍCULO 53: ESTUDIOS O ANÁLISIS DE CUENTAS POR RECLAMOS.** Corresponderá al Departamento de recuperación de crédito analizar y atender los reclamos que se susciten por parte de los Afiliados, relacionado a los saldos de préstamos y para la entrega de garantías de cuentas pagadas por codeudores, de manera personal, tanto de ahorro como de crédito. Para estos efectos, el Departamento de recuperación de Crédito se apoyará en la sección de descuento en lo que respecta al proceso de cobros y aplicación de planillas.

**ARTÍCULO 54: : VENTA DE BIENES CON GARANTÍA HIPOTECARIA.** Vencido el plazo de un préstamo con garantía prendaria, el cual **consista en bienes muebles** de cualquier clase entregados a COOPEDUC, R.L., si ésta decide venderlos deberá avisar al deudor y concederle un plazo de 8 días para hacer el pago; si no lo recibiere dentro del plazo, la cooperativa podrá venderlos por medio de dos corredores autorizados y, en su efecto, de dos comerciantes de la plaza, al precio de mercado. Si por la naturaleza de los bienes dados en prenda, estos pierden su valor, de concederse el plazo que señala este inciso, la cooperativa deberá avisar al deudor y proceder a la venta inmediatamente.

El producto de los bienes así vendidos se imputará al pago de lo siguiente:

- a. Gastos que haya causado la venta;
- b. Expensas de custodia, si las hubiese;
- c. Primas de seguro sobre los bienes dados en garantía, pagados por cuenta del deudor; y
- d. Intereses e importe de la cuenta.

Si el precio obtenido de la venta no alcanzare a cubrir el valor de las obligaciones relacionadas, el acreedor podrá proceder judicialmente contra el deudor, por la diferencia que resultare contra él. Por el contrario, cuando una vez pagadas dichas obligaciones hubiese un remanente, la entidad entregará su valor al deudor.

## **ARTÍCULO 55: PROMOCIÓN Y VENTA DE BIENES REPOSEIDOS.**

1. Luego de haberse cumplido los procedimientos legales para la adjudicación de un bien inmueble o mueble a nombre de COOPEDUC, R.L. Comité de Venta de Bienes Reposeídos, podrá vender directamente y/o enajenar los bienes inmuebles por los cuales reciba una oferta igual o mayor al precio base establecido por el comité de venta luego de un estudio de costo-beneficio dado el saldo adeudado, el avalúo del bien en venta, el estado de deterioro del mismo y las circunstancias del mercado inmobiliario.
2. Para los efectos del Punto 1, la Gerencia de Ahorro y Tesorería divulgará el inventario disponible para la venta mediante listado que serán publicados o enviado a través de cualquier medio de información disponible, incluyendo telefax o medios electrónicos (página web, internet, correo electrónico u otros que estén disponibles).  
Este listado deberá contener la información relativa a los siguientes aspectos:  
Número de finca, provincia, sector, ubicación de la propiedad, tipo de propiedad (casa o apartamento), área de terreno en metros cuadrados, área cerrada en metros cuadrados y precio de venta.
3. El inventario disponible para la venta que se divulgará igualmente en las diferentes unidades administrativas y sucursales de la Cooperativa. Será responsabilidad de cada Administrador de Sucursal garantizar la disposición de estos listados para afiliados o público general.
4. La actualización de los listados de venta de las propiedades reposeídas se realizará cada treinta (30) días, esto es los días 15 y 30 de cada mes, para los inmuebles en lista, de forma tal que conforme se vayan vendiendo propiedades en forma directa a favor de terceros, los interesados cuenten con información sobre los bienes disponibles de acuerdo a las fechas de actualización.
5. El precio de venta determinado por el Comité de Venta de Bienes Reposeídos, podrá considerar hasta un descuento de veinticinco por ciento (25%), si el bien está en buen estado y hasta un treinta y cinco (35%) de descuento si el bien presenta una condición de deterioro visible, haya sufrido daño físico por vandalismo o desmantelamiento, entre otros.

### **55.1 CORREDORES DE BIENES RAICES**

1. Para los efectos de lograr la venta directa de los Bienes Reposeídos la Cooperativa podrá celebrar contratos con corredores de bienes raíces para que promuevan y obtengan la venta de los mismos por un valor no inferior o igual a setenta y cinco por ciento (75%) del precio base determinado por el Comité de Venta de Bienes Reposeídos según avalúo actualizado del bien.
2. Le corresponderá al Comité de Venta de Bienes Reposeídos la selección de los corredores de bienes raíces que puedan ejercer el negocio de acuerdo a las normas vigentes en materia de bienes raíces y cumplan con los requisitos exigidos por dicho comité. Le corresponderá igualmente al comité de venta la recomendación al Gerente General, de las comisiones establecidas por los Corredores de Bienes Raíces siempre que se encuentren dentro del precio del mercado al momento de su verificación.

### **55.2 PRESENTACIÓN DE PROPUESTAS.**

1. Las propuestas para adquisición de los bienes reposeidos en venta directa se presentaran por escrito en sobres cerrados, en cualquier día hábil en las oficinas de la Cooperativa. Se deberá utilizar el Formulario para Oferta de Compra de Bienes Inmuebles que dispone la Cooperativa.
2. Los documentos que deben incluirse en el sobre son los siguientes:
  - a. La propuesta contentiva de (los) nombres, generales del (los) proponente(s), domicilio para notificaciones personales, dirección postal, datos de inscripción del Bien Inmueble por el cual se desea hacer postura, monto de la postura y forma de pago.

- b. La Fianza de la Propuesta.
- c. Carta Promesa de pago o Garantía Bancaria si este fuera el caso.

En caso de sociedades anónimas y otras personas jurídicas las mismas deberán incluir en el sobre de propuesta los documentos siguientes:

1. Certificado reciente de Registro Público o de la entidad con funciones de registro, según corresponda, en el que se hagan constar la existencia, vigencia y representación legal de la sociedad o persona jurídica en ejemplar original.
2. Copia Autenticada de Acta de Sesión de Junta Directiva o el Organismo Directivo de la Sociedad o Persona Jurídica de que se trate, según sea el caso, Certificación del Secretario de la misma o del Dignatario al que corresponda la función de certificar lo que conste en actas, en la cual se haga constar que la persona que representa a la Sociedad o Persona Jurídica, en el Acto de Venta Directa, ha sido facultada por la Junta Directiva u Organismo Directivo correspondiente para tal fin, con señalamiento de la sesión en que se confirió el poder o con Certificación del Registro Público o del Registro Oficial correspondiente que acredite la existencia del poder de quien actúe como representante de la misma.
3. Una vez recibida la propuesta ya sea sobre un bien mueble o inmueble repositado, la Gerencia General no podrá recibir más propuestas después de vencido un periodo de tres (3) días hábiles contados a partir de la fecha y hora de recibido de la propuesta en mención. No obstante, en el caso de recibir varias propuestas sobre una misma finca o sobre un bien mueble, los tres (3) días hábiles se contarán a partir de la fecha y hora de recepción de la primera propuesta. Para ello se llevará constancia en registro custodiado en la Gerencia General.
4. En el caso que la propuesta sea entregada en una Sucursal de la Cooperativa, los tres (3) días hábiles serán computados a partir de la fecha de recepción de la valija correspondiente.
5. Cumplido dicho término y cerrado el periodo de recepción de propuesta, la Gerencia General convocará una reunión del Comité de Venta de Bienes Repositados, para que sean analizadas las ofertas y mediante Acta se realicen las recomendaciones correspondientes.

### **55.3 ADJUDICACIONES.**

1. La venta de los bienes en forma directa se hará a cualquier persona natural y jurídica que cumplan con lo dispuesto en el presente procedimiento y de acuerdo a los mejores intereses de la Cooperativa.
2. El Comité de Venta de Bienes Repositados, de acuerdo al caso, adjudicará definitivamente al oferente cuya propuesta convenga a los intereses de la cooperativa y cuyo pago sea verificable.
3. No obstante lo anterior, Comité de Venta de Bienes Repositados tienen facultades discrecionales para aprobar, rechazar incrementar o aceptar la disminución de cualquier propuesta que se presente.
4. En los casos que se presenten dos o más ofertas sobre un mismo bien, y el adjudicatario no pueda celebrar el contrato de compraventa o no pueda cumplir con los requisitos exigidos para la misma o decline de su compra por causa imputable a él, se procederá a dejar sin efecto la adjudicación del bien.
5. En el caso que se reciba una oferta inferior al precio establecido por el Comité de Venta de Bienes Repositados, la misma será evaluada por dicho comité, quien podrá recomendar su adjudicación definitiva siempre que el monto supere el valor contable.
6. En caso de adjudicación de un bien el oferente tendrá un plazo de treinta (30) días calendarios para presentar una carta promesa irrevocable de pago de un banco de la localidad en el caso de pago con crédito hipotecario. En el caso de pago al contado, el oferente deberá cancelar el monto adeudado en un plazo de cinco (5) días hábiles.
7. En caso de que un adjudicatario no cancele el precio ofrecido por el bien, dentro del término establecido en el numeral anterior o desista de la compra del bien la Cooperativa ejecutará para sí la Fianza de la Propuesta.

#### 55.4 AVALÚOS.

1. El precio base de una propiedad o bien reposeido fijado por el comité de venta será determinado por un informe de avalúo por peritos evaluadores externos, considerando el valor del mercado y cuya vigencia será de dos (2) años para bienes inmuebles. No obstante lo anterior, puede ordenarse un nuevo avalúo previo a la venta de tales bienes en aquellos casos de daño físico a la propiedad, vandalismo u otro criterio previamente sustentado por el comité de venta que amerite un nuevo avalúo a la propiedad.
2. En los casos de selección de evaluadores externas, se tomarán en cuenta las propuestas de un mínimo de tres (3) evaluadoras que estén dentro del listado de evaluadores autorizados conforme al reglamento aprobado por la Junta Directiva.

#### 55.5 ADMINISTRACION DE BIENES.

Los bienes inmuebles reposeidos a nivel nacional serán administrados por la Gerencia de Crédito y Tesorería. El precio de venta determinado por el Comité de Venta de Bienes Reposeídos, podrá considerar hasta un descuento de veinticinco por ciento (25%), si el bien está en buen estado y hasta un treinta y cinco (35%) de descuento si el bien presenta una condición de deterioro visible, haya sufrido daño físico por vandalismo o desmantelamiento, entre otros.

En el ejercicio de sus funciones, dicha Gerencia podrá autorizar contra factura y de acuerdo a las políticas vigentes de autorización de firma, gastos concernientes al pago en concepto de impuestos de bienes inmuebles, servicio de agua y cuotas de mantenimiento de bienes comunes cuando el inmueble se encuentra bajo el régimen de propiedad. Igualmente podrá autorizar gastos generales de mantenimiento, servicio de seguridad y vigilancia, obligaciones de índole municipal o de tránsito, así como cualquier otro gasto necesario para mantenimiento y conservación del bien, de acuerdo al siguiente rango de autorización.

#### 55.6 PLAZO PARA ENAJENACIÓN DE BIENES INMUEBLES.

Se fija un (1) año y seis (6) meses, contado a partir de la fecha de inscripción del bien en el Registro Público, el plazo para enajenar bienes inmuebles adquiridos en compensación por créditos pendientes.

#### 55.7 PROVISIONES PARA BIENES REPOSEIDOS.

1. Vencido el plazo de UN (1) año y SEIS (6) meses fijado en el numeral anterior, sin que el bien inmueble haya sido enajenado, la Cooperativa deberá constituir una provisión por el valor en libros de dicho bien.
2. La provisión se mantendrá mientras el bien se conserve en los libros de la Cooperativa. La Cooperativa deberá continuar con las gestiones pertinentes para la venta del bien.

**ARTÍCULO 56: COBERTURA DEL RIESGO DE CRÉDITO - CLASES DE PROVISIONES.** Para la cobertura del riesgo de crédito de la cooperativa, esta será administrada de forma informativa y no de registros contables el Departamento de Recuperación de Crédito, en conjunto con el departamento de contabilidad tomara en cuenta las clases de provisiones siguientes, como seguimiento y control de la cartera:

1. **Provisiones específicas:** Son las provisiones que deben constituirse en razón de la clasificación de facilidades crediticias en las categorías de riesgo mención especial, subnormal, dudosa o irrecuperable. Se constituyen tanto para facilidades crediticias individuales como para un grupo de estas. El caso de un grupo corresponde a circunstancias que señalan la existencia de deterioro de la calidad crediticia, aunque todavía no es posible la identificación individual.

2. **Provisiones dinámicas:** Se constituyen según criterios prudenciales sobre todas las facilidades crediticias que carecen de provisión específica asignada, es decir, sobre las facilidades crediticias clasificadas en la categoría normal.

**ARTÍCULO 57: MONTO DE LAS PROVISIONES ESPECÍFICAS Y SU TRATAMIENTO CONTABLE.** La cooperativa, como mínimo, deberá calcular y mantener en todo momento los siguientes montos de provisiones específicas, determinados mediante los siguientes criterios:

1. La base de cómputo de la provisión es la diferencia entre el importe de la facilidad crediticia clasificada en alguna de las categorías sujeta a provisiones, y el valor presente de la garantía que, en su caso, exista para la mitigación de la posible pérdida. Si la diferencia citada es negativa, la base de cómputo es cero.
2. El monto de la provisión se calcula multiplicando la ponderación establecida en la tabla siguiente, correspondiente a cada categoría de riesgo, por la base de cómputo.

Categoría	Ponderación
Mención especial	20%
Subnormal	50%
Dudoso	80%
Irrecuperable	100%

**PARÁGRAFO 1.** En el evento de existir un exceso de provisión específica según el presente reglamento sobre el respectivo requerimiento de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), este exceso se contabilizará en una reserva regulatoria en el patrimonio que se podrá abonar o acreditar con cargo a la cuenta de excedentes en operación, a los cobros de las garantías y aplicaciones de depósitos y aportaciones de los créditos aplicados a las provisiones, así como por cargos que se le hagan a los créditos concedidos, otras fuentes autorizadas por la Junta de Directores y por conversión de provisiones dinámicas. Para efectos del cálculo del índice de adecuación de capital, límites de concentración en un solo deudor o partes relacionadas y cualquier otra relación prudencial, el saldo de la reserva regulatoria no será considerado como fondos de capital.

**ARTÍCULO 58: PROVISIONES DINÁMICAS.** Por criterios de regulación prudencial, la cooperativa deberá constituir una provisión dinámica, que para efectos internos de la cooperativa será la reserva denominada Fondo de Apoyo al Patrimonio. Provisiones dinámicas son reservas constituidas para hacer frente a posibles necesidades futuras de constitución de provisiones específicas. Se rigen por criterios prudenciales propios de la regulación de intermediarios financieros.

**ARTÍCULO 59: MONTO DE LA PROVISIÓN DINÁMICA.** El monto de la provisión dinámica debe cumplir las restricciones siguientes:

- a. No puede ser mayor que el 2.5% de total **las facilidades de crédito** normales ponderadas por riesgo correspondientes a las facilidades crediticias clasificadas en la categoría normal.
- b. No puede ser menor que el 1.0% de total **las facilidades de crédito** normales ponderadas por riesgo correspondientes a las facilidades crediticias clasificadas en la categoría normal.
- c. El requerimiento mínimo de la provisión dinámica será el resultado de multiplicar el 1.0% por el total de la suma de las ponderaciones de las facilidades de crédito normales.

**ARTÍCULO 60: TRATAMIENTO CONTABLE PARA LA PROVISIÓN DINÁMICA.** La provisión dinámica es una partida patrimonial que se podrá abonar o acreditar con cargo a la cuenta de excedentes en operación, a los cobros de las garantías, aplicaciones de depósitos y aportaciones de los créditos castigados así como por cargos que se le hagan a los créditos concedidos y otras fuentes autorizadas por la Junta de Directores. El saldo acreedor de la provisión dinámica forma parte del capital regulatorio, mediante el Fondo de Apoyo al Patrimonio.

**ARTÍCULO 61: GARANTÍAS.** Para el cálculo del monto de las provisiones específicas se considerarán válidas las garantías sobre los siguientes activos:

1. Depósitos pignorados en la propia cooperativa o en otras cooperativas en bancos locales.
2. Títulos valores de renta fija o variable que se negocien en un mercado activo local.
3. Deuda soberana de Panamá.
4. Cartas de crédito *stand-by*, garantías, fianzas, avales y cartas de crédito de exportación/importación irrevocables emitidas por entidades cooperativas o entidades bancarias, compañías de seguros y reaseguros locales todas.
5. Pagarés con clave de descuento de la Caja de Seguro Social, Contraloría General de la Nación y de la Autoridad del canal de Panamá.
6. Bienes inmuebles residenciales
7. Bienes inmuebles comerciales.
8. Bienes inmuebles terrenos.
9. Bienes inmuebles (terrenos uso exclusivo para fines agropecuarios).
10. Automóviles.

**ARTÍCULO 62: VALORACIÓN DE LAS GARANTÍAS.** En la fecha en que la cooperativa realice la valoración de los bienes dados en garantía como mitigantes de riesgo, deberán tomar como base los valores predominantes en el mercado. Las cooperativas que otorguen el financiamiento deberán utilizar un criterio estrictamente conservador, en el sentido de calcular el valor de liquidación que se obtendría al enajenar los referidos bienes. Dicha valoración deberá efectuarse de acuerdo al tipo de bien de que se trate, según se describe a continuación:

#### **62.1 Garantía hipotecaria sobre bienes inmuebles.**

- a. En el caso de préstamos otorgados para compra de viviendas nuevas se tomará el valor razonable del bien inmueble el cual se obtendrá de un avalúo técnico o de las referencias de ventas similares en el proyecto. Toda vivienda de segunda deberá contar con un avalúo actualizado al momento de la constitución del préstamo.
- b. Las cooperativas deberán solicitar un avalúo cuando el crédito vaya a aumentarse.
  - b.1. Cuando una facilidad crediticia se clasifique por primera vez en una de las categorías que exige la realización de provisiones y no disponga de avalúo con una antigüedad menor de un año, deberá solicitar uno.
  - b.2. Durante el proceso de ejecución de las garantías sobre bienes inmuebles, éstas deberán mantenerse evaluadas con una antigüedad máxima de dos años. Este plazo podría reducirse ante la evidencia de reducciones de precios de los bienes inmuebles.

- c. La valoración de la garantía hipotecaria sobre bienes inmuebles deberá estar respaldada por un avalúo del bien dado en garantía, realizado por un perito ajeno al deudor y aceptable a la cooperativa. Sin embargo, la valoración de los bienes inmuebles (1) cuyo valor razonable se estime inferior al máximo valor aprobado para el régimen de interés preferencial o (2) dedicados a la producción agropecuaria, podrá realizarse por la cooperativa, siempre que disponga de las metodologías apropiadas y debidamente documentadas.
- d. Para efectos de bienes inmuebles comerciales se aplicará todo lo dispuesto en los numerales b, c y d. Sin embargo, el avalúo deberá ser renovado al menos cada 3 años.
- e. Toda reestructuración deberá estar acompañada de un avalúo aceptable por la cooperativa con una antigüedad menor de un año. En aquellos casos en que la cooperativa haya determinado que existe deterioro en la garantía del préstamo, la valoración deberá realizarse inmediatamente.
- f. Cuando se trate de préstamos interinos de construcción, garantizados por el terreno y el valor de las mejoras en él construidas, se considerará inicialmente el valor del terreno y se aumentará el valor de la garantía considerando los avances de la obra en construcción, certificados por escrito por el inspector de la obra ajeno al deudor o al constructor y aceptable la cooperativa.
- g. Prelación en la asignación del valor de los bienes en hipotecas: Solo se aceptarán como mitigantes de riesgo las hipotecas de segundo grado o grados posteriores, cuando las precedentes estén registradas a favor de la entidad bancaria que otorga el financiamiento o de cualquiera de las empresas de su grupo económico. El valor residual de la garantía deberá cubrir la totalidad del financiamiento. Se considerará el valor residual el que resulte de descontar del valor de mercado establecido en el avalúo más reciente, el monto de los saldos de los créditos garantizados con las hipotecas anteriores.

**62.2. Garantía hipotecaria sobre bienes muebles:** La valoración de la garantía hipotecaria sobre bienes muebles será el equivalente al valor establecido en la póliza de seguro que ampara el bien.

**62.3. Depósitos pignorados:** En los depósitos pignorados se tomará el menor valor entre el saldo del préstamo y el depósito pignorado.

**62.4. Garantías prendarias:**

- a. La deuda soberana de Panamá así como los instrumentos financieros de entidades comerciales y estatales serán aceptados a su valor razonable.
- b. La valoración de la garantía sobre ganado vacuno, deberá estar respaldada por un avalúo o certificación del valor del bien dado en garantía, realizado por personas ajenas al deudor y aceptable la cooperativa. Sin embargo, la valoración del ganado podrá realizarla la propia cooperativa, siempre que disponga de las metodologías apropiadas y debidamente documentadas.
- c. En el caso de la prenda agraria y ganadera no se permitirán prendas de segundo rango.

**62.5. Otras garantías:**

- a. Las cartas de crédito *stand-by*, garantías, fianzas o avales así como las cartas de crédito irrevocables emitidas por entidades cooperativas o entidades bancarias o compañías de seguros o reaseguros establecidas y las cesiones sobre pagarés con claves de descuento se tomarán al valor razonable de la garantía.
- b. Los pagarés con claves de descuento de jubilados y pensionados de la Caja de Seguro Social serán aceptados a valor del saldo de la obligación que están garantizando.

**ARTÍCULO 63: VALOR PRESENTE DE LAS GARANTÍAS.** Para el cálculo de las provisiones específicas en el marco de las normas internacionales de información financiera y los principios de prudencia valorativa, es necesario tener en cuenta el valor temporal del dinero y la incertidumbre sobre el valor de realización en efectivo de las garantías, así como los costos de la actividad de recuperación.

Por lo anterior, y para los fines del cálculo de las provisiones establecidas en esta sección del reglamento, se deben aplicar los valores presentes establecidos en la siguiente tabla:

Garantía	Valor Presente
1. Depósitos y aportes de capital en la propia cooperativa y depósitos en otras cooperativas o en bancos establecidos en Panamá, con calificación de riesgo con grado de inversión con grado de inversión ya sea pignorados o dados en fideicomiso.	100% del monto garantizado
2. Depósitos en otras cooperativas o en bancos establecidos en Panamá, con calificación de riesgo con grado de inversión con grado de inversión ya sea pignorados o dados en fideicomiso.	90% del monto garantizado
3. Títulos valores de renta fija o variable que se negocian en mercados activos con calificación de riesgo con grado de inversión.	70% del valor razonable
4. Deuda soberana de Panamá así como los instrumentos financieros estatales serán aceptados a su valor razonable.	90% del valor razonable
5. Cartas de crédito stand-by, garantías, fianzas, avales y cartas de crédito de exportación/importación irrevocables entidades de cooperativas o entidades bancarias o compañías de seguros o reaseguros establecidas en Panamá.	90% del valor nominal
6. Cesiones sobre pagarés con clave de descuento de la Caja de Seguro Social, Contraloría General de la Nación y de la Autoridad del canal de Panamá.	85% del valor del saldo del pagaré
7. Bienes inmuebles residenciales.	70% del valor razonable
8. Bienes inmuebles comerciales.	60% del valor razonable
9. Bienes inmuebles terrenos.	50% del valor razonable
10. Bienes inmuebles (Terrenos uso exclusivo para fines agropecuarios)	50% del valor razonable
11. Bienes muebles (hipotecas constituidas sobre automóviles para uso particular).	50% del valor razonable

Los coeficientes podrán ser revisados y modificados por el Instituto, tanto por la existencia de nueva evidencia empírica como porque se detecte un aumento del riesgo de liquidez para la realización en efectivo de las garantías.

**ARTÍCULO 64: INFORMACIÓN RELATIVA A LAS GARANTÍAS.** En el caso de activos crediticios con garantías constituidas sobre bienes muebles e inmuebles, las cooperativas deberán mantener, como mínimo, la siguiente documentación en sus respectivos expedientes:

1. Título o certificado de propiedad del auto emitido por el Municipio.
2. Certificado de propiedad emitido por el Registro Público de Panamá, en donde conste cualquier gravamen o limitación sobre la finca.
3. Avalúos e informes de actualización de los mismos.
4. Fotocopia de las pólizas de seguro vigentes, con las condiciones y coberturas que se hayan requerido, cuando proceda.
5. Informes de las inspecciones efectuadas periódicamente a las garantías recibidas por la cooperativa, para préstamos clasificados en cualquier categoría, así como para aquellos con prórrogas o refinanciamientos.

**ARTÍCULO 65: COMPAÑÍAS AVALUADORAS.** Las cooperativas deberán establecer y aplicar políticas y procedimientos que aseguren que conozcan adecuadamente a las compañías evaluadoras contratadas y las metodologías utilizadas por éstas al momento de establecer los valores de bienes objeto de garantía, ya sean estos muebles o inmuebles.

**ARTÍCULO 66: PRESENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN.** Las cooperativas deberán presentar *al Instituto* en la forma que esta determine, información que refleje el estado de clasificación, perfil de vencimiento y provisión de la cartera de préstamos.

---

*Educ. Vielka T. Sanford U.*  
*Presidenta de la Junta de Directores*

---

*Mgter. Manuel Sosa*  
*Secretario de la Junta de Directores*

**ORIGINAL FIRMADO**