

**COOPERATIVA DE SERVICIOS INTEGRALES
EL EDUCADOR SANTEÑO, R. L.**

Reglamento de Cobros

**Las Tablas
Julio de 2007.**

Índice

	Pág.
Introducción	3
Título I. Descripciones Generales	
Capítulo I. Marco Legal	4
Capítulo II. Objetivos	4
Capítulo III. Políticas	4
Capítulo IV. Estrategias	5
Título II. La Administración del Crédito	6
Capítulo I. La Supervisión del Crédito	7
Capítulo II. Proceso de Recuperación del Crédito	
Título III. Sobre la Morosidad	
Capítulo I. Definiciones	
Sección I. Morosidad	9
Sección II. Vencimiento	9
Sección III. Riesgo	10
Capítulo II. Causas la Morosidad	10
Capítulo III. Efectos de la Morosidad	11
Capítulo IV. Como Evitar la Morosidad	11
Capítulo V. Responsables de la Morosidad	14
Capítulo VI. Administración de la Morosidad	
Sección VI. Procedimiento para determinar la morosidad	16
Sección II. Criterios para la clasificación de los créditos comerciales en morosidad	16
Sección III. Criterios para la clasificación de los créditos de consumo en morosidad	19
Sección IV. Criterios para la clasificación de los créditos de vivienda en morosidad	19
Sección V. Criterios para la clasificación de los créditos de la micro empresa en morosidad	22
Sección I. Informes	26
Capítulo VII. Gestión de Cobro	27
Capítulo VIII. Sanciones sobre los créditos con morosidad financiera si la gestión de cobro no logra resultados.	31
Capítulo IX. Suspensión del Reconocimiento del Ingreso por Interés	32
Capítulo X. Provisiones	33
Capítulo XI. Estimación y Registro de las Pérdidas	
Sección I. Estimación	34
Sección II. Registro de la Pérdida	35
Título IV. Disposiciones Especiales	
Capítulo I. Disposiciones Finales	35

INTRODUCCIÓN

El Reglamento de Cobros, busca definir los criterios generales para la administración de los créditos que otorga la Cooperativa a los Asociados y Terceros. Establece los procedimientos para orientar a los Directivos y a los Colaboradores. Además, regula de forma clara y precisa los riesgos del crédito, define el proceso de recuperación por la vía administrativa y judicial de las morosidades en los créditos, aportaciones, cuentas por cobrar, etc., de los Asociados y Terceros.

Es una herramienta que pretende satisfacer las necesidades de los Directivos, la Gerencia y el Departamento de Cobros, ya que describe los criterios para la clasificación de los créditos y establece el procedimiento para la recuperación de las morosidades de los créditos, cuentas por cobrar, aportaciones, etc. con el propósito de minimizar la pérdida del capital prestado y recuperar los ingresos generados del capital financiero de la Cooperativa.

Este documento es el resultado de la experiencia lograda por la Cooperativa en la aplicación de los procesos de recuperación de las morosidades; como entidad de intermediación y, de consultas a otras instituciones que se dedican al negocio de intermediación financiera.

TÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES
CAPÍTULO I
GENERALIDADES

Artículo 1. Marco legal.

Corresponde a la Junta de Directores reglamentar todo lo concerniente a las operaciones de la Cooperativa, de conformidad con lo que establece el artículo 50, numeral 14 del Estatuto, en concordancia con el artículo 45 de la Ley 17 del 1 de mayo de 1997.

Artículo 2. Objetivos.

Los objetivos del presente Reglamento son los siguientes:

- a) Establecer un sistema adecuado para la administración del crédito, la morosidad y el riesgo que conlleva la oferta de productos financieros a los Asociados y Terceros, especialmente en lo relacionado a la clasificación de los créditos y las acciones a seguir para el aprovechamiento más eficiente de los recursos de la Cooperativa.
- b) Orientar a los Directivos, a la Gerencia y al Departamento de Cobros a desarrollar las diferentes actividades para mantener una estructura financiera estable dentro de la Empresa.
- c) Brindar a los Directivos, a la Gerencia y al Departamento de Cobros los procedimientos administrativos que les permita la clasificación y gestión para la disminución de la morosidad dentro de los indicadores que establece la Ley, el Estatuto y los Reglamentos de la Cooperativa.
- d) Orientar a los Asociados y Terceros en el cumplimiento de sus obligaciones económicas con la Cooperativa.

Artículo 3. Conceptos.

Para los efectos del presente Reglamento se establecen los siguientes conceptos:

- a) **Administración de Crédito:** Es la ejecución de las políticas, procesos, procedimientos y controles involucrados en el ciclo del crédito, su clasificación y constitución de provisiones.
- b) **Arreglo extrajudicial:** es el arreglo de pago que realiza el Abogado o el Departamento de Cobros, para evitar el proceso judicial o darle fin a uno ya iniciado.
- c) **Atraso en el pago:** Es la tardanza en hacer efectivo el pago total o parcial de la letra establecida en el plan de pago. Es **atraso parcial** cuando el mismo sea inferior a los 30 días. El **atraso será total** cuando exceda los 30 días.
- d) **Evaluación de reservas:** es el ejercicio financiero que contiene los resultados de los indicadores utilizados por la Cooperativa para medir la morosidad, su antigüedad y clasificación de riesgo con el fin de determinar la necesidad de reserva.
- e) **Crédito reestructurado:** Operación de crédito que ante un evento real o potencial de deterioro de la capacidad de pago del deudor, es modificada en cualquiera de las condiciones originales o es reemplazada por otra operación.
- f) **Créditos vencidos:** Son aquellos cuyo tiempo de cancelación, según el plan de pago ya finalizó o los que no han sido amortizados dentro de los plazos acordados, siendo declarados vencidos de acuerdo a lo pactado en el documento negociable.
- g) **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 incumplimiento.
- h) **Gestión de cobro por la vía administrativa:** es el proceso que empleará la Cooperativa, de acuerdo a la clasificación de riesgo del crédito para asegurar su recuperación.
- i) **Gestión de cobro por la vía judicial:** Corresponde a las acciones legales para la recuperación de los créditos luego de agotada la gestión de cobro por la vía

administrativa.

- j) **Incumplimiento de pago y/o arreglos:** Corresponde a los Asociados y Terceros que han incumplido los arreglos de pago o con quienes la gestión de cobro ha sido nula.
- k) **Matrices de transición:** Son los cambios de calificación del crédito, para diferentes períodos de tiempo.
- l) **Morosidad:** Es la tardanza o demora, transcurridos treinta (30) días, en hacer efectivo el pago del crédito que tiene el prestatario con la Cooperativa.
- m) **Morosidad en aportaciones:** Es el incumplimiento total o parcial de las condiciones de pago de las aportaciones suscritas por el Asociado, treinta (30) días después del vencimiento.
- n) **Morosidad en los Créditos:** Se considerarán, dos conceptos:
 - i. **Morosidad financiera:** Cuando no se haya recibido el pago del servicio de la deuda treinta días después del vencimiento de una letra, de acuerdo a lo convenido en el documento negociable.
 - ii. **Morosidad legal:** es la totalidad del saldo del crédito, cuando se califica como morosidad financiera.
- ñ) **Morosidad en cuenta por cobrar:** Es el incumplimiento de las condiciones de pago convenidas por parte del prestatario, treinta (30) días después del vencimiento, si el atraso alcanza el valor de una letra.
- o) **Pagos mínimos:** corresponden a los créditos demandados, en los que el deudor y/o codeudor mantienen un descuento o pago mínimo por debajo de la letra completa del capital, en el tiempo máximo establecido por la Cooperativa dentro de su Política de Crédito.
- p) **Pérdida esperada:** es la medida de la distribución de las pérdidas en un horizonte determinado, por ejemplo en un año. El cálculo de la pérdida esperada para un acreditado puede realizarse, bajo determinadas hipótesis simplificadoras, mediante el producto de tres factores: probabilidad de incumplimiento, exposición de la fecha de incumplimiento, y la tasa de pérdida, dado el incumplimiento.

- q) **Provisiones específicas:** son las provisiones que se originan por la evidencia objetiva y concreta del deterioro de la cartera de crédito.
- r) **Provisiones dinámicas:** son las reservas constituidas para hacerle frente a las posibles necesidades futuras de la constitución de provisiones específicas. Se rigen por criterios prudenciales de las regulaciones.
- s) **Prueba de tensión:** análisis realizado, mediante la construcción discrecional de un escenario extremo a partir del cual se intente inferir los efectos sobre el balance y la cuenta de resultado de la Cooperativa, con el fin de evaluar la capacidad de los requerimientos de reserva para absolver las pérdidas inesperadas que se generarían en dicho escenario.
- t) **Riesgo del crédito:** es la probabilidad de menoscabo, quebranto o pérdida, que se produce en una operación financiera, cuando la contraparte incumple con una obligación pactada.
- u) **Supervisión del crédito:** es el proceso que le permitirá a la Cooperativa darle seguimiento a la correcta inversión de los fondos y de la finalidad para los cuales se otorgó un crédito, así como la seguridad de su recuperación.
- v) **Tasa de pérdida:** es el costo que involucra el total del capital, intereses y demás recursos utilizados para la recuperación de un crédito.
- w) **Valor razonable:** Cantidad por la que puede ser intercambiado un activo o cancelado un pasivo entre el prestatario y la Cooperativa, interesados y debidamente informados, en condiciones de independencia mutua.

Artículo 4. Políticas.

Conjunto de orientaciones y decisiones estratégicas que es necesario establecer como punto de partida para la regulación de la administración del crédito y las obligaciones de los Asociados y Terceros con la Cooperativa.

A. De Educación.

- I. Destacar en los programas educativos de la Cooperativa, la responsabilidad que cada Asociado debe tener en el pago puntual de sus obligaciones.

B. De Clasificación del Crédito.

- I. Clasificar la morosidad financiera e identificar con claridad sus riesgos.
- II. Preparar mensualmente la clasificación de los créditos.
- III. Determinar las posibilidades de recuperación del capital.

C. De Supervisión / Control.

- I. Mantener un programa de supervisión permanente sobre el uso del crédito.
- II. Mantener un sistema que permita la adecuada administración del crédito.

D. De Renegociación.

- I. Refinanciar los créditos para sanear la cartera morosa, sólo cuando se tenga la certeza de que se recuperará el capital y los intereses a través de este mecanismo.

E. De Establecimiento de Reserva.

- I. Tomar las decisiones administrativas relacionadas con la identificación y medición del deterioro de la cartera sobre el principio de prudencia y consistencia.

F. De Apego a la Normativa.

- I. Mantener una actitud vigilante en la aplicación del Reglamento de Crédito, para evitar el otorgamiento de créditos con niveles de riesgo que afecte a la Cooperativa.

Artículo 5. Estrategia.

Es el camino que deben adoptar los responsables del proceso de la gestión de cobro y de la administración del crédito en la Cooperativa, para dar cumplimiento a sus objetivos y políticas.

A. De Capacitación.

- I. Orientar a los Asociados y Terceros antes del otorgamiento del crédito, en aspectos tales como: capacidad de pago, presentación de garantías y manejo correcto de los ingresos, con el fin de evitar la morosidad financiera o los atrasos.

B. De Informes.

- I. Preparar el Informe Mensual de Atrasos en las Letras de los Créditos, Cuentas por Cobrar, Aportaciones y la Clasificación de los Créditos, según los criterios generales establecidos por la Junta de Directores.
- II. Analizar el Informe de Morosidad, con el propósito de clasificar los riesgos en la cartera y los casos morosos.

C. De Cobro.

- I. Preparar un Programa de Cobro.
- II. Mantener informada a la Junta de Directores sobre los resultados de la gestión de cobro y los cambios en la clasificación del riesgo, con el propósito de agilizar la toma de decisiones.

D. De Saneamiento de Cartera.

- I. Analizar mensualmente la clasificación de la morosidad en todas sus manifestaciones.
- II. Analizar semestralmente la cartera irrecuperable y sanearla, mediante el cargo a la Reserva de Incobrable.

E. De Establecimiento de Reservas.

- I. Analizar anualmente el comportamiento de los niveles de reservas, el índice de morosidad y el factor de riesgo.
- II. Fortalecer anualmente la Reserva para posibles Créditos Incobrables.

Artículo 6. Ámbito de aplicación.

El presente Reglamento regula las siguientes áreas:

- A. Compromisos financieros de los Asociados o Terceros con la Cooperativa, sean estos por suscripción o contractuales.
- B. Procedimientos que conlleva la administración de las operaciones financieras que realiza la Cooperativa con los Asociados y Terceros.
- C. Proceso de clasificación de los diferentes créditos morosos y vencidos.
- D. Gestión de recuperación de las operaciones financieras o de crédito que realice

la Cooperativa con sus Asociados y Terceros.

TÍTULO II
ADMINISTRACIÓN DEL CRÉDITO
CAPÍTULO I
DETERMINACIÓN DE LA MOROSIDAD

Artículo 7. Procedimiento.

Para determinar la morosidad en los compromisos y en las diferentes operaciones de crédito que realicen los Asociados y Terceros, se seguirá el siguiente procedimiento:

- A. Oficial de Descuento:** Prepara quincenalmente un informe que muestra los descuentos que eran aplicados y fueron suspendidos en la planilla.
- B. Cobrador:** Analizar el informe de Atrasos en los Pagos y clasifica los créditos de acuerdo a los criterios definidos.

CAPÍTULO II
CRITERIOS DE CALIFICACIÓN

Artículo 8. Son créditos comerciales morosos:

Aquellas operaciones de créditos comerciales que, por la falta de pago, entran en morosidad financiera, clasificándose en las diferentes categorías, tomando en consideración las siguientes condiciones:

- A. Normal (A-):** Cuando no presenta atraso en el pago de sus cuotas o que su atraso no es mayor a treinta (30) días. 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 cumple los siguientes requisitos:
 - I. Una situación financiera con un nivel de endeudamiento patrimonial

- aceptable.
- II. Cumple puntualmente con la fecha de pago de sus obligaciones, entendiéndose que ello sucede cuando el deudor las cancela sin recurrir a nueva financiación directa; que los incumplimientos ocasionales en los pagos alcanzan una (1) letra y el atraso no es mayor a treinta (30) días.
 - III. Las garantías han sido verificadas, claramente definidas y periódicamente evaluadas por profesionales idóneos e independientes al deudor.
 - IV. El proyecto financiado tiene un sistema de administración adecuado, que permite conocer en forma permanente su situación económica y cuenta con un apropiado sistema de control interno.
 - V. El proyecto financiado pertenece a un sector de la actividad económica que registra un comportamiento favorable para el giro normal del negocio.
- B. Mención Especial (B-):** Cuando el proyecto presenta debilidades en el estado general del negocio y las garantías que respaldan sus compromisos financieros requieren una atención especial para la recuperación del crédito, previendo que se deteriore la capacidad de pago del crédito. Estas debilidades pueden provenir de:
- I. La situación general del entorno que lo afecte directa o indirectamente y este presenta:
 - a. un moderado endeudamiento patrimonial;
 - b. condiciones que afectan el sector económico en que se desenvuelve;
 - c. un inadecuado contrato de crédito;
 - d. el flujo de caja operativo tiende a debilitarse y,
 - e. las expectativas futuras sobre las condiciones económicas pudiesen afectar las garantías otorgadas a favor de la Cooperativa.
 - II. Cuando el incumplimiento ocasional en los pagos es mayor a treinta y un (31) días, sin exceder los noventa (90) días.
- C. Subnormal (C-):** Cuando sus fuentes primarias de pago y el flujo de caja

operativo reflejan ingresos inadecuados que ponen en peligro la recuperación de los saldos adeudados. Cuando disminuye el valor real de las garantías a su valor de realización en el mercado y el prestatario no corrige las deficiencias del crédito oportunamente. Adicionalmente, presenta las siguientes condiciones:

- I. Un nivel de flujo de caja operativo insuficiente para atender el pago de la totalidad del servicio de la deuda en las condiciones originalmente pactadas.
- II. El incumplimiento en el pago del servicio de la deuda es mayor a noventa y un (91) días, sin exceder ciento ochenta (180) días.
- III. Mantiene crédito vencido y/o en cobranza judicial, por montos significativos en otras Cooperativas o instituciones de crédito.
- IV. Muestra clara evidencia del desmejoramiento en el capital de trabajo que no le permite satisfacer el pago en los términos pactados.
- V. Presenta problemas en su relación crediticia con proveedores y clientes.

D. Dudoso (D-): Cuando el proyecto presenta una situación financiera y económica muy deteriorada. Usualmente, se ha iniciado una acción legal, ya que las fuentes de ingreso, garantías constituidas o su patrimonio, sólo permitirían a la Cooperativa recuperar parte de los recursos facilitados.

Adicionalmente se tomará en consideración si el deudor presenta:

- I. Un flujo de caja operativo que muestre, en forma continua, insuficiencia para cubrir el pago del servicio de la deuda en los términos originalmente pactados.
- II. Incumplimiento en el pago con atraso mayor a ciento ochenta y un (181), sin exceder los doscientos setenta (270) días.
- III. En el caso de los préstamos con garantía hipotecaria, cuyo monto sea inferior al 50% del valor de la garantía, el periodo será extendido hasta trescientos sesenta (360) días.
- IV. Las garantías no cubren el saldo de la deuda en su totalidad.

E. Irrecuperable (E-): Corresponden a esta categoría, los créditos comerciales morosos, cuya imposibilidad de recuperación es tan evidente que no justifica su consideración como activo financiero y deben ser castigado oportunamente para reconocer la pérdida, independientemente que la Cooperativa pueda recuperar las sumas adeudadas parcial o totalmente. Se incluirán igualmente en esta categoría, los créditos otorgados a los Asociados empresarios, cuya capacidad de generar recursos dependa también de otros empresarios que, a su vez, se encuentran en una posición financiera muy precaria para hacerle frente a sus compromisos:

- a. Por motivo de su propio endeudamiento,
- b. Por su incapacidad operacional,
- c. Por la situación del sector económico al que pertenece el giro del negocio,
- d. Por presentar un flujo de caja operativo que no alcanza a cubrir sus costos o se encuentra en suspensión de pagos: siendo factible presumir que también tendrá dificultades para cumplir eventualmente acuerdos de reestructuración,
- e. Por encontrarse en estado de insolvencia o haber solicitado su propia quiebra,
- f. Por presentar incumplimiento en los pagos mayores a doscientos setenta (270) días. En el caso de los préstamos con garantía hipotecaria, cuyo monto sea inferior al 50% del valor de la garantía, el periodo será extendido hasta trescientos sesenta (360) días,
- g. Por haber cesado en su actividad empresarial y porque su crédito está en cobranza judicial.

Artículo 9. Son créditos de consumo moroso.

Las operaciones que entran en morosidad financiera por falta de pago con o sin garantías reales. Se clasificarán en diferentes categorías tomando en consideración las siguientes condiciones:

- A. **Normal (A-):** Aquellas operaciones de crédito que cumplen con el pago de sus cuotas de acuerdo a lo convenido y su atraso no es mayor a sesenta (60) días.
- I. El Asociado posee una situación financiera con un nivel de endeudamiento patrimonial aceptable.
 - II. El Asociado cumple puntualmente con las fechas de pago de sus obligaciones, entendiéndose que ello sucede cuando el deudor las cancela sin recurrir a nueva financiación directa.
 - III. Las garantías han sido verificadas, claramente definidas y periódicamente evaluadas por profesionales idóneos e independientes al deudor.
 - IV. El Asociado mantiene su estabilidad laboral, permitiendo conocer en forma permanente su situación económica.
 - V. La entidad donde trabaja pertenece a un sector que registra estabilidad laboral de sus empleados.
- B. **Mención Especial (B-):** Aquellas operaciones de crédito que registran atrasos en el pago mayor a sesenta y un (61), sin exceder noventa (90) días.

Además se considerará si:

- I. El Asociado presenta un moderado endeudamiento patrimonial.
 - II. Los ingresos tienden a debilitarse y las expectativas futuras sobre las condiciones económicas pudiesen afectar las garantías otorgadas a favor de la Cooperativa. En el caso de los préstamos con garantía hipotecaria, cuyo monto sea inferior al 50% del valor de la garantía, el periodo será extendido hasta ciento ochenta (180) días.
- C. **Subnormal (C):** Aquellos que registran atrasos en el pago mayores a noventa y un (91), sin exceder ciento veinte (120) días. En el caso de los préstamos con garantía hipotecaria cuyo monto sea inferior al 50% del valor de la garantía, el periodo será extendido hasta doscientos setenta (270) días.

Además, se considerará si:

- I. El Asociado presenta un nivel de ingresos insuficiente, para atender el pago de la totalidad del servicio de la deuda en las condiciones originalmente pactadas.
- II. El Asociado tiene crédito vencido y/o en cobranza judicial, por montos significativos en otras cooperativas o instituciones de crédito.
- III. El crédito muestra clara evidencia de desmejoramiento de las garantías ofrecidas, que no permiten satisfacer el cobro total del mismo.
- IV. El Asociado presenta problemas en sus relaciones crediticias con otras entidades.

- D. **Dudosa (D):** Aquellos que registran atraso en el pago de sus letras mayores de ciento veintiún (121), sin exceder los ciento ochenta (180) días. En el caso de los préstamos con garantía hipotecaria, cuyo monto sea inferior al 50% del valor de la garantía, el periodo será extendido hasta trescientos sesenta (360) días.

Además se considerará si:

- I. Los ingresos del Asociado muestran en forma continua insuficiencia para cubrir el pago del servicio de la deuda en los términos originalmente pactados.
- II. El deterioro de las garantías no permite cubrir el saldo de la deuda en su totalidad.
- III. El crédito ha sido renovado más de una vez con abono al capital e intereses.

- E. **Irrecuperable (E-):** Aquellos que registran atraso mayor de ciento ochenta (180) días.

Además, se considerará si:

- I. Existe una suspensión de los pagos, por despidos, cambios de planilla, etc.; siendo factible presumir que también tendrá dificultades para cumplir

- eventualmente los acuerdos de renegociación.
- II. El crédito está en proceso de cobranza judicial.
- III. El conocimiento sobre el Asociado o Tercero, por parte de la Cooperativa, es deficiente, especialmente con respecto a su más reciente situación financiera y su localización actual.

Artículo 10. Son créditos de vivienda morosos.

Las operaciones de créditos de vivienda que entran en morosidad por falta de pago y se clasificarán en las diferentes categorías, tomando en consideración las siguientes condiciones:

A. **Normal (A-):** Aquellas operaciones de crédito que cumplen con el pago de sus cuotas de acuerdo a lo convenido y su atraso no es mayor a sesenta (60) días. Además se considerará si:

- I. El Asociado posee una situación financiera con un nivel de endeudamiento patrimonial aceptable.
- II. El Asociado cumple puntualmente con las fechas de pago de sus obligaciones, entendiéndose que ello sucede cuando el deudor las cancela sin recurrir a nueva financiación directa.
- III. La vivienda ha sido verificada, claramente definida y periódicamente evaluada por un profesional idóneo e independiente al deudor.
- IV. El Asociado mantiene su estabilidad laboral, permitiendo conocer en forma permanente su situación económica.
- V. La entidad donde trabaja pertenece a un sector que registra estabilidad laboral.

B. **Mención Especial (B-):** Aquéllos que registran atrasos mayores a sesenta y uno (61), sin exceder noventa (90) días. Si el saldo del préstamo es inferior al 50% del valor de la garantía, el periodo será extendido hasta ciento ochenta (180) días. Además se considerará si:

- I. El Asociado presenta un moderado endeudamiento patrimonial.

II. Los ingresos tienden a debilitarse.

III. Las expectativas futuras sobre las condiciones de la vivienda pueden afectar la recuperación del crédito.

C. **Subnormal (C-):** Aquéllos que registran atrasos mayores a noventa y un (91), sin exceder ciento ochenta (180) días. En el caso de que el saldo del préstamo sea inferior al 70% del valor de la garantía, el periodo será extendido hasta doscientos setenta (270) días. Además se considerará si:

I. El Asociado presenta un nivel de ingresos insuficiente para atender el pago de la totalidad del servicio de la deuda en las condiciones originalmente pactadas.

II. El Asociado tiene crédito vencido y/o en cobranza judicial, por montos significativos en otras cooperativas o instituciones de crédito.

III. La vivienda muestra clara evidencia de desmejoramiento, que no permite satisfacer el cobro total del crédito.

IV. Presenta problemas en sus relaciones crediticias con otras entidades.

D. **Dudoso (D-):** Aquéllos que registran atrasos en el pago, mayores a ciento ochenta y un (181), sin exceder trescientos sesenta (360) días. En el caso de los préstamos con garantía hipotecaria, cuyo monto sea inferior al 70% del valor de la garantía, el periodo será extendido hasta trescientos sesenta (360) días. Además, se considerará si:

I. Los ingresos del Asociado muestran, en forma continua, insuficiencia para cubrir el pago del servicio de la deuda en los términos originalmente pactados.

II. El deterioro de la vivienda no permite cubrir el saldo de la deuda en su totalidad.

III. El crédito ha sido renovado más de una vez con abono al capital e intereses.

E. **Irrecuperable (E-):** Aquellos cuyo atraso sea mayor a trescientos sesenta (360)

días. Además, se considerará si:

- I. Existe una suspensión de los pagos, por despidos, cambios de planilla, etc., siendo factible presumir que también tendrá dificultades para cumplir eventualmente los acuerdos de renegociación.
- II. El crédito está en proceso de cobranza judicial.
- III. El conocimiento sobre el Asociado o Tercero, por parte de la Cooperativa, es deficiente, especialmente con respecto a su más reciente situación financiera y su localización actual.

Artículo 11. Son créditos microempresa morosos.

Las operaciones de créditos que entran en morosidad financiera por la falta de pago y se clasificarán en las diferentes categorías, tomando en consideración las siguientes condiciones:

A. **Normal (A-):** Cuando el flujo de caja operativo es suficiente para cubrir la letra establecida en el plan de pago o su atraso no es mayor a treinta (30) días. Además se considerarán si:

- I. El Asociado posee una situación financiera con un nivel de endeudamiento patrimonial aceptable.
- II. El Asociado cumple puntualmente con las fechas de pago de sus obligaciones, entendiéndose que ello sucede cuando el deudor las cancela sin recurrir a nueva financiación directa.
- III. Las garantías han sido verificadas, claramente definidas y periódicamente evaluadas por profesionales idóneos e independientes.
- IV. El deudor incumple ocasionalmente con el pago, pero sin exceder treinta (30) días.
- V. El proyecto pertenece a un sector de la actividad económica que registra un comportamiento favorable para el giro normal del negocio.

B. **Mención Especial (B-):** Cuando presenta debilidades en el estado general del

negocio, las garantías que respaldan sus compromisos financieros requieren una atención especial para la recuperación del crédito, previendo que se deteriore la capacidad de pago del proyecto. Estas debilidades pueden provenir de:

- I. La situación general del entorno que lo afecta directa o indirectamente y éste presenta, un moderado endeudamiento patrimonial;
- II. Condiciones que afectan el sector económico en que se desenvuelve;
- III. Un inadecuado contrato de crédito;
- IV. El flujo de caja operativo tiende a debilitarse y las expectativas futuras sobre las condiciones económicas pudiesen afectar las garantías otorgadas a favor de la Cooperativa.
- V. Incumplimiento ocasional en los pagos es mayor a treinta (30), sin exceder los cuarenta y cinco (45) días.

C. Subnormal (C-): Cuando sus fuentes primarias de pago y el flujo de caja operativo reflejan ingresos inadecuados, que ponen en peligro la recuperación de los saldos adeudados. Cuando se disminuye el valor real de las garantías a su valor de realización en el mercado y el prestatario no corrige las deficiencias del crédito oportunamente. Adicional, se considerará si:

- I. Presenta un nivel de flujo de caja operativo insuficiente para atender el pago de la totalidad del servicio de la deuda en las condiciones originalmente pactadas.
- II. Existe incumplimiento en el pago del servicio de la deuda mayor, de cuarenta y seis (46), sin exceder noventa (90) días.
- III. Mantiene crédito vencido y/o en cobranza judicial, por montos significativos en otras cooperativas o instituciones de crédito.
- IV. Muestra clara evidencia del desmejoramiento en el capital de trabajo, que no le permite satisfacer el pago en los términos pactados.
- V. Presenta problemas en sus relaciones crediticias con proveedores y clientes.

D. Dudosa (D-): Cuando el proyecto presenta una situación financiera y económica muy deteriorada. Usualmente se ha iniciado una acción legal, ya que las fuentes de ingreso, garantías constituidas o su patrimonio sólo permitirían a la Cooperativa recuperar parte de los recursos facilitados. Además, se considerará si:

- I. El flujo de caja operativo muestra, en forma continua, insuficiencia para cubrir el pago del servicio de la deuda en los términos originalmente pactados.
- II. Existe incumplimiento en el pago, mayor a (91), sin exceder ciento ochenta (180) días.
- III. Las garantías no cubren el saldo de la deuda en su totalidad.
- IV. Existen condiciones adversas que pueden afectar la recuperación del crédito, tales como:
 - a. Variaciones del ciclo económico,
 - b. Eventos específicos impredecibles como incendios, cambios de tecnología, cambios políticos.
 - c. Otros que están fuera del control del deudor.
- V. El crédito ha sido renovado más de una vez con abono al capital e intereses, o si el mismo fue desviado a otros proyectos;
- VI. Existe diferencia entre el saldo del crédito y el saldo del valor neto de realización de la garantía real, que no permita la recuperación total del crédito.

E. Irrecuperable (E-): Cuando la imposibilidad de recuperación es tan evidente que no justifica su consideración como activo financiero y debe ser castigado oportunamente para reconocer la pérdida, independientemente que la Cooperativa pueda recuperar las sumas adeudadas, parcial o totalmente.

Se incluirán igualmente en esta categoría los créditos otorgados a los Asociados micro empresarios cuya capacidad de generar recursos dependa también de otros micro empresarios que a su vez, se encuentren en una situación 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. Además, se considerará si:

- a. Presenta un flujo de caja operativo que no alcanza a cubrir sus costos;
- b. Se encuentra en suspensión de pagos; siendo factible presumir que también tendrá dificultades para cumplir eventualmente acuerdos de reestructuración,
- c. Se encuentra en estado de insolvencia, o ha solicitado su propia quiebra.
- d. Presenta un incumplimiento en los pagos, mayores a ciento ochenta y un (181) días.
- e. El deudor ha cesado en su actividad empresarial y su crédito está en cobranza judicial.
- f. El conocimiento del Asociado o Tercero, por parte de la Cooperativa, resulta insuficiente, con respecto a su más reciente situación financiera y su localización actual.

Artículo 12. Aplicación de normas.

Adicionalmente, se aplicaran las siguientes normas a las categorías de clasificación de los créditos:

- A. Los planes de acciones para supervisar, dar seguimiento y cobrar los créditos clasificados en las categorías dudosa e irrecuperable deben ser aprobados por la Gerencia General y, dependiendo del caso, por la Junta de Directores.
- B. La Cooperativa castigará todos los créditos clasificados como irrecuperables dentro del periodo del ejercicio social en curso en un plazo no mayor al cierre del siguiente ejercicio.
- C. Los créditos clasificados en la categoría irrecuperable, que se encuentren en demanda, fuera de la regla anterior, se castigarán conforme a lo planificado en los correspondientes presupuestos.
- D. Los bienes muebles que constituyen garantías deberán ser avaluados al

menos una vez cada dos años. Los títulos financieros deberán permanecer evaluados conforme a los principios establecidos en las Normas Internacionales de Contabilidad. Todas las garantías deberán ser evaluadas por profesionales idóneos e independientes del deudor.

CAPÍTULO II

SEGUIMIENTO y SUPERVISIÓN DEL CRÉDITO

Artículo 13. Supervisión del crédito.

Con la concesión del crédito, la Cooperativa mantendrá un sistema de supervisión, utilizando entre otros, los siguientes medios:

A. Cobrador:

- I. Verificar los registros de los abonos a capital e intereses.
- II. Verificar los pagos realizado versus el plan de pago.
- III. Determinar la probabilidad de recuperación del crédito.

Artículo 14. Sanciones por anomalías en la supervisión.

La Cooperativa podrá suspender los desembolsos restantes si, a consecuencia de la supervisión, se detectaran situaciones anómalas en la utilización del crédito.

Si la Junta de Directores lo considera conveniente, podrá exigir el pago inmediato del crédito y los intereses, sin perjuicio de los cargos legales que correspondan de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

CAPÍTULO III

GESTIÓN DE COBRO

Artículo 15. Proceso de recuperación del crédito.

Con la concesión del crédito, la Cooperativa mantendrá un sistema de clasificación de riesgo, que le permitirá establecer el proceso de gestión de recuperación por la vía administrativa, para asegurar su retorno.

A. **Normal:** Para los créditos clasificados como de riesgo normal, donde el pago proviene de una sólida capacidad de pago del proyecto o del prestatario y no existe duda acerca de su recuperación, se seguirá el siguiente procedimiento:

I. **Cajero.**

- a. Confecciona un recibo por cada abono que realice el prestatario, registrando primero el interés y luego el capital.
- b. Prepara la declaración de efectivo o cuasi efectivo, cuando recibe depósitos mayores a lo establecido por la Ley.

II. **Oficial de Descuento.**

- a. Si es por descuento directo:
 - i. Evalúa la efectividad del descuento.
 - ii. Desglosa la planilla quincenalmente.

III. **Cobrador.**

- a. Verifica trimestralmente la efectividad de los pagos realizados por los prestatarios, cuyos créditos fueron clasificados dentro de esta categoría.

B. **Mención Especial:** Son créditos clasificados dentro de esta categoría, cuyas debilidades no son prominentes y no representan una amenaza inminente o seria para el pago ordenado y adecuado en los términos originalmente pactados.

La atención de cobro será mayor a la normal. Cuando los créditos están clasificados en esta categoría se les aplicará el siguiente procedimiento de cobro:

I. **Cajero.**

- a. Confecciona un recibo por cada abono que realice el prestatario, registrando primero el interés y luego el capital.
- b. Prepara la declaración de efectivo o cuasi efectivo cuando recibe depósitos mayores a lo establecido por la Ley.

II. **Oficial de Descuento.**

- a. Prepara el informe de descuentos quincenalmente.

- b. Envía al Cobrador el informe para su análisis y gestión de cobro.

III. Cobrador.

- a. Notifica al prestatario la morosidad financiera, cuando el crédito entra en esta categoría, a través de:
 - i. Llamadas telefónicas.
 - ii. Visitas de cobro a los prestatarios, si la gestión de cobro por la vía telefónica no tiene los efectos esperados.
- b. Presenta los casos de los créditos a la Gerencia, si las gestiones anteriores no tienen el efecto esperado.
- c. Registra los resultados de cada uno de los casos tratados en el historial del prestatario, con sus conclusiones y recomendaciones.
- d. Presentará un informe mensual a la gerencia sobre cada uno de los casos, los resultados, los montos recuperados y las recomendaciones.

- c. **Subnormal:** son los créditos que no están adecuadamente protegidos por la capacidad de pago del deudor, codeudor, fiador, el valor neto de las garantías, el valor presente de los activos; debilidades bien definidas que ponen en peligro la recuperación del saldo del crédito pendiente. Se les aplicará el siguiente procedimiento de cobro:

I. Cajero.

- a. Confecciona un recibo por cada abono que realice el prestatario, registrando primero el interés y luego el capital.
- b. Prepara la declaración de efectivo o cuasi efectivo cuando recibe depósitos mayores a los que establece la Ley.

II. Oficial de Descuento.

- a. Si es por descuento directo:
 - i. Evalúa la efectividad del descuento.
 - ii. Desglosa la planilla quincenalmente.

III. Cobrador.

- a. Notifica al prestatario sobre la morosidad financiera, cuando el crédito

entra en esta categoría, a través de:

- i. Llamadas telefónicas.
 - ii. Visitas de cobro a los prestatarios, si la gestión de cobro por la vía telefónica no tiene los efectos esperados.
 - iii. Envía nota de cobro al deudor, con copia al codeudor (si aplica), con los saldos adeudados y la morosidad en capital e intereses.
 - iv. Verifica en el Registro Público, si cuenta con algún bien.
- b. Presenta los casos de los créditos a la Gerencia, si las gestiones anteriores no tienen el efecto esperado.
 - c. Registra los resultados de cada uno de los casos tratados, en el historial del prestatario, con sus conclusiones y recomendaciones.
 - d. Presenta un informe mensual a la Gerencia sobre cada uno de los casos, los resultados, los montos recuperados y las recomendaciones.

D. **Dudoso:** Los créditos agrupados en esta categoría son aquellos de muy difícil recuperación, puesto 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.

Se les aplicará el siguiente procedimiento de cobro:

- I. Cajero.
 - a. Confecciona un recibo por cada abono que realice el prestatario, registrando primero el interés y luego el capital.
 - b. Prepara la declaración de efectivo o cuasi efectivo cuando recibe depósitos mayores a lo establecido por la Ley.
- II. El Cobrador.
 - a. Identifica las causas de incumplimiento del crédito moroso.
 - i. Le plantea al prestatario las posibilidades de arreglos de pagos a través de la renegociación del saldo del crédito.

- ii. Envía nota de cobro al prestatario o codeudor, sí no se cumple con el plan de renegociación o no se tienen los efectos esperados en un término no mayor a los treinta días.
 - b. Presenta los casos a la Gerencia, si las gestiones anteriores no tienen el efecto esperado.
 - c. Registra los resultados de cada uno de los casos tratados en el historial del prestatario, con sus conclusiones y recomendaciones.
 - d. Presenta un informe mensual a la Gerencia sobre cada uno de los casos, los resultados, los montos recuperados y las recomendaciones.

- E. Irrecuperable: Corresponden a esta categoría, los créditos, 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 les aplicará el siguiente procedimiento:

I. El Cajero.

- a. Confecciona un recibo por cada abono que realice el prestatario, registrando primero el interés y luego el capital.
- b. Prepara la declaración de efectivo o cuasi efectivo cuando recibe depósitos mayores a los que establece la Ley.

II. El Oficial de Descuento.

- a. Si es por descuento directo:
 - i. Evalúa la efectividad del descuento.
 - ii. Desglosa la planilla quincenalmente.

III. Cobrador:

- a. Identifica las causas de incumplimiento del crédito moroso.
 - i. Plantea al prestatario las posibilidades de arreglos de pagos, a través

- de la renegociación del saldo del crédito.
- ii. Envía nota de cobro al prestatario o codeudor, si no se cumple con el plan de renegociación o no se tienen los efectos esperados en un término no mayor a los treinta días.
- b. Presenta los casos a la Gerencia, si las gestiones anteriores no tienen el efecto esperado.
 - c. Registra los resultados de cada uno de los casos tratados, en el historial del prestatario, con sus conclusiones y recomendaciones.
 - d. Presenta un informe mensual a la Gerencia sobre cada uno de los casos, los resultados, los montos recuperados y las recomendaciones.

TÍTULO III SOBRE LA MOROSIDAD

CAPÍTULO I GENERALIDADES SOBRE LA MOROSIDAD

Artículo 16. Base para estimar la morosidad.

La morosidad, o la falta de pago de una o varias cuotas, mensualidades o plazos, estará basada en lo establecido en el pagaré o contrato y en el Reglamento de Cobro.

CAPÍTULO II CONTROL

Artículo 17. Informes.

Se mantendrá un sistema de supervisión y control de la morosidad de los créditos, aportaciones y cuentas por cobrar. El mismo estará compuesto por registros e informes, entre los cuales estarán:

A. Relación mensual de la morosidad financiera y legal por categoría:

Indica el número y montos de las aportaciones, cuentas por cobrar y créditos morosos que mantienen los Asociados y Terceros en la Cooperativa, clasificados

por tipo, antigüedad, actividad económica, sexo, edad; por analista, en el caso de los créditos. La misma debe ser elaborada después del cierre de cada mes (Cfr. Anexo N° 1 para formato de informes).

B. Informe sobre progreso:

Se elaborará mensualmente, indicando los resultados de la gestión de cobro, por categoría, los cambios de clasificación de los créditos con morosidad financiera, según los criterios y el estatus, y los casos que se encuentran en cobro judicial.

C. Otros Informes:

Son informes adicionales para uso de la Junta de Directores y pueden prepararse cada trimestre o a requerimiento de alguno de los miembros de la Junta Directiva o Junta de Vigilancia.

Se pueden señalar los siguientes:

- I. Porcentaje de pérdida, en relación con el total de la cartera de crédito.
- II. Monto de créditos cargados a la Reserva.
- III. Gastos de cobranzas.
- IV. Recuperación de créditos cargados a la Reserva.

CAPÍTULO III

GESTIÓN DE COBRO DE APORTACIONES

Artículo 18. Procedimiento de cobro.

Cuando exista morosidad en aportaciones, se ejecutará el siguiente procedimiento:

A. Analista de Cobros-Gerencia.

- I. Presentará informe, a la Gerencia de las condiciones de cada Asociados, de la gestión de cobro por la vía administrativa, y de los resultados obtenidos.

B. Analista de Cobros-Asociado:

- I. Informará al Asociado, cuando la morosidad equivale a una aportación o a un

- mes de morosidad.
- II. Enviará nota de cobro al Asociado, cuando la morosidad equivale a dos aportaciones o a dos meses de morosidad.
- III. Enviará el expediente a la Junta de Directores, si la morosidad alcanza seis aportaciones o seis meses, para su consideración y decisión correspondiente.

CAPÍTULO IV

RENEGOCIACIÓN DE LOS CRÉDITOS MOROSOS

SECCIÓN I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 19. Requisitos para la renegociación.

Para la renegociación de un crédito, se requerirá:

- A. Documentar debidamente la causa que originó la morosidad.
- B. Analizar el caso, teniendo en cuenta principalmente la forma de retorno del capital e intereses generados.
- C. Establecer que a través de la renegociación del crédito moroso existe probabilidad de recuperación del capital e intereses y, si se requieren nuevas condiciones de plazos, garantías y tasa de interés.
- D. Mantener actualizado el historial de crédito del expediente del Asociado o Tercero

SECCIÓN II

TIPOS DE RENEGOCIACIÓN DE CRÉDITOS MOROSOS

Artículo 20. Prórroga.

Es el convenio **escrito**, por el cual se reforman los términos de pago fijados de una letra morosa, permitiendo al prestatario cumplir con su compromiso en un período de tiempo adicional al establecido en el plan de pago original.

Artículo 21. Procedimiento.

El convenio de prórroga estará sujeto al siguiente procedimiento y condiciones:

A. Analista de Cobros.

- I. Recibirá, de parte del Asociado o Tercero, nota escrita en la cual se solicita la prórroga.
- II. Remitirá la solicitud de la prórroga de la letra vencida a la Gerencia o al Comité de Crédito, según sea la unidad a la cual le corresponda la decisión.
- III. El atraso en el pago de intereses no podrá ser mayor a ciento ochenta (180) días.
- IV. Presentará una justificación a la solicitud de la prórroga con el respectivo análisis de la forma de pago de la letra.
- V. **La prórroga no podrá ser por un período mayor a ciento ochenta (180) días.**
- VI. Las prórrogas concedidas sobre letras no cambian la fecha de vencimiento ni de cancelación de las letras subsiguientes; las cuales deberán cancelarse en las fechas pactadas en el pagaré o contrato.

Artículo 22. Renovación.

Es el convenio por el cual se rehabilita un crédito vencido o letras morosas, **sobre la base de un nuevo crédito**, permitiéndole al asociado cumplir con sus compromisos en un período de tiempo mayor al acordado originalmente.

Artículo 23. Procedimiento.

El convenio de rehabilitación de un crédito vencido o letras morosas estará sujeto al siguiente procedimiento y condiciones:

- A. Cuando el atraso en el pago de los intereses, no sea mayor a ciento ochenta (180) días.
- B. Cuando ofrezca a la Cooperativa garantías adicionales a las presentadas en el

crédito vigente.

C. Cuando el Analista de Cobros establezca que la recuperación del crédito se dará dentro del tiempo establecido en el nuevo crédito pactado.

El Analista de Cobros, presentará una justificación a la solicitud de la renovación y el análisis de la forma de recuperación del capital e intereses y el prestatario deberá tramitarlo como un nuevo crédito.

Artículo 24. Ampliación de plazo.

Es el convenio por el cual se reforman los términos del plazo fijado para el pago de un crédito moroso y que le permite al Asociado cumplir con su compromiso en un período de tiempo mayor al acordado originalmente.

Artículo 25. Procedimiento y Condiciones.

Para la ampliación de plazo, el Asociado o Tercero debe cumplir las siguientes condiciones:

A. La morosidad no debe ser mayor de ciento (180) días.

B. El atraso en el pago de los intereses, no será mayor a ciento ochenta (180) días.

El Analista de Cobros, presentará una justificación a la solicitud de la ampliación de plazo y el análisis de la forma de recuperación del capital e intereses.

Artículo 26. Reestructuración.

Son los créditos en los cuales la Cooperativa forzosamente tiene que ajustar los términos y condiciones originalmente pactadas para salvaguardar la recuperación del capital prestado, debido al deterioro en la capacidad de pago y/o garantía del deudor.

Artículo 27. Causales por las cuales se reestructura un crédito.

Un crédito puede ser objeto de reestructuración por alguna de las siguientes causas:

- A. Por problemas en la capacidad de pago del deudor.
- B. Por situaciones de pérdida o cambio de trabajo o alguna inestabilidad laboral, en el caso de persona natural.
- C. Cuando los abonos o descuentos no alcanzan para cubrir el capital y/o parte de los intereses.
- D. Cuando el Asociado no tiene bienes para la recuperación del crédito por la vía judicial, o la garantía presentada es insuficiente.

Artículo 28. Condiciones para reestructurar un crédito.

Para la reestructuración del crédito moroso o vencido, se pueden aplicar una o varias de las siguientes soluciones:

- A. Se incluirá el capital, así como los intereses pendientes.
- B. Tratándose de créditos vencidos y se acuerde capitalizar los intereses vencidos no cobrados, la Cooperativa debe crear una provisión del 100% para compensar dichos intereses. Dicha provisión se puede cancelar conforme se efectúe el cobro de los intereses o cuando se cuente con evidencia de pagos sostenidos.
- C. De existir, se podrá mantener o mejorar la garantía original.
- D. Se podrá recomendar, previo análisis del Analista de Cobros, el ajuste de los intereses pendientes a la Reserva de Crédito Incobrable, para salvaguardar la recuperación del capital institucional; lo cual deberá ser aprobado por la Junta de Directores.
- E. El Analista de Cobros, previo análisis del caso, elaborará un informe a la Gerencia, quien lo presentará a la Junta de Directores, la cual decidirá el plazo, letra e intereses a aplicar.
- F. Expulsión del Asociado, con la respectiva transferencia de las aportaciones al crédito moroso.

SECCIÓN III

PROCEDIMIENTO PARA LA RENEGOCIACIÓN

Artículo 29. Tramitación.

El procedimiento para la renegociación de un crédito será el siguiente:

A. Analista de Cobros.

Realizará el estudio del crédito moroso, con el fin de determinar la viabilidad de la recuperación del capital. Debe considerar:

- I. Términos y condiciones del crédito a renegociar.
- II. Situación actual del crédito, considerando todo el proceso de gestión de cobro y/o monitoreo:
 - a. Analizará las causas que motivan la renegociación.
 - b. Determinará la viabilidad de pago del capital e intereses, con base en la nueva forma de pago y garantías, si existen, o si se requiere realizar ajuste de intereses vencidos contra la reserva para garantizar la recuperación del capital.
 - c. Opinará sobre la conveniencia de la renegociación, identificando las ventajas y desventajas versus su recuperación vía administrativa o judicial o darle de baja contra la Reserva de Crédito Incobrable.
 - d. Recomendará los ajustes a las condiciones originales pactadas en el pagaré o contrato.
 - e. Solicitará la renegociación del crédito moroso a quien corresponda en atención al tipo de renegociación a utilizar (prórroga, renovación, ampliación de plazo, consolidación o reestructuración).
 - f. Sustentará la justificación de la solicitud de la renegociación.
 - g. Remitirá la documentación a la autoridad correspondiente para la toma de decisión.

B. Técnico.

En caso de créditos comerciales, se realizará una inspección con el propósito de evaluar lo siguiente:

- a. Causas que motivan la morosidad.
- b. Estado del proyecto o actividad comercial.
- c. La viabilidad técnica y económica.
- d. La forma de recuperación del capital y los intereses.
- e. Si se otorga o no la prórroga, renovación, ampliación del plazo o reestructuración.

C. Gerencia.

- I. Estudiará la solicitud presentada por el Analista de Cobros, con el propósito de determinar si la misma se justifica y cumple con lo establecido en este Reglamento.
- II. Tomará la decisión pertinente sobre el tipo de renegociación (prórroga, renovación, ampliación de plazo, consolidación, reestructuración), si está dentro de su nivel de autorización.
- III. Remitirá al Comité de Crédito, si de acuerdo con el Manual de Crédito, el caso corresponde a dicha instancia.
- IV. De requerirse cambio en concepto de ajuste de plazo, tasas de interés o transferencia contra la Reserva; presentará la documentación respectiva a la Junta de Directores para que tome la decisión correspondiente en cualquiera de los supuestos II y III.

D. Comité de Crédito.

- I. Ratificará las solicitudes de renegociación, presentadas por la Gerencia, de aquellos créditos que originalmente fueron aprobados por dicho Comité.
- II. Enviará a la Junta de Directores, mensualmente, un informe de las solicitudes renegociadas.

E. Junta de Directores.

- I. Decidirá, con respecto a los ajustes de plazo, tasas y transferencia a la reserva, sobre las solicitudes de renegociaciones.
- II. Analizará el informe presentado por el Comité de Crédito sobre las solicitudes

de ratificaciones de renegociación.

Artículo 30. Formalización

Toda renegociación se formalizará mediante la confección de un nuevo pagaré, donde constará:

- A. Nombre del prestatario
- B. Monto
- A. Plazo
- B. Tasa de interés
- C. Forma de pago
- D. Tipo de renegociación (prórroga, renovación, ampliación de plazo, consolidación, reestructuración), según sea el caso.
- E. Firma del prestatario y de los codeudores, cuando son requeridos.

SECCIÓN IV

OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 31. Concesión de prórrogas

No se les podrá conceder prórrogas a los créditos morosos, cuando por razones injustificadas los Asociados dejen de pagar los créditos.

Artículo 32. Prohibiciones

Todo crédito podrá ser renegociado una sola vez.

CAPÍTULO V

GESTIÓN DE COBRO POR LA VÍA JUDICIAL

Artículo 33. Proceso de cobro por la vía judicial

Se procederá al cobro por la vía judicial cuando la morosidad financiera del crédito entre en la condición de dudosa recuperación.

Artículo 34. Registro.

Autorizado el cobro de un crédito por la vía judicial, se procederá a realizar las transferencias contables correspondientes.

CAPÍTULO VI SANCIONES

Artículo 35. Sanciones por incurrir en morosidad.

A los créditos en condición de morosidad, cuya gestión de cobro no logra los resultados esperados, se les aplicarán las siguientes sanciones:

A. Créditos automáticos.

- I. Morosidad de ciento cincuenta (150) días (capital e intereses): se presentará un informe a la Junta de Directores, con el fin de aplicar las aportaciones al saldo del crédito e interés, quedando el Asociado expulsado de la Cooperativa, y realizándose los registros correspondientes.

B. Rápida Recuperación:

- I. Morosidad de tres (3) meses: inhabilitación del Asociado.

C. Línea de crédito de rápida recuperación.

- I. Si es suspendido el descuento directo y no se cancela por ventanilla, el Asociado será inhabilitado.

D. Créditos garantizados con depósitos a la vista.

- I. Se aplicarán las siguientes sanciones: Por morosidad de treinta (30) días, se le descontará de sus ahorros.

E. Créditos garantizados con depósitos a plazo.

- I. Se aplicarán las siguientes sanciones: Por morosidad de noventa (90) días,

se cancela el crédito con los ahorros.

En caso de Terceros, perderán el derecho a recibir los servicios de crédito de la Cooperativa.

F. Crédito Especial:

- I. Incumplido el pago por ventanilla se aplicará el descuento directo al codeudor, cuando el caso así lo amerite.

Parágrafo: El Asociado que incurra en morosidad y se le tenga que ejecutar el descuento directo al codeudor, no podrá realizar operaciones de crédito por ventanilla.

Artículo 37. Sanciones por renegociación.

Se aplicará la inhabilitación, tal como lo establece el Artículo 27 del Estatuto, hasta que cancele la operación que fue objeto de renegociación, y no podrá solicitar ninguna operación de crédito por ventanilla.

**TÍTULO IV
CRÉDITOS VENCIDOS**

**CAPÍTULO I
GENERALIDADES**

Artículo 38: Crédito Vencido.

Se considerará que el crédito está vencido cuando se produzca alguna de las siguientes situaciones:

- A. Cuando el saldo total del capital de cualquier crédito de un solo pago al vencimiento no se hubiere cancelado dentro de los treinta días después de la fecha pactada.

- B. Cuando no se recibe el pago periódico acordado al servicio de la deuda dentro de un período de noventa días después de la fecha pactada.
- C. Cuando el deudor de cualquier crédito se haya declarado en cesación de pagos o quiebra.

Artículo 39. Clasificación de la cartera vencida.

La cartera de crédito vencida se clasificará de acuerdo a los siguientes criterios:

A. Antigüedad de la cartera vencida.

Tiempo de antigüedad.

1. De 1 a 180 días
2. De 181 a 365 días
3. Más de 365 días

B. Con base en su condición:

Condición.

1. En pago sostenido.
2. En negociación y/o análisis.
3. Reestructurados autorizados no formalizados.
4. Cartera en litigio.
5. Sujetos a la aplicación de reservas preventivas.
6. Con amortizaciones e intereses vencidos a traspasar.
7. Únicamente con intereses vencidos por traspasar.

CAPÍTULO II PROCEDIMIENTO PARA SU RECUPERACIÓN

Artículo 40. Gestión de cobro.

En los casos de los créditos vencidos o los declarados vencidos, se procederá a su cobro por la vía judicial.

Cuando en el transcurso del proceso judicial, los demandados presenten alguna propuesta de arreglo de pago, la misma podrá ser recibida por el Analista de Cobro y enviada al abogado respectivo, para que emita concepto. Completada la información, se remitirá la propuesta a la Junta de Directores para su aprobación o rechazo.

Artículo 41. Monitoreo de los arreglos:

En los casos de incumplimiento del arreglo extrajudicial:

- A. Se enviará a la Junta de Directores, para que acuerden transferirlo a la reserva de créditos incobrables.
- B. Se registrará en Cuenta de Orden.
- C. Las recuperaciones se acreditarán a la cuenta de orden.

TÍTULO V
ESTIMACIÓN Y USO DE LAS PROVISIONES
CAPÍTULO I
CLASIFICACIÓN DE LAS PROVISIONES

Artículo 42. Tipos de provisiones.

Se establecen las siguientes provisiones para mantener la razonabilidad financiera:

- A. **Provisión global mínima:** es aquella constituida sobre la totalidad de la cartera de crédito. Se mantendrá, en todo momento, una provisión no menor al cinco por ciento (5%) del saldo de la cartera de crédito.
- B. **Provisiones específicas:** son aquellas que se constituyen con los créditos que se han identificado con un riesgo superior al normal. Se dividen en:
 - I. **Provisiones individuales:** asignadas a los créditos, que por su naturaleza y su monto tienen un impacto en la solvencia y en otros indicadores financieros

de la Cooperativa.

II. Provisiones por grupo de créditos: aquellas asignadas a grupos de créditos de la misma naturaleza, área geográfica o con propósitos comunes o que han sido concedidos bajo un mismo programa de otorgamiento de créditos.

III. Provisiones genéricas: aquellas que se constituyen de manera provisional, con relación a los créditos de deudores clasificados en las diferentes categorías. La Cooperativa deberá crear provisiones de carácter genérico, en cuanto se tenga conocimiento del deterioro en el valor de un grupo de créditos que tengan características comunes definidas, pero que al momento del reconocimiento de la pérdida no pueda imputarla a ninguno de los préstamos individuales.

IV. 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 43. Montos de las provisiones específicas y su tratamiento contable.

Para establecer los montos mínimos de este tipo de provisiones, se aplicarán 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. Lo valores presentes de las garantías se detallan en la siguiente tabla:

1	Depósitos en la propia Cooperativa, ya sea pignorado o dados en fideicomiso.	100% del monto garantizado
---	--	----------------------------

2	Títulos valores de renta fija o variable que se negocian en mercados activos.	70% del valor razonable
3	Deuda Soberana de Panamá	90% del valor razonable
4	Títulos valores de renta fija o variable que carecen de un mercado activo.	50% del valor razonable
5	Deuda soberana negociada en un mercado activo	70% del valor razonable
6	Cartas de crédito stand by, garantías, finanzas, avales y cartas de crédito de exportación/importación irrevocables emitidas por entidades bancarias.	90% del valor nominal
7	Cesiones sobre pagarés con clave de descuento de la C.S.S.	85% del valor del saldo del pagaré.
8	Bienes inmuebles residenciales	70% del valor razonable
9	Bienes muebles comerciales	60% del valor razonable
10	Bienes muebles terrenos	50% del valor razonable
11	Bienes inmuebles (Terrenos uso exclusivo para fines agropecuarios)	50% del valor razonable
12	Bienes muebles (hipotecas constituidas sobre automóviles para uso particular)	50% del valor razonable
13	Ganado vacuno	75% del valor razonable
14	Productos agrícolas plenamente identificables por la Cooperativa.	40% del valor razonable

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.

Tabla de ponderaciones para el cálculo de provisiones

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

Artículo 44. Monto de la Provisión Dinámica.

Se obtendrá el cálculo de la provisión dinámica, mediante los siguientes componentes:

Componente 1: Obtenido al multiplicar el saldo de los activos ponderados por riesgo, correspondiente a los créditos clasificados en la categoría normal, por el coeficiente alfa de la tabla.

Componente 2: Obtenido al multiplicar la variación en el trimestre de los activos ponderados por riesgo, correspondiente a los créditos clasificados en la categoría normal, si es positiva, por el coeficiente beta de la tabla; si la variación es negativa, el monto es cero.

Componente 3: Monto de la variación del saldo de provisiones específicas en el trimestre.

Parágrafo: El monto de la provisión dinámica que debe mantenerse al finalizar el trimestre es la suma de los dos componentes, obtenidos en los componentes 1 y 2 menos el tercer componente, con su signo, del monto obtenido en el componente 3; es decir, que si este último componente es negativo, debe sumarse.

Tabla para el cálculo de las provisiones dinámicas

Alfa	Beta
1.50%	5.00%

Artículo 45. Restricciones de la provisión dinámica.

- No puede ser mayor que el 2.5%, ni menor del 1.25% de los activos ponderados por riesgo correspondientes a los créditos clasificados en la categoría normal.
- No puede disminuir respecto al monto establecido en el trimestre anterior, salvo que la disminución esté motivada por la conversión en provisiones específicas.

Artículo 46. Registro de la pérdida.

Se registrarán en la Cuenta de Reserva de Incobrable, los créditos y cuentas por cobrar, cuando se concluya todo el proceso de cobro por gestión interna o vía judicial.

TÍTULO VI DISPOSICIONES FINALES CAPÍTULO I SUSPENSIÓN DEL INGRESO

Artículo 47. No reconocimiento del interés generado como ingreso.

Se suspenderá el reconocimiento o registro de intereses, para efecto de los ingresos del período, en las cuentas de intereses por cobrar e intereses generados, cuando:

1. Se determine el deterioro en la condición financiera del prestatario.
2. El deudor no haya realizado los pagos contractuales originalmente pactados y el préstamo se encuentre clasificado así:
 1. Hipotecario en la categoría de subnormal, dudoso o irrecuperable (De 180 días en adelante).
 2. Consumo en la categoría dudosa o irrecuperable. (De 121 días en adelante)

3. Crédito concedido con excepciones a las políticas y procedimientos de crédito, cuyas excepciones no han sido eliminadas en debida forma, cuando no se haya recibido abono dentro de los sesenta (60) días del desembolso.

Artículo 48. Acumulación del interés generado.

Los créditos que por su condición se le ha suspendido el registro del interés como ingreso, no se eximen del cálculo diario del mismo; por lo que se deberá:

1. Mantener en el sistema, el monto de los intereses generados.
2. En los pagos que se realicen, se cobrará primero el interés acumulado.
3. En caso de arreglos, el interés acumulado se capitalizará al saldo del capital adeudado.

CAPÍTULO II OTRAS DISPOSICIONES

Artículo 49. Reporte a la Asociación Panameña de Crédito

Los Asociados y Terceros que tengan préstamos en la Cooperativa serán reportados a la Asociación Panameña de Crédito.

Artículo 50. Dudas.

Cualquier duda sobre la aplicación e interpretación de este Reglamento, será resuelta por la Junta de Directores, en un término no mayor a treinta (30) días.

Artículo 51. Actualización y divulgación.

La Junta de Directores podrá actualizar y modificar el Reglamento, por lo menos cada dos (2) años.

Corresponderán a la Gerencia General, las actividades de emisión y divulgación del presente Reglamento, para lo cual utilizará todos los medios disponibles en la Cooperativa.

Artículo 52. Aprobación.

El presente Reglamento fue modificado y aprobado por la Junta de Directores en las fechas que se señalan a continuación:

Fecha	Descripción	Tipo Reunión
03/07/07	Aprobado	Ordinaria
25/04/11	Modificado	Ordinaria
28/02/12	Modificado	Extraordinaria
21/01/2014	Modificado	Extraordinaria

Este reglamento deroga cualquier otra regulación en materia de cobro, vigente a la fecha de la última modificación y aprobación. Regirá a partir de su aprobación por la Junta de Directores y refrendo por el Instituto Panameño Autónomo Cooperativo (IPACOOOP).