

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ACCIÓN NUEVA, R.L.

1

Centro Comercial Siglo XXI
3er. Piso, Ofic. 63
Tel.: 236-5900
Telefax: 236-5940



Apartado 0816-03195
Panamá República de Panamá
E-mail: accionnueva@cableonda.net
www.accionnueva.com

REGLAMENTO PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO Y LA GESTIÓN DE COBRO.

Panamá
01 de mayo de 2020

CONTENIDO

Capítulo I: Aspectos Generales	7
Artículo 1: Justificación.....	7
Artículo 2: Modelo de negocio.	7
Artículo 3. Cartera de negocio.....	8
Artículo 4. Segmento del mercado.	8
Artículo 5. Objetivos	8
Artículo 6. Políticas	9
Artículo 7: Estrategias.....	10
Artículo 8: Definiciones y Términos.....	11
Artículo 9: Ámbito de Aplicación.	16
Artículo 10. Riesgos inherentes a la gestión cobro.....	16
Capítulo II: Administración del Riesgo de Crédito.....	16
Sección I: Límite y calificación	16
Artículo 11: Límites de Exposición.	16
Artículo 12: Sistema de Calificación Crediticia.	17
Sección II: Responsabilidades	17
Artículo 13: Responsabilidades de la Junta de Directores.....	17
Artículo 14: Responsabilidades de la Gerencia General.....	18
Artículo 15: Responsabilidades del Cobrador.....	19
Artículo 16: Responsabilidades de Auditoría Interna.	20
Artículo 17: Responsabilidades del Comité de Crédito.	20
Sección III: Sistemas de administración del riesgo	20
Artículo 18: Criterios para el proceso de inicio.....	20
Artículo 19: Componentes mínimos del sistema de administración del riesgo de crédito.....	21
Artículo 20. Señales de alerta.	21
Artículo 21: Estructuras organizacionales del Comité de Morosidad.....	22
Artículo 22: Procesos para la administración del riesgo de crédito.	22
Artículo 23: Procesos de seguimiento y control.....	24

“Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito y la Gestión de Cobro”.

3

Sección IV: Mitigadores de riesgo.....	24
Artículo 24: Garantías.	24
Artículo 25: Valoración de las garantías.	25
Sección V: De la Información	26
Artículo 26: Requerimiento de información.....	27
Artículo 27: Información relativa a las garantías.....	27
Artículo 28: Divulgación de la información.....	27
Artículo 29: Presentación de informes.	28
Artículo 30. Confidencialidad de la información	28
Capítulo III: Gestión de cobro	28
Sección I: Cobro administrativo.....	28
Artículo 31: Procesos de recuperación y normalización.....	29
Artículo 32: Inicio de las acciones de cobro.....	29
Artículo 33: Mecanismos de cobro.	29
Artículo 34: Gestión de cobro créditos con atraso.	30
Artículo 35: Cobro administrativo de créditos morosos.....	31
Artículo 36: Mecanismos de cobro para créditos con garantía de ahorro:.....	32
Sección II: Reestructuración de Crédito	33
Artículo 37. Concepto de renegociación:	33
Artículo 38. Requisitos para la renegociación	33
Artículo 39. Tipos de reestructuración	34
Artículo 40. Proceso de tramitación de reestructuración	38
Artículo 41. Formalización	39
Artículo 42. Inhabilitación.....	39
Artículo 43: Reclasificación de un crédito reestructurado.	39
Sección II: Agencias de cobro o cobro judicial	40
Artículo 44: Tratamiento de traslado agencias y cobro judicial	40
Sección III: Bienes adjudicados	41
Artículo 45. Administración de bienes adjudicados.	41
Artículo 46: Promoción y venta de bienes adjudicados o reposeidos.....	42
Artículo 47: Orden de prelación producto de la Venta.	44

"Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito y la Gestión de Cobro".

4

Sección IV: Disposiciones comunes .	45
Artículo 48: Estudios o análisis de cuentas por reclamos.	45
Capítulo V: De las provisiones o reservas	45
Sección I: Riesgo, tipos y montos.	45
Artículo 49: Categorías de clasificación de riesgo de las facilidades de créditos.	45
Artículo 50: Criterios generales adicionales para la clasificación de riesgo de la cartera.	48
Artículo 51: Tipos de provisiones.	49
Artículo 52: Valor Presente de las garantías.	49
Artículo 53: Monto de las provisiones específicas y su tratamiento contable.	50
Artículo 54: Monto de la provisión para bienes adjudicados.	51
Artículo 55: Provisiones dinámicas.	51
Artículo 56: Monto de la provisión dinámica.	51
Artículo 57: Tratamiento contable para la provisión dinámica.	52
Sección II: Evaluación del deterioro de la cartera	52
Artículo 58: Pérdida esperada.	52
Artículo 59: Estimación de la suficiencia o insuficiencia de reservas.	53
Artículo 60: Pérdida Incurrida.	53
Artículo 61: Análisis de cosecha.	54
Artículo 62: Incremento de las provisiones.	54
Sección III: Uso de las provisiones	55
Artículo 63: Aplicación de provisiones.	55
Artículo 64: Procedimiento de aplicación a las provisiones	55
Sección IV: Gestión de recuperación de los créditos aplicados a las provisiones	56
Artículo 65: Manejo de saldo transferidos	56
Artículo 66: Procedimiento del cobro de créditos transferidos	56
Capítulo V: Disposiciones complementarias.	57
Artículo 67. Riesgo de inversión.	57
Artículo 68: Levantamiento de embargos.	57
Artículo 69: Suspensión del reconocimiento de ingresos por intereses.	57
Artículo 70: Compañías evaluadoras.	58
Artículo 71. Abonos extraordinarios.	58

Artículo 72. Duda o interpretación del presente Reglamento58

Artículo 73. Actualización y divulgación59

Artículo 74. Aprobación y vigencia.59

ACUERDO DE LA JUNTA DE DIRECTORES No.6

La Junta de Directores de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Nueva, R. L.**, en uso de sus facultades legales que le confiere la Ley y el Estatuto, y:

CONSIDERANDO

Que el Artículo 45 de la Ley 17 de 1 de mayo de 1997, establece que La Junta de Directores es el órgano encargado de la administración permanente de la Cooperativa y deberá fijar las políticas generales para el cumplimiento del objeto social .

Que el personal encargado de la gestión de cobro y administración del riesgo de crédito, está en contacto directo y constituyen la primera línea de defensa encargada de identificar, evaluar y controlar los riesgos, por lo tanto, las políticas y procedimientos deberán especificarse claramente por escrito.

Que el riesgo que está expuesta la Cooperativa en su cartera de negocio supone pérdida ante movimientos adversos en cuanto al flujo de pago, los cuales pueden afectar las posiciones dentro y fuera del balance que mantiene la Cooperativa, y en consecuencia es necesario establecer las normas de aplicación para regular la mitigación de dicho riesgo.

Que en el Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito y la Gestión de Cobro, se establecen de forma práctica, los procedimientos y las normas que se aplicarán en cada una de las situaciones particulares que se presenten dentro de la complejidad que conlleva el proceso de la gestión de cobro, administración del riesgo de crédito y la prevención del delito de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y el financiamiento de armas de destrucción masiva.

Que la NIIF 9 establece las bases y requisitos para la clasificación, valoración, reconocimiento de la pérdida esperada, deterioro y baja en las cuentas irrecuperables de los instrumentos financieros, cuya fecha de aplicación es a partir del 1 de enero de 2018.

Que el documento es el resultado de investigaciones realizadas a instituciones financieras, a los criterios señalados por el IPACOOOP, al Acuerdo 4 – 2013, NIIF 9 en cuyo contenido contempla los procedimientos a seguir en la administración del crédito y la gestión de riesgo, es de vital importancia, que se cuente con la normalización que permita identificar de forma clara y precisa, como se tratara la administración del crédito y la gestión de riesgo.

Que la Junta de Directores, tomando en consideración los aspectos que se deben valorar para una adecuada administración de riesgo de crédito y gestión cobro de la cartera de negocio, ha elaborado el **Reglamento para la Administración del Riesgo del Crédito y la Gestión de Cobro**, el cual busca asegurar un eficiente análisis de riesgo de crédito en el proceso de gestión de cobro de la cartera y la creación de provisiones.

Que en virtud de lo expuesto la Junta de Directores **ACUERDA:** aprobar el "**Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito y Gestión de Cobro**".

Capítulo I Aspectos Generales

Artículo 1: Justificación.

De conformidad con lo que establece literal k del Artículo 40 del Estatuto, que la Junta de Directores está facultada para reglamentar todo lo concerniente a las operaciones y funcionamiento interno de la Cooperativa.

Amparados por lo regulado en el Estatuto ha elaborado el Reglamento para la Administración de Riesgo de Crédito y la Gestión de Cobro, definiendo los procedimientos para la administración de riesgo, la recuperación de las morosidades. Además, regula que la toma de decisión se ejecute sobre la identificación y medición del deterioro de la cartera, los compromisos de los asociados, se enmarque dentro de la sana práctica de control interno, los principios de prudencia y consistencia.

Artículo 2: Modelo de negocio.

El modelo de negocio básico de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Nueva, R. L.**, es el mercado financiero, que es un mecanismo para canalizar los pasivos financieros de tal manera que los cuentahabientes tengan un buen rendimiento y la Cooperativa pueda disponer de ese dinero para realizar sus inversiones financieras y representa una actividad del sector terciario.

El mercado financiero está basado esencialmente en la especulación, en donde se pueden establecer las siguientes características:

- a. **Amplitud:** el mercado es más amplio en la medida que mayor sea el volumen de activos en inversiones financieras que en él se negocian. Si hay muchos inversores en el mercado, se negociarán más activos y por tanto, habrá más amplitud.
- b. **Profundidad:** Es la existencia de curvas de oferta y demanda por encima y por debajo del precio que existe en un momento determinado (existen clientes que sería capaz de comprar a un precio superior al precio de equilibrio y si existe alguien que está dispuesta a vender a un precio inferior).
- c. **Libertad:** No existen barreras en la entrada o salida del mercado financiero.
- d. **Flexibilidad:** Precios de los activos financieros y pasivos financieros que se negocian en un mercado, pueden variar ante un cambio que se produzca en la economía.

- e. **Transparencia:** es la posibilidad de obtener información fácilmente. Un mercado financiero será más transparente cuando la entidad financiera proporcione la mayor cantidad de información a sus clientes o sea más fácil obtener la información.

Artículo 3. Cartera de negocio.

La cartera de negocio que administra y gestiona la Cooperativa está compuesta por la cartera de inversiones financieras, con uno o más de los siguientes fines:

- a. Mantener la cartera de inversiones activas con el fin de cobrar sus flujos de efectivos según las condiciones contractuales, que constituyen exclusivamente los pagos al principal más intereses, que permita cerrar el ejercicio socioeconómico con ganancias y el modelo para establecer las reservas para mitigar los riesgos, será a través de la pérdida esperada.
- b. Mantener la cartera de inversión con el fin de cobrar sus flujos de efectivos a su valor de venta según las condiciones contractuales y los cambios del valor de mercado se integran al patrimonio, los cuales podrán reciclarse a pérdida o ganancia a su venta y los intereses o su variación se registraran en el estado de resultado.
- c. Generar los ingresos que permita cubrir riesgos procedentes de la cartera de inversiones activa o instrumentos que cumplan cualquiera de los criterios de crédito e inversiones.

Artículo 4. Segmento del mercado.

El segmento del mercado de los usuarios de las diferentes operaciones de crédito está constituido por los asociados:

- a. Farmacéutico idóneo para ejercer en el territorio nacional.
- b. Cónyuge de una persona asociado de la Cooperativa.
- c. Hijos de padres o madres asociados.
- d. Técnicos en Farmacia.

Artículo 5. Objetivos

Son el resultado que se espera lograr la Junta de Directores en la administración de riesgo de crédito y gestión de cobro, estos son:

- a. Establecer un sistema adecuado para la administración de riesgo de crédito y gestión de cobro que conlleva la oferta de productos financieros a los asociados, 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 y apoyar a los directivos, trabajadores, involucrados en la administración de riesgo de crédito y gestión de cobro, a desarrollar las diferentes actividades para mantener una estructura financiera estable dentro de la empresa.

- c. Brindar a los directivos y trabajadores los procedimientos legales que le permitan clasificar, gestionar el cobro y registrar a las reservas las operaciones, aplicando lo que establece la Ley, las Normas Internacionales de Información Financiera, Estatuto, Reglamentos de la Cooperativa.
- d. Orientar a los asociados con respecto a la devolución del capital prestado y en el cumplimiento de sus obligaciones económicas con la Cooperativa.

Artículo 6. Políticas

Son pautas establecidas por la Junta de Directores para respaldar los esfuerzos en la buena administración de riesgo de crédito y gestión de cobro de los compromisos que adquieren los prestatarios con el fin de lograr el objeto social, estas son:

- a. **Políticas por tipo de crédito:** se definirá, de conformidad con su planeación estratégica, las reglas y políticas para las siguientes categorías de crédito en especial los criterios de admisibilidad, característicos de plazo y garantías exigibles:
 - 1. Facilidades de crédito comerciales. Se considerarán los siguientes aspectos: la estrategia de la Cooperativa, el tamaño y perfil de los prestatarios, los sectores económicos y los plazos de las facilidades.
 - 2. Facilidades de crédito de consumo. 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.
- b. **Política de cumplimiento de obligaciones**
 - 1. Se destacará en los programas educativos de la Cooperativa los riesgos empresariales y la responsabilidad que cada asociado debe tener en el pago de sus obligaciones que adquiere con la cooperativa.
- c. **Políticas de garantías.**
 - 1. La evaluación formal del respaldo y las posibilidades de realización de cada tipo de garantía ofrecida por los prestatarios.
 - 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 la Cooperativa.
 - 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.
- d. **Política de Control.**

"Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito y la Gestión de Cobro".

10

1. Se mantendrá un sistema que permita la adecuada administración de riesgo de crédito y gestión de cobro, en función a la clasificación de la morosidad de los créditos e identificación con claridad el riesgo del crédito, determinando la probabilidad de recuperación del capital, tomando en consideración los compromisos que mantienen los prestatarios.
 2. Se mantendrá un programa de control permanente sobre el uso del crédito, los proyectos financiados por la Cooperativa, la valorización de las garantías ofrecidas por los prestatarios y los riesgos de la cartera.
- e. **Política sobre Informes**
1. Se preparará mensualmente la clasificación de los créditos y se elaborará un programa agresivo de cobro sobre los atrasos y morosidad de los compromisos de los prestatarios con la Cooperativa, para evitar atrasos mayores de treinta (30) días.
- f. **Política de reestructuración de la cartera morosa.**
1. Se otorgaran prórrogas, renovaciones, ampliaciones de plazo y consolidación a los créditos para sanear la cartera morosa, sólo cuando se tenga la certeza que se recuperará el capital y los intereses a través de este mecanismo.
- g. **Política de apego a la normativa.**
1. Se mantendrá una actitud vigilante en la aplicación del Reglamento de Crédito por parte de los niveles de decisión de la Cooperativa, para evitar el otorgamiento de créditos con niveles de riesgo que afecte a la Cooperativa.
 2. Se tomarán las decisiones administrativas relacionadas a la identificación y medición del deterioro de la cartera sobre el principio de prudencia, consistencia y las reservas para cubrir los riesgos de los créditos dentro de las sanas prácticas de control interno y las Normas Internacionales de Información Financiera.

Artículo 7: Estrategias

Están constituidas por el conjunto secuencial de decisiones que conforman la orientación que emana de la Junta de Directores, estas son:

a. Estrategias de inducción.

1. Orientar a los asociados antes del otorgamiento de las operaciones de crédito, sobre la capacidad de pago, presentación de garantías, el manejo correcto de los ingresos con el fin de evitar atrasos o morosidad en los compromisos con la Cooperativa, mediante asesoría especializada.

b. Estrategias de gestión.

1. Preparar mensualmente un informe de atrasos en letras de los créditos, cuentas por cobrar, aportaciones y la clasificación de los créditos según los criterios generales establecidos por la Junta de Directores.

2. Preparar un programa de cobro por la vía administrativa que contemple: llamadas telefónicas, correo electrónico, mensajes de texto, visitas de cobro, envío de notas como mecanismo de recuperación de la morosidad de los créditos y los compromisos.
3. Analizar el informe de morosidad con el propósito de clasificar el riesgo de la cartera, los casos morosos a los cuales se deben realizar la gestión de cobro por la vía administrativa o judicial y los que deben ser cargado a la reserva.

c. Estrategias de comunicación.

1. Mantener informado permanentemente a la Junta de Directores sobre los resultados de la gestión de cobro por la vía administrativa, cambios de la clasificación del nivel de riesgo, con el propósito de agilizar la toma de decisión sobre los casos que requieren el cobro por la vía judicial y evitar que la morosidad se torne irrecuperable.

d. Estrategias de prudencia.

1. Analizar mensualmente la clasificación de la morosidad, índice de morosidad, por tipo de crédito, edad de los asociados, sexo, factor de riesgo, el comportamiento de la morosidad a través del tiempo y sus efectos para preparar la gestión de saneamiento de la cartera morosa de los prestatarios.
2. Analizar semestralmente la cartera irrecuperable y autorizar su saneamiento mediante el cargo a la reserva de incobrable.
3. Analizar mensualmente los niveles de reservas, el índice de morosidad, factor riesgo y el comportamiento de la morosidad a través del tiempo, pérdida esperada y sus efectos para preparar los mecanismos de fortalecimiento de las reservas.

Artículo 8: Definiciones y Términos (en orden alfabético).

Para efecto de la aplicación de las disposiciones contenidas en el presente reglamento, se entiende por:

- a. **Administración de crédito:** Es la ejecución de políticas, procesos, procedimientos y controles involucrados en el ciclo de crédito, su clasificación y constitución de provisiones.
- b. **Administración de riesgo de crédito:** es un conjunto de objetivos, políticas, procedimientos y acciones que se implementan para identificar, medir, monitorear, limitar, controlar, informar y revelar los distintos tipos de riesgos de crédito que se encuentra expuestas las cooperativas como entidades de intermediación financiera.
- c. **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.
- d. **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.
- e. **Blanqueo de capitales:** Aquella conducta realizada, ya sea personalmente o por interpuestas personas, que consiste en recibir, depositar, negociar, transferir, convertir dineros, títulos, valores, bienes u otros recursos financieros previendo razonablemente que proceden de actividades relacionadas con el soborno internacional, los delitos: contra el derecho de autor

y derechos conexos, los derechos de propiedad industrial, tráfico ilícito de migrantes, trata de personas, tráfico de órganos, el ambiente, explotación sexual comercial, personalidad jurídica del estado, la seguridad jurídica de los medios electrónicos, estafa calificada, robo, delito financiero, secuestro, extorsión, homicidio por precio o recompensa, peculado, corrupción de servidores públicos, enriquecimiento injustificado, pornografía y corrupción de personas menores de edad, robo o tráfico internacional de vehículos, sus piezas y componentes, falsificación de documentos en general, omisión o falsedad de las declaraciones aduaneras del viajero respecto a dineros, valores o documentos negociables, falsificación de moneda y otros valores, delitos de moneda y otros valores, contra el patrimonio histórico de la nación, la seguridad colectiva, terrorismo y financiamiento del terrorismo, relacionados con drogas, piratería, delincuencia organizada, asociación ilícita, pandillerismo, posesión tráfico de armas y explosivos, apropiación y sustracción violenta de materiales ilícitos, tráfico y recepción de cosas provenientes del delito, de contrabando, defraudación aduanera con el objeto de ocultar, encubrir o disimular su origen ilícito o ayude a eludir las consecuencias jurídicas de tales hechos punibles.

- f. **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.
- g. **Cartera de negocio:** es el conjunto de inversiones, propiedades, productos y marca de la Cooperativa.
- h. **Cartera en riesgo:** saldo de la operación de crédito morosa después de aplicar las garantías o la cantidad no cubierta por las mismas.
- i. **Comité de crédito:** órgano de apoyo a la gestión administrativa, cuyos integrantes son designado por la Junta de Directores y reforzado por personal técnico designados por la Gerencia, encargada de la aprobación y administración de crédito.
- j. **Comité de riesgos:** Es designado por la Junta de Directores, de conformidad a los establecido en el reglamento sobre gestión integral de riesgos, cuyas funciones principales serán establecer objetivos y políticas para la gestión integral de riesgos, así como establecer límites de exposición a los riesgos que hayan sido aprobados por la Junta de Directores.
- k. **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 reemplazado 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.
- l. **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.
- m. **Contabilidad de cobertura:** constituye una serie de operaciones destinadas a proteger el riesgo de determinados activos y pasivos de la empresa, cubrir transacciones que ponen a la empresa en riesgo por cambios en el valor razonable o en los flujos futuros de efectivo, consiste en adquirir un instrumento derivado u otro activo o pasivo financiero que cubran las posibles pérdidas provenientes de la partida cubierta.

- n. **Cuenta de Orden:** cuenta de registro que se utiliza para clasificar las operaciones u obligaciones de créditos irrecuperables de los prestatarios con la cooperativa y no modifica la estructura financiera de la misma.
- o. **Debida diligencia:** conjunto de normas, políticas, procedimientos, procesos y gestiones que permiten un conocimiento razonable de los aspectos cuantitativos y cualitativos del asociado y del beneficiario final, con especial atención del perfil financiero y transaccional del asociado, el origen de su patrimonio y el seguimiento continuo de sus transacciones u operaciones.
- p. **Debida diligencia ampliada o reforzada:** conjunto de normas, políticas, procedimientos, procesos y gestiones más exigente y razonablemente diseñadas para que el conocimiento del prestatario se identifique en función de los resultados de la identificación, evaluación y diagnóstico de los riesgos que aplica la cooperativa para prevenir los delitos de blanqueo de capital, financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.
- q. **Debida diligencia simplificada:** conjunto de normas, políticas, procedimientos, procesos y gestiones básicas definida en la Ley que en función de los resultados de la identificación, evaluación y diagnóstico de los riesgos que aplica la cooperativa para prevenir los delitos de blanqueo de capital, financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.
- r. **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 prestatario en la fecha del evento de incumplimiento.
- s. **Facilidad crediticia:** Para los efectos del presente reglamento, 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 Reglamento aquellas de naturaleza irrevocable.
- t. **Facilidad de crédito moroso:** Se clasificará como moroso cualquier facilidad crediticia que presente algún importe no pagado, al principal, intereses o gastos pactados contractualmente, con una antigüedad de más de treinta (30) días, desde la fecha establecida para el cumplimiento de los pagos.
- u. **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 ciento ochenta (180) 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 sesenta (60) días, desde la fecha en la que está establecida la obligación de pago.
- v. **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.
- w. **Gerencia:** Autoridad ejecutiva de mayor rango.

- x. **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.
- y. **Incumplimiento:** Cuando una operación de crédito se convierte en vencida se considerará un evento de incumplimiento para todos los efectos.
- z. **Instrumento financiero:** según las NIIF, es un contrato que da origen a un activo **financiero** en una empresa y un pasivo **financiero** o **instrumento** de patrimonio en otra.
- aa. **Instrumento financiero derivado:** es un producto financiero cuyo valor se basa en el precio de otro activo.
- bb. **Junta de Directores:** Órgano encargado de la administración permanente de la cooperativa, deberá fijar las políticas generales para el cumplimiento del objetivo social y velará por la ejecución de los planes acordados por la Asamblea.
- cc. **Matrices de transición:** Matrices que se construyen con los cambios de calificación de crédito de los acreditados, para diferentes períodos de tiempo.
- dd. **Modelo de negocio:** describe de manera racional cómo la Cooperativa crea, entrega y captura valor en el contexto social, cultural, etc.
- ee. **NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera):** es el conjunto de estándares internacionales de contabilidad promulgadas por la ASB, que establecen los requisitos de reconocimiento, medición, presentación e información a revelar sobre las transacciones y hechos económicos que afectan a una empresa y que se reflejan en los estados financieros.
- ff. **NIIF 9:** es la nueva valoración de instrumentos financieros, que es el resultado de un largo proyecto que se fue completando por fases que introduce diversas novedades, pero los cambios son muy significativos en las áreas de clasificación y valoración de instrumentos financieros.
- gg. **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.
- hh. **Operaciones inusuales:** aquella operación que no es cónsona con el perfil financiero o transaccional del prestatario declarado y confirmado razonablemente por la Cooperativa en el momento del inicio de la relación contractual, o que excede de los parámetros fijados por la Cooperativa en el proceso de debida diligencia realizada al asociado y que por consiguiente, debe ser justificada debidamente.
- ii. **Operación sospechosa:** aquella operación que no puede ser justificada o sustentada contra el perfil financiero o transaccional del prestatario, o aquella operación que pudiera estar relacionada con el blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo o financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.
- jj. **Otros Créditos:** Los destinados al financiamiento de gobiernos, organismos internacionales y organizaciones no gubernamentales.
- kk. **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 cada 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.

- ll. **Pérdida incurrida:** es el efecto económico que se reconoce cuando existe una evidencia objetiva de deterioro.
- mm. **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.
- nn. **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.
- oo. **Provisiones específicas:** Son provisiones que se originan por la evidencia objetiva y concreta de deterioro.
- pp. **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 de 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.
- qq. **Riesgo de contraparte:** Posibilidad de que 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.
- rr. **Riesgo:** posibilidad de la ocurrencia de un hecho, una acción o una omisión que podría afectar adversamente la capacidad de una organización de lograr sus objetivos de negocios y ejecutar sus estrategias con éxito; evento o acción que pueda afectar en forma adversa a una institución u organización.
- ss. **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 créditos.
- tt. **Riesgo residual:** Es aquel riesgo que subsiste, después de haber implementados controles. Refleja el riesgo remanente una vez se han implementado de manera eficaz las acciones planificadas por la dirección para mitigar el riesgo inherente.
- uu. **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.
- vv. **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.
- ww. **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.

Para 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.

Artículo 9: Ámbito de Aplicación.

El contenido de este reglamento es aplicable a todas las acciones, políticas, planificaciones y atenciones relacionadas a la administración del riesgo de crédito y gestión de cobro de la Cooperativa. También se aplicará 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 10. Riesgos inherentes a la gestión cobro.

En el proceso de gestión de cobro de las diferentes operaciones créditos a los asociados, existe la probabilidad que se den riesgos sobre el delito de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y el financiamiento de armas de destrucción masiva, tales como:

- a. El pago en efectivo o por ventanilla que realizan los prestatarios en las operaciones de crédito que puede utilizarse para el blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y el financiamiento de armas de destrucción masiva.
- b. La fuente de pago de las operaciones de crédito, provienen de consignaciones de ingresos en efectivo, cheques, transferencias locales o internacionales, que son dineros que pueden venir del blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y el financiamiento de armas de destrucción masiva.
- c. Pagos inusuales que realizan los asociados las operaciones de crédito o no cónsona con el perfil financiero o transaccional declarado y confirmado por la Cooperativa al momento de llenar la solicitud.

Capítulo II Administración del Riesgo de Crédito Sección I Límite y calificación

Artículo 11: Límites de Exposición.

Se establecerá, con base en sus definiciones estratégicas, políticas de límites máximos y mínimos por línea de negocio, sector económico, región geográfica y por deudor. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de los límites establecidos en las normas de concentración con grupos económicos y partes relacionadas.

Se identificará y consolidará claramente los grupos económicos y partes relacionadas con los cuales exista exposición al riesgo de crédito. Por lo cual deberá dar seguimiento a estos, mediante los límites primarios de exposición detallados en la política.

Artículo 12: Sistema de Calificación Crediticia.

La Calificación de Crédito será por tipo coherentes con la segmentación de la cartera de créditos y con la complejidad de las operaciones. El sistema de calificación crediticia, constituye un pilar fundamental en la 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 el Reglamento de Crédito.

Sección II Responsabilidades

Artículo 13: Responsabilidades de la Junta de Directores.

La junta de directores es responsable que la Cooperativa tenga un marco legal y administrativo adecuado, eficaz, viable y debidamente documentado para la administración del Riesgo de crédito, gestión de cobro y prevenir el blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y el financiamiento de armas de destrucción masiva. Este marco contendrá políticas, regulaciones, procedimientos y se conocerá como sistema estructurado e integral de administración del riesgo de crédito y gestión de cobro. Para el cumplimiento de esta disposición, la Junta de Directores, tendrá las siguientes responsabilidades:

- a. 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 los riesgos. 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 transaccional y financiero de los deudores definidos y aprobados en la estrategia.
- b. Aprobar la tolerancia a la exposición al riesgo de crédito, estableciendo límites a nivel de deudor, segmento de mercado y producto.
- c. 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 y prevención blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y el financiamiento de armas de destrucción masiva..

- d. Velar por que la gerencia 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.
- e. 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.
- f. Supervisar que el nivel de riesgo de crédito asumido por la Cooperativa sea proporcional con los fondos de capital.
- g. 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.
- h. Dar seguimiento a las exposiciones con partes relacionadas y grupos económicos y asegurar que la auditoría interna revisa esa información.
- i. Aprobar las excepciones a las políticas y límites internos establecidos que proponga la Junta de Directores y/o a quien se delegue esta facultad.
- j. 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 créditos.
- k. Asegurarse que la Cooperativa aplique correctamente las normas contables y regulatorias en lo referente a la gestión del riesgo de crédito y prevención del delito de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y el financiamiento de armas de destrucción masiva.
- l. 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 14: Responsabilidades de la Gerencia General.

La Gerencia General es responsable de implementar la estrategia, las políticas y las prácticas aprobadas por la Junta de Directores para la administración del riesgo de crédito, gestión de cobro y prevención del delito de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y el financiamiento de armas de destrucción masiva. En consecuencia, es responsable de la implementación y aplicación del sistema estructurado e integral para la administración del riesgo de crédito, gestión de cobro, para lo cual tendrá las siguientes responsabilidades:

- a. Asegurar que las actividades vinculadas con el otorgamiento, seguimiento y recuperación de créditos, sean consistentes con la estrategia, las políticas y la prevención del delito de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y el financiamiento de armas de destrucción masiva, aprobadas por la Cooperativa.
- b. Implementar la estructura, responsabilidades y controles necesarios para la administración del riesgo 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 debe evitar posibles conflictos de interés.

- c. Aprobar los procesos y procedimientos correspondientes, asegurándose de su adecuada ejecución y que estén en línea con las políticas y prácticas aprobadas por la Cooperativa.
- d. Proponer a la Junta de Directores las políticas y los niveles de atribuciones de crédito que se delegarán dentro de la estructura de la Cooperativa.
- e. 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.
- f. Definir los procedimientos y el nivel de aprobación que corresponda para las excepciones a los límites y políticas conforme a lo aprobado por la Cooperativa.
- g. Asegurar que el personal involucrado tenga la capacidad y el conocimiento necesario para llevar a cabo la actividad de administración de riesgo de crédito y prevención del delito de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y el financiamiento de armas de destrucción masiva, conforme a las políticas y procesos de la Cooperativa.
- h. Comunicar las políticas claves para implementar la estrategia y la estructura para la gestión de cobro a todas las áreas de la entidad involucradas. 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.
- i. Asegurar la existencia de controles internos adecuados para proteger la integridad del proceso de administración del riesgo de crédito y la gestión cobro. A estos efectos, la Auditoría Interna debe revisar regularmente la implementación y la eficacia del marco utilizado.
- j. Asegurar el seguimiento permanente de las tendencias del mercado que puedan presentar desafíos significativos o sin precedentes para la administración del riesgo de crédito, de manera que se puedan realizar en tiempo adecuado los cambios necesarios en la estrategia de crédito.
- k. Asegurar que existan y se apliquen periódicamente pruebas de tensión y que los planes de contingencia sean efectivos y apropiados para la entidad.
- l. 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.
- m. 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 15: Responsabilidades del Cobrador.

Es responsabilidad del Cobrador:

- a. Diseñar y someter a aprobación de la Cooperativa, a través del Comité de Riesgos, las políticas para la gestión del riesgo de crédito, informando simultáneamente al Gerente General o su equivalente y al Comité de Riesgos.
- b. Dar seguimiento al cumplimiento de los límites de exposición al riesgo de crédito aprobados.

- c. Diseñar y someter a aprobación del Comité de Riesgos la metodología para la gestión del riesgo de crédito. En particular diseñar sistemas de calificación crediticia para acreditar y someter los sistemas a la aprobación del Comité de Riesgos.
- d. Presentar a la Junta de Directores a través del Gerente General o del Comité de Riesgos la estructura idónea para la gestión del riesgo de crédito.
- e. Implementar la metodología de gestión del riesgo de crédito.
- f. Elaborar, previo a su lanzamiento, opiniones sobre posibles riesgos de crédito relacionados con nuevos productos, servicios o promociones de crédito.
- g. 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.
- h. Desarrollar y mantener la metodología de pruebas de tensión.
- i. 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 16: Responsabilidades de Auditoría Interna.

La 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 la Junta de Directores, 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 17: Responsabilidades del Comité de Crédito.

El Comité de Crédito, tendrá a su cargo las siguientes responsabilidades:

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

Sección III Sistemas de administración del riesgo

Artículo 18: Criterios para el proceso de inicio.

En un sistema de administración del riesgo de crédito, 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 calificación

del ingreso, la promoción en el mercado objeto, la evaluación del riesgo con base en la capacidad de pago, la cobertura de los colaterales, perfil financiero actual y futuro 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 crédito, garantías, fuentes de pago e identificación y análisis de circunstancias exógenas a las que puede estar expuesta la capacidad de pago del deudor.

El proceso de inicio asegurará 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 19: Componentes mínimos del sistema de administración del riesgo de crédito.

El sistema se compilará en reglamentos, manuales y/o en planes de negocio anuales, que deben contemplar como mínimo los elementos siguientes:

- a. Definición del mercado objeto.
- b. Políticas por tipo de crédito.
- c. Estructuras organizacionales.
- d. Límites máximos y mínimos de exposición.
- e. Sistema de calificación del riesgo de los deudores.
- f. Mecanismos de monitoreo y seguimiento del riesgo de crédito.
- g. Categorías de clasificación de la cartera.
- h. Clases de provisiones.
- i. Metodología para establecer el monto de las provisiones.
- j. Procesos para la administración de crédito.
- k. Políticas sobre garantías.
- l. Procesos de seguimiento y control.
- m. Procesos de recuperación y normalización.
- n. Sistema de administración de excepciones de las políticas.
- o. Documentación.

Artículo 20. Señales de alerta.

Cuando se den algunas de las señales de alerta que describen a continuación, en el proceso de administración de riesgo en las operaciones de crédito, se procederá a realizar una diligencia ampliada o reforzada por parte de la Oficinista:

- b. El uso por parte del prestatario de la operación de crédito, no es consistente con el propósito que indicó en la solicitud.
- c. El producto del crédito es transferido inesperadamente a un banco en el exterior o una tercera persona o empresa.
- d. El prestatario que súbitamente paga un saldo grande o cancela un crédito con problemas, sin dar explicaciones razonables del origen de los fondos.
- e. La ocupación declarada por el prestatario, no corresponde con el nivel o tipo de actividad y los pagos realizados. (ejemplos ama de casa, hace pago de grandes sumas de dinero).
- f. Créditos con garantías de depósito de plazo fijo cancelados anticipadamente, sin justificación razonable del origen de los fondos para ello.
- g. Pagos inusuales del prestatario sin que exista una justificación razonable para ello.

Artículo 21: Estructuras organizacionales del Comité de Morosidad.

La Cooperativa contará con una estructura organizacional que asegure la adecuada administración del riesgo de crédito y la gestión de cobro, en todas y cada una de las etapas del ciclo del crédito. El desarrollo de las funciones del Comité de Morosidad, obedece a la delegación de autoridad asignado por la Junta de Directores, contemplará los límites y niveles de aprobación de las políticas de reestructuración y análisis de garantía. Se establecerá en el Reglamento de Funcionamiento del Comité de Morosidad sus deberes y responsabilidades.

Artículo 22: Procesos para la administración del riesgo de crédito.

Con la concesión del crédito, la Cooperativa mantendrá un sistema de administración del riesgo de crédito, utilizando entre otros, los siguientes procesos:

a. Junta de Directores

- 1. Definirá el mercado objeto.
- 2. Establecerá las políticas por tipo de crédito.
- 3. Definirá la estructura de toma de decisión.
- 4. Determinará los límites máximos y mínimos de exposición.
- 5. Incorporará el sistema de calificación del riesgo de los deudores.
- 6. Establecerá el modelo de cálculo de la pérdida esperada.

b. Cobrador:

- 1. Verificará los registros de los abonos a capital e intereses.
- 2. Verificará los pagos realizados versus el plan de pago.
- 3. Verificará los pagos realizados versus el perfil financiero del prestatario.
- 4. Determina la probabilidad de recuperación del crédito.
- 5. Determinará el nivel de riesgo y la calificación de la operación de crédito.
- 6. Solicitar una verificación del avalúo de los bienes hipotecarios al menos cada tres (3) años, a criterios del Cobrador.
- 7. Estimaré la pérdida esperada atendiendo al nivel de riesgo.

c. Oficial de Cumplimiento

1. Investigará los prestatarios que realizan pagos inusuales.
2. Enviará mensualmente a la Unidad de Análisis Financiero (UAF), las declaraciones de efectivo o cuasi efectivo de los abonos y desembolsos de los créditos.
3. Comunicará a la Unidad de Análisis Financiero (UAF), sobre las transacciones sospechosas de los prestatarios.

d. Analista de Crédito

1. Podrá solicitar una verificación del avalúo de los bienes hipotecados al menos cada cinco (5) años.

e. Auditor Interno

1. Realizará pruebas selectivas del pago de los intereses y capital de los prestatarios.
2. Evaluará si el nivel de calificación del crédito es el correspondiente, atendiendo a su deterioro.
3. Verificará las prácticas de contabilidad de cobertura empleada por la Cooperativa.

f. Comité de Morosidad.

1. Verificará el cumplimiento de las políticas de crédito en el otorgamiento de los créditos.
2. Verificará el cumplimiento de los procedimientos para la calificación del riesgo de crédito.
3. Analizará los niveles de reserva atendiendo a los niveles de riesgo de la cartera morosa.

g. Junta de Vigilancia

1. Verifica el cumplimiento del Estatuto y Reglamento de Crédito en el otorgamiento de los créditos.
2. Revisa la documentación que conlleva la tramitación y formalización del crédito.
3. Supervisa los bienes adquiridos con el crédito y los ofrecidos en garantía.
4. Velará porque el asociado cumpla con lo pactado en el pagaré y demás disposiciones reglamentarias y estatutarias.
5. Monitorea el estricto cumplimiento de los procedimientos establecidos en la Ley, para prevenir el delito de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y el financiamiento de armas de destrucción masiva a través del servicio de crédito.

h. Comité de Cumplimiento

1. Verifica el cumplimiento establecido por la Unidad de Análisis Financiero (UAF) en el otorgamiento y recuperación de los créditos.
2. Vigila el estricto cumplimiento de los procedimientos establecidos en la Ley, para prevenir el delito de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y el financiamiento de armas de destrucción masiva, a través del servicio de crédito.

Si se detectará situaciones anormales en el proceso de administración del riesgo de crédito y gestión de cobro en cuanto a su utilización del crédito, la cooperativa podrá suspender los

desembolsos restantes y 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 le correspondan de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

Artículo 23: Procesos de seguimiento y control.

En el sistema de administración del riesgo de crédito, el proceso de seguimiento y control, consiste en la clasificación permanente de la cartera de acuerdo con su riesgo inherente mientras mantenga saldo en sus operaciones. Para los efectos anteriores, la Cooperativa deberá contar con metodologías claras, como mínimo considerar:

- a. Información estadística relacionada con el comportamiento histórico de las carteras y de los créditos.
- b. Información actualizada de las características de los deudores, sus créditos y garantías.
- c. Información sobre el comportamiento crediticio del deudor con otras entidades, en caso de tener conocimiento de la misma.
- d. Información actualizada que permita evaluar en todo momento la situación financiera y la capacidad de pago de los deudores.
- e. Metodología de cálculo de la pérdida esperada.

Una vez al año la Cobro 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, cualquier otra segmentación proveniente de la estrategia de la cooperativa.

Sección IV Mitigadores de riesgo

Artículo 24: Garantías.

Las disposiciones establecidas en el presente artículo contemplan lineamientos y parámetros generales que se deben tomar en cuenta sobre las garantías, con independencia sobre mitigantes de riesgo de crédito, estos son:

- a. Depósitos pignoralos en la propia cooperativa o en otras cooperativas, en bancos locales.
- b. Títulos valores de renta fija o variable que se negocien en un mercado activo local.
- c. Deuda soberana de Panamá.
- d. Cartas de crédito stand-by, garantías, fianzas, avales y cartas de crédito de exportación/importación irrevocables emitidos por entidades cooperativas o entidades bancarias, compañías de seguros y reaseguros locales todas.
- e. Pagars con clave de descuento de la Caja de Seguro Social, Contraloría General de la República y de la Autoridad del Canal de Panamá.

- f. Bienes inmuebles residentes.
- g. Bienes inmuebles comerciales.
- h. Bienes inmuebles terrenos.
- i. Bienes inmuebles (terreno uso exclusivo para fines agropecuarios).
- j. Automóviles.

Artículo 25: 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. La Cooperativa, debe 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:

a. Garantía hipotecaria sobre bienes inmuebles.

1. En el caso de créditos 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 crédito.
2. La cooperativa deberá solicitar un avalúo cuando el crédito vaya a aumentarse.
 - a. Cuando una facilidad crediticia se clasifique por primera vez en una de las categorías que exige la realización de provisiones y no disponga del avalúo con una antigüedad menor de tres (3) años, deberá solicitar uno.
 - b. Durante el proceso de ejecución de las garantías sobre bienes inmuebles, éstas deberán mantenerse valuadas con una antigüedad máxima de tres (3) años. Este plazo podría reducirse ante la evidencia de reducciones de precios de los bienes inmuebles.
3. 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 documentada.
4. Para efectos de bienes inmuebles comerciales se aplicará todo lo dispuesto en numerales 2, 3.
5. Toda reestructuración deberá estar acompañada de un avalúo aceptable por la Cooperativa con la antigüedad no menor de tres (3) año. En aquellos casos en que la cooperativa haya determinado que existe deterioro en la garantía del crédito, la valoración deberá realizarse inmediatamente.
6. Cuando se trate de créditos interinos de construcción, garantizados por el terreno y el valor de las mejoras en él construida, 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 a la cooperativa.

7. 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 evalúo más reciente, el monto de los saldos de los créditos garantizados con las hipotecas anteriores.

b. **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.

c. **Depósitos pignorados:** en los depósitos pignorados se tomará el menor valor entre el saldo del crédito y el depósito pignorado.

d. Garantías prendarias:

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

e. Otras garantías:

1. 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.
2. Los pagaré 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.

Sección V De la Información

Artículo 26: Requerimiento de información.

La cooperativa deberá 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 prestatario con la Cooperativa, la información utilizada para determinar su capacidad de pago y las bases de datos de indicadores financieros.

Artículo 27: Información relativa a las garantías.

En el caso de activos crediticios con garantías constituidas sobre bienes muebles e inmuebles, la Cooperativa debe mantener, como mínimo, la siguiente documentación en sus respectivos expedientes:

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

Artículo 28: Divulgación de la información.

La cooperativa deberá 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 crédito, su rentabilidad o el impacto de las pérdidas sobre la posición financiera y el cumplimiento de la 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 Internacionales Financieras que deban aplicar la Cooperativa según lo establezca el IPACOOOP. Como mínimo, la cooperativa deberá considerar los siguientes aspectos:

- a. **Información sobre las políticas y prácticas contables de cobertura:** La cooperativa debe suministrar información sobre las políticas y prácticas contables de cobertura de sus créditos, sobre el deterioro de dichos créditos y sobre los métodos empleados para aplicar las políticas referente a:

1. La medición de los créditos no deteriorados.
 2. El reconocimiento de los ingresos de los créditos no deteriorados, incluyendo los intereses y el manejo de las comisiones y los gastos.
 3. Cálculo de la pérdida esperada.
 4. Los fundamentos para pasar créditos a pérdidas y la contabilización de las recuperaciones si la hubiere.
 5. Cuando deja de acumular intereses sobre un crédito.
- b. **Información sobre administración del riesgo 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:
1. La solicitud y revisión de los créditos y sus garantías.
 2. Los sistemas de clasificación del riesgo de los créditos.
 3. Análisis de la calidad y revisión de los créditos vencidos.
 4. **Exposiciones al riesgo de crédito:** la Cooperativa debe dar a conocer información sobre:
 - a. Los créditos según su tipo.
 - b. Los créditos por área geográfica.
 - c. Las concentraciones importantes de riesgo de crédito.
 5. **Calidad del 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.
 6. El resumen agregado de los créditos problemáticos que han sido reestructurados durante el año.

Artículo 29: Presentación de informes.

La cooperativa deberá presentar al Instituto Panameño Cooperativo (IPACOOOP) en la forma que esta determine, información que refleje el estado de clasificación, perfil de vencimiento y provisión de la cartera de créditos.

Artículo 30. Confidencialidad de la información

La información contenida en el proceso de recuperación del crédito, es estrictamente confidencial. Sólo podrá ser consultado por el prestatario, codeudores, garantes, en caso de muerte o bajo orden de una autoridad competente.

Capítulo III Gestión de cobro Sección I

Cobro administrativo

Artículo 31: Procesos de recuperación y normalización.

Se monitoreará y dará 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 por lo que se ejecutará los procedimientos para maximizar la recuperación de los créditos no servidos adecuadamente. Como mínimo, los siguientes:

- a. 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.
- b. Los criterios para aplicar procesos coercitivos de cobranza según el tiempo de mora y severidad de la pérdida esperada.
- c. 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.
- d. Los criterios y las políticas para la aceptación de bienes en pago.
- e. Los criterios y políticas de remates y adjudicaciones de bienes.
- f. 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 32: Inicio de las acciones de cobro.

Al cierre de cada mes, el Cobrador emitirá un reporte; mediante sistema, de las cuentas con pagos atrasados, con la información siguiente: tipo de crédito, número y nombre del prestatario, 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 180, 181 más día), 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 créditos para realizar la gestión de cobro.

Artículo 33: Mecanismos de cobro.

La Cooperativa define los diferentes medios de cobro para la recuperación de crédito, como sigue:

- a. **Deducciones por planilla.** Son descuentos directos que serán acreditados a cada crédito 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.

"Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito y la Gestión de Cobro".

30

- b. **Pagos por ventanilla.** Los prestatarios que por algún motivo, no puedan realizar sus pagos por descuento directo o acreditamiento, deberán efectuar los abonos al crédito por ventanilla en la fecha que corresponda. Todo prestatario 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. **Acreditamiento:** Son pagos acreditados a cada crédito quincenalmente, y se realizarán directamente del ACH de los empleados activos o jubilados; para lo cual, al momento de otorgarse el crédito, el deudor es deberán firmar el formulario de autorización de acreditamiento.
- d. **Débito autorizado a las cuentas de ahorro y de depósitos a plazo.** Se realiza según las instrucciones del prestatario, mediante el formulario de autorización del débito a la cuenta de ahorro. La Cooperativa efectuará los cobros mensuales al compromiso crediticio debitando de la cuenta de ahorro autorizada.
- e. **Aplicación de aportaciones.** Las aportaciones del prestatario podrán ser aplicadas, de acuerdo al procedimiento establecido en la Ley y el estatuto, para el cobro de crédito en las clasificaciones de riesgo mención especial, subnormal, dudosa e irrecuperable.
- f. **Abono a créditos 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 red de ACH directo.
- g. **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 debitar depósitos y/o intereses y acreditación a cualquier otro crédito o deuda que exista; según lo dispuesto pagaré-contrato de crédito, estatuto y la Ley.

Artículo 34: Gestión de cobro créditos con atraso.

El período de cobro administrativo se iniciará, como mínimo, cuando hay atrasos en el pago o entra en la clasificación de mención normal, en atención a la obligación por parte del deudor; siempre y cuando no obedezca a problemas de envío por parte de la entidad recaudadora. Al realizar una gestión de cobro administrativo, se debe evidenciar las siguientes gestiones realizadas por Cobro:

- a. El envío de omitido, si aplica.
- b. Seguimiento de llamadas.
- c. Resultados de las investigaciones en las entidades siguientes:
 - 1. Referencia de crédito actualizada.
 - 2. Investigación laboral.
 - 3. Investigación de Registro Público de bienes inmueble.
 - 4. Investigación de Sistema de Verificación de Identidad (SVI) o Tribunal Electoral.
 - 5. Investigación de Registro Único Vehicular o municipio.
 - 6. Otras que sean necesarias.

- d. Evidenciar que el prestatario no está laborando.
- e. Evidenciar que el prestatario no cuenta con capacidad de pago.
- f. Resultado de la investigación de los bienes muebles.
- g. Resultado del análisis de bienes muebles versus recuperación.

Artículo 35: Cobro administrativo de créditos morosos.

Se procederá a realizar el cobro administrativo, mediante los diferentes tipos de acciones cuando el crédito se encuentre con morosidad en el nivel de mención especial, en el pago a capital o intereses. La Cooperativa establecerá los niveles de autorización:

- a. **Cobro con ahorros u otra garantía:** Al momento que un crédito entra en la categoría de mención especial, se procederá a realizar la acción de cobro del capital moroso e intereses o cancelando el saldo total más intereses contra las garantías cumpliendo con los siguientes requisitos:
 - 1. Informe de acción de cobro, detallando la situación financiera del prestatario y citando el artículo de este reglamento el cual permite realizar la acción.
 - 2. Ajustes contables realizando las transferencias.
 - 3. Cambios de condición en el sistema.
 - 4. Cambio del estatus en el sistema de ser necesario.
 - 5. Cambio de letra en el sistema de ser necesario.
 - 6. Otras que sean necesarias.
 - 7. Esta acción de cobro deberá ser aprobada por la Gerencia.
- b. **Cobro mixto:** Al momento que un crédito 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, la Cooperativa quedará facultada siempre y cuando esté contemplado dentro de las cláusulas del pagaré, 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 prestatario en mora, esta acción deberá presentar los siguientes requisitos:
 - 1. Informe de acción de cobro, detallando la situación financiera del prestatario y citando el artículo de este reglamento el cual permite realizar la acción.
 - 2. Evidencia en el sistema o expediente de las gestiones de cobranzas realizadas que impiden el cobro por descuento directo y/o pago por ventanilla.
 - 3. Historial de seguimiento en el sistema de las llamadas telefónicas.
 - 4. Ajuste contable realizando las transferencias.
 - 5. Cambios de condición en el sistema.
 - 6. Cambio de letra en el sistema de ser necesario.

7. Otras que sean necesarias.
 8. Esta acción de cobro deberá ser aprobada por la Gerencia.
- c. **Cobro al codeudor:** Al momento que un crédito entra en categoría de mención especial, el Cobrador, procederá a realizar la acción de cobro contra el codeudor, cancelando el saldo total más intereses contra la garantía, de ésta no ser suficiente la Cooperativa, 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 en mora, esta acción deberá presentar los siguientes requisitos:
1. Informe de acción de cobro, detallando la situación financiera del prestatario y citando el artículo de este reglamento el cual permite realizar la acción.
 2. Evidencia en el sistema de las gestiones de cobranzas realizadas que impiden el cobro por descuento directo y/o pago por ventanilla.
 3. Historial de seguimiento en el sistema de llamadas telefónicas.
 4. Ajustes contables realizando las transferencias.
 5. Cambio de letra en el sistema de ser necesario.
 6. Cambio de condición en el sistema.
 7. Otras que sean necesarias.
 8. Esta acción de cobro deberá ser aprobada por la Gerencia.
- d. **Cobro prestatario fallecido.** Al momento que un crédito 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 o escrito de forma inmediata a la Compañía de Seguros y se procede a la recuperación del saldo a través de las aportaciones, ahorros o cualquier crédito a su favor y el reembolso del seguro de crédito. De quedar algún saldo pendiente, Cobro procederá a darle seguimiento a la cancelación del saldo deudor:
1. Evaluará la situación del saldo de crédito, con la finalidad de establecer la probabilidad de recuperación.
 2. Establecerá en coordinación la Gerencia General, el mecanismo que se utilizará para la recuperación del saldo del crédito pendiente a través de.
 - 2.1. Cobro directo a los Codeudores o familiares interesados en cancelar.
 - 2.2. Participar en el juicio de sucesión, interponiendo una acción judicial, de existir bienes a favor de fallecido.
 3. De ser infructuoso la gestión de cobro, se cancelará con la reserva de incobrable y se registrará a la cuenta de orden.

Artículo 36: Mecanismos de cobro para créditos con garantía de ahorro:

Queda establecido que todo crédito con garantía de ahorro debe realizar sus pagos capital e intereses, 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:

- a. Débito autorizado a las cuentas de ahorro o depósitos a plazo.** Se realiza según las instrucciones del prestatario, 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.
- b. Débito al depósito y/o interés.** Si el crédito se encuentra en morosidad de capital e intereses; la Cooperativa procederá a debitar la cuenta de ahorro, según lo dispuesto en el pagaré.

Sección II Reestructuración de Crédito

Artículo 37. Concepto de renegociación:

Se entenderá por créditos renegociados aquellos que por su condición de atraso o morosidad del deudor sea objeto de prórrogas, arreglo de pago, reestructuración, refinanciamiento o cualquier otra modalidad que cause variación de plazo y/o monto u otros términos y condiciones del contrato original, que obedezca a las dificultades en la capacidad de pago del deudor.

Todo crédito renegociado deberá ser debidamente documentado y archivado en el expediente del historial del crédito y analizado individualmente teniendo en cuenta principalmente la capacidad de pago del deudor, estableciéndose que el nuevo crédito que se otorgue será recuperado bajo las nuevas condiciones de interés pactado.

El Comité de Crédito o el Gerente General, dependiendo del nivel de decisión, que haya aprobado el crédito, podrá considerar y decidir sobre la renegociación del crédito a través de prórrogas, renovación, ampliación de plazos y consolidación de créditos. Si se trata de operaciones de créditos agropecuarios y micro empresa, será necesario un previo análisis o recomendaciones del Técnico. Si la Gerencia General toma la decisión deberá pasar la documentación al Comité de Crédito para su ratificación.

Artículo 38. Requisitos para la renegociación

Para la renegociación de un crédito se requerirá:

- a. Estar debidamente documentada la causa que originó el problema.
- b. Cobro, analizará individualmente, teniendo en cuenta principalmente la capacidad de pago del deudor.
- c. Analista de Crédito:
 - 1. Tramitará un nuevo crédito que será recuperado bajo las nuevas condiciones de plazo, monto e interés pactado.
 - 2. Pasará documentación la toma de decisión a las instancias correspondiente, según lo establece el Reglamento de Crédito.

3. Archivar el expediente en el historial del crédito.

Artículo 39. Tipos de reestructuración

Los tipos de reestructuración que puede tramitar los asociados, son las siguientes:

a. **Prórrogas:** Es el convenio por el cual se reforma los términos de pago fijado de una letra y que le permitirá al asociado, cumplir con su compromiso en el período de tiempo adicional al establecido en el plan de pago. En caso que un asociado por causas justificadas, no puede abonar una letra de su crédito podrá solicitar una prórroga, la cual se ajustará a las siguientes condiciones:

1. Deberá solicitarla por escrito al Analista de Crédito, por lo menos ocho (8) días antes del vencimiento de la letra.
2. Podrá tener un atraso en el pago de intereses del crédito, equivale a un período del plazo establecido.
3. Deberá presentar una justificación a la solicitud presentada y la forma de pago de la letra.
4. Se requiere un comentario del Cobrador, sobre el comportamiento de pago del prestatario.
5. 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.
6. No se le podrá conceder prórrogas a los créditos cuando por razones injustificadas el asociado no puede pagar el crédito.
7. En ningún caso un prestatario podrá obtener más de una prórroga, sobre una misma operación de crédito.

b. **Arreglo de pago:** Al momento que un crédito entra en cualquiera categoría, el Cobrador podrá negociar arreglo de pago a los prestatarios, los cuales deberán cumplir con lo siguiente:

1. Se debe evidenciar que el prestatario cuenta con capacidad de pago e ingreso fijo.
2. Se deberá evidenciar que se encontraba de licencia temporal o gravidez, presenta pensión alimenticia, incremento en la letra de su hipoteca, jubilación, reducción o suspensión temporal del salario, por estudio, cambios de posiciones, entre otros.
3. El monto máximo y el plazo del arreglo de pago dependerá capacidad de pago y el tiempo de jubilación.
4. La tasa interés será ponderada, si es más de una operación de crédito morosos.
5. No capitaliza, no se cobra manejo.
6. Se le hace retención de letra y paga notaria.
7. Deberá firmar orden de descuento según el sector donde labora y un contrato o pagaré de arreglo de pago que genera el sistema, cuyo número de mismo estará conformado por el año que fue tramitado y seguido por la secuencia automática.
8. Deberá el codeudor de ser el caso, firmar el contrato o pagaré de arreglo de pago.

"Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito y la Gestión de Cobro".

35

9. El arreglo de pago debe ser negociado en primera instancia por descuento directo por deuda o ahorro, de no tener capacidad bajo sustentación, su negociación será por ACH o ventanilla.
 10. No se permitirá realizar más de un arreglos de pago a un mismo prestatario con el mismo tipo de crédito.
 11. Los arreglos de pagos que se realicen de casos enviados a irrecuperable serán manejados a través de una cuenta por cobrar de crédito al cobro, únicamente por el monto real a recuperar, como también los cargos por la gestión de cobranza, esta cuenta será reversada cuando el prestatario este incumpliendo su compromiso por más de 180 días.
- c. Renovación:** Se entenderá por renovación la rehabilitación de un crédito vencido o letras morosas, sobre la base de un nuevo crédito de acuerdo con las siguientes condiciones:
1. Cuando el asociado muestre capacidad de pago del saldo de crédito pendiente con el nuevo escenario planeado, que puede incluir ampliación de plazo.
 2. No se puede incluir la salida de recurso adicional.
 3. Cuando el asociado tiene intereses morosos, se le pueden sumaran al capital pendiente de pago.
 4. La renovación debe ser negociada en primera instancia por descuento directo por deuda o ahorro, de no tener capacidad bajo sustentación, su negociación será por ACH o ventanilla.
 5. Cuando ofrezca a la cooperativa garantías adicionales a las presentadas en el crédito vigente.
 6. En ningún caso un prestatario podrá hacer más de una renovaciones, sobre una misma operación de crédito.
 7. El o los créditos originales irán a la APC con la observación de reestructuración.
- d. Ampliación de plazo:** Es el convenio por el cual se reforma los términos del plazo fijado para el pago de un crédito y que le permita al asociado cumplir con sus compromisos en el período de tiempo mayor que el acordado originalmente. Para la ampliación de plazo, el asociado debe cumplir las siguientes condiciones:
1. Cuando el asociado este moroso en el pago de intereses o capital.
 2. No se puede incluir la salida de recursos adicional.
 3. Deberá justificar la solicitud presentada, indicando el plazo y los medios que empleará para hacerle frente al compromiso con la cooperativa.
 4. La ampliación de plazo debe ser negociada en primera instancia por descuento directo por deuda o ahorro, de no tener capacidad bajo sustentación, su negociación será por ACH o ventanilla.
 5. En ningún caso un prestatario podrá hacer más de una ampliación de plazo, sobre una misma operación de crédito.
 6. El o los créditos originales irán a la APC con la observación de reestructuración.

e. Consolidación: Se entenderá como consolidación de créditos a la operación por la cual dos o más créditos de un asociado, se fusionan en una sola obligación por el monto total adeudado. Para la consolidación de créditos se debe cumplir las siguientes condiciones:

1. Cuando el asociado este moroso en el pago de intereses o capital.
2. Cuando la misma este dirigida a mejorar o facilitar al asociado el cumplimiento de sus obligaciones, sin perjudicar el plan de recuperación de los fondos de la cooperativa.
3. La consolidación debe ser negociada en primera instancia por descuento directo por deuda o ahorro, de no tener capacidad bajo sustentación, su negociación será por ACH o ventanilla.
4. La obligación final se ajustará a los plazos y montos atendiendo a la capacidad de pago y al tiempo de jubilación.
5. En ningún caso un prestatario podrá obtener más de dos consolidaciones de crédito, sobre una misma operación de crédito.
6. El o los créditos originales irán a la APC con la observación de reestructuración.

f. Crédito reestructurado No.1: 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.
3. Preferiblemente no habrá salida de dinero, la cual dependerá de la capacidad de pago, para garantizar la recuperación del capital prestado.
4. Se aplican condiciones especiales, no establecidas en la política de crédito.
5. La reestructuración debe ser negociada en primera instancia por descuento directo por deuda o ahorro, de no tener capacidad bajo sustentación, se negociará por ACH. A los prestatarios que declaren otra fuente de ingresos y los independientes por ventanilla.
6. No paga manejos, provisiones ni capitalización.
7. La tasa de interés se mantiene del crédito original.
8. Paga notaria y se le retiene una letra.
9. Firma la solicitud de reestructuración.
10. Firma nuevo pagaré, el cual será asignado al nuevo plan de pago que se realiza con la reestructuración o refinanciamiento.
11. Otras que ameriten y que se puedan prevenir ante un riesgo en el deterioro del crédito.
12. Pasa a los niveles de aprobación.
13. El o los créditos originales irán a la APC con la observación de reestructuración.

g. Crédito reestructurado No.2, 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. Se aplican condiciones especiales, no establecidas en la política de crédito.

4. No habrá salida de dinero.
5. Se evaluará el estatus del prestatario para aplicarle las aportaciones al o los compromisos.
6. La reestructuración debe ser negociada en primera instancia por descuento directo por deuda o ahorro, de no tener capacidad bajo sustentación, se negociará por ACH. A los prestatarios que declaren otra fuente de ingresos y los independientes por ventanilla.
7. La proyección de la tasa de interés se mantiene del crédito original y se registrara a una cuenta por cobrar la porción de interés a recuperar (atrasado y/o nueva proyección) según el monto a descontar y la porción de interés que no será cobrado se reversará en el auxiliar.
8. No se seguirá generando interés. (Tasa de interés 0.0%).
9. Firma un contrato, con las condiciones establecidas.
10. Otras que ameriten y que se puedan prevenir ante un riesgo en el deterioro del crédito.
11. Pasa a los niveles de aprobación.
12. El crédito se seguirá enviando a la APC con la observación de reestructuración.

h. Crédito reestructurado No.3, 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. Se aplican condiciones especiales, no establecidas en la política de crédito.
6. No habrá salida de dinero.
7. No se seguirá generando interés. (Tasa de interés 0.0%).
8. El interés que no será cobrado se reversará en el auxiliar.
9. Se evaluará el estatus del prestatario para aplicarle las aportaciones al o los compromisos.
10. La reestructuración debe ser negociada en primera instancia por descuento directo por deuda o ahorro, de no tener capacidad bajo sustentación, se negociará por ACH. A los prestatarios que declaren otra fuente de ingresos y los independientes por ventanilla.
11. No paga manejos, provisiones ni capitalización.
12. Paga notaria y no se le retiene una letra.
13. Firma nuevo pagaré, el cual será asignado al nuevo plan de pago que se realiza con la reestructuración.
14. Otras que ameriten y que se puedan prevenir ante un riesgo en el deterioro del crédito.
15. Pasa a los niveles de aprobación.
16. El crédito se seguirá enviando a la APC con la observación de reestructuración.

i. Crédito reestructurado No.4, paga una 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. Paga notaria y no se le retiene una letra.
7. No habrá salida de dinero.
8. Se evaluará el estatus del prestatario para aplicarle las aportaciones al o los compromisos.
9. La reestructuración debe ser negociada en primera instancia por descuento directo por deuda o ahorro, de no tener capacidad bajo sustentación, se negociará por ACH. A los prestatarios que declaren otra fuente de ingresos y los independientes por ventanilla.
10. El capital restante que no se recuperará se registrará contra la reserva de incobrable.
11. El interés pendiente se reversará.
12. Firma nuevo pagaré, el cual será asignado al nuevo plan de pago que se realiza con la reestructuración.
13. Otras que ameriten y que se puedan prevenir ante un riesgo en el deterioro del crédito.
14. Pasa a los niveles de aprobación.
15. El crédito se seguirá enviando a la APC con la observación de reestructuración.

Artículo 40. Proceso de tramitación de reestructuración
Procedimiento para la reestructuración de un crédito:

a. Prestatario.

1. Todo prestatario que confronte problema de morosidad en el pago de las letras establecidas e intereses por diferentes causa, se le podrá ofrecer una renegociación, a través de una renovación, ampliación de plazo, consolidación o reestructuración de acuerdo a la dificultad que este confrontando.

b. Cobro.

1. Planteara las alternativas al prestatario, con el propósito de determinar si la misma se justifica y cumple con lo establecido en el presente Reglamento.
2. Establecerá mediante un análisis la forma de recuperación del capital y los intereses.
3. Recomendará si la alternativa es viable para la Cooperativa.
4. Remite la documentación al Gerente General con las conclusiones y recomendaciones de la alternativa presentada al prestatario.

c. Gerencia General:

1. Estudiará la alternativa planteada y aceptada por el prestatario, con el propósito de determinar si la misma se justifica y cumple con lo establecido en el Reglamento.
2. Toma de decisión de aprobarla, aplazarla o negarla, si está en su nivel de decisión.
3. Remite la documentación al Comité de Crédito.

d. Comité de Crédito.

1. Estudia la alternativa presentada por el Cobrador y Gerencia General.

2. Toma la decisión de aprobarla, aplazarla o negarla.

Artículo 41. Formalización

A las renovaciones, ampliaciones de plazo, consolidaciones y reestructuraciones de las operaciones de créditos, se les confeccionará un nuevo pagaré o contrato, donde conste: monto, plazo, tasa de interés, forma de pago, debe firmar el prestatario y los codeudores cuando son requeridos.

Artículo 42. Inhabilitación

Al prestatario que realice una renegociación en la Cooperativa se le aplicará las siguientes disposiciones:

- a. Al que realice una renegociación de crédito por morosidad, no podrá solicitar una nueva operación de crédito, refinanciar los saldos de créditos pendientes y recibir beneficios, después de seis (6) meses de la fecha de formalizada la renegociación, siempre y cuando cumple con lo establecido en el nuevo pagaré.
- b. Se inhabilita para ser Directivo, a los asociados que se les realice una renegociación, hasta que cancela la misma.

Artículo 43: 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:

- a. 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 normalmente otorgadas por la Cooperativa para este tipo de créditos.
- b. 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 créditos podrán ser clasificados en la categoría normal.
- c. 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 asignándole al Cobrador su incorporación en el informe mensual y 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 créditos 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.

Sección II.

Agencias de cobro o cobro judicial

Artículo 44: Tratamiento de traslado agencias y cobro judicial

El tratamiento para trasladar un crédito a una agencia de cobro judicial:

- a. **Agencia de cobro:** En los casos de prestatarios cuya acción de cobro sea infructuosa, se preparará la documentación para la recuperación de las cuentas morosas asignadas. En caso de no tener resultados positivos en un término de hasta de 120 días quedará sin efecto para la agencia de cobro.
- b. **Cobro por la vía judicial:** En caso de que no se pueda llegar a cobro administrativo o no se logre ningún arreglo de pago con el deudor, el o los codeudor (es), se procederá al cobro judicial en un término no mayor de 181 días, mediante notificación al Abogado, por medio de un informe que preparará el Cobrador, donde se especificarán los datos personales de los involucrados y la certificación de saldo de capital e intereses pendientes, cargos por mora, descontado el monto de la aportaciones y el gran total avalado por Auditoria Interna o la persona idónea. El Presidente de la Junta de Directores procederá a la firma de la Documentación respectiva.

El Abogado deberá remitir un informe trimestral a la Junta de Directores sobre la situación, logros y avances de todas 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 serán establecidas por la Junta de Directores, de acuerdo con la gestión realizada, y no existirá relación obrero patronal por la contratación de este tipo de servicios.

c. 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. Transcurridos los 30 días, se dará inicio al trámite judicial.

d. Suspensión del proceso judicial: Todo arreglo de pago enviado al Abogado o suspensión de procesos judiciales, debe contar con la aprobación escrita de la Junta de Directores. 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 Junta de Directores, la cual será informada de manera escrita.

e. Responsabilidad del Abogado:

1. Dar seguimientos a las cuentas que se encuentran en trámite judicial y mantener informado al Cobrador y esta informará a la Junta de Directores de los avances obtenidos.
2. Presentar a la Gerencia General y esta informa a la Junta de Directores la declaración de cuentas incobrables, cuando considere, que al 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 crédito.
4. Cumplir eficientemente la gestión.

f. Excepción en el proceso de cobro judicial.

En caso de fallecimiento de los codeudores durante el proceso de la demanda judicial y se determina que no posee bienes o que se cerró el proceso de sucesión, se procederá a eliminar del proceso de demanda.

Sección III

Bienes adjudicados

Artículo 45. Administración de bienes adjudicados.

En el ejercicio de sus funciones, la Junta de Directores 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 tránsito, así como cualquier otro gasto necesario para mantenimiento y conservación del bien.

Artículo 46: Promoción y venta de bienes adjudicados o reposeidos.

Para la promoción y venta de los bienes adjudicados se aplicará las siguientes regulaciones:

- a. Luego de haberse cumplido los procedimientos legales para la adjudicación de un bien inmueble o mueble a nombre de Cooperativa, se podrá vender directamente y/o enajenar los bienes inmuebles por los cuales reciba una oferta igual o mayor al precio base establecido por la Junta de Directores luego de un estudio de costo-beneficio dado por el saldo adeudado, el avalúo del bien en venta, el estado de deterioro del mismo y las circunstancias del mercado inmobiliario.
- b. La Cooperativa 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).
- c. 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.
- d. El inventario disponible para la venta se divulgará en las diferentes unidades administrativas de la Cooperativa.
- e. La actualización de los listados de venta de los propiedades adjudicadas se realizará cada 30 días, 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.
- f. El precio de venta determinado por la Junta de Directores, 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.
- g. Corredores de bienes raíces.**
 1. Para los efectos de lograr la venta directa de los bienes adjudicados la Cooperativa podrá celebrar contratos con corredores de bienes raíces para que promuevan y obtengan la venta de los mismo por un valor no inferior o igual a setenta y cinco por ciento (75%) del precio base determinado por la Junta de Directores según avalúo actualizado del bien.
 2. Le corresponderá a la Junta de Directores, 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 dicha Junta. Le corresponderá a la Junta de Directores, establecer las comisiones propuestas por los Corredores de Bienes Raíces siempre que se encuentren dentro del precio del mercado al momento de su verificación.
- h. Presentación de propuestas.**
 1. Las propuestas para adquisición de los bienes adjudicados en venta directa se presentaran por escrito en sobres cerrados, en cualquier día hábil en las oficinas de la Cooperativa. Se

deberá utilizar 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, 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, si este fuera el caso.
 - 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 la propuesta los documentos siguientes:

- a. 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.
- b. 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 el acta, 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.
- c. Cerrado el período de recepción de propuesta, la Cooperativa convocará una reunión de la Junta de Directores, para que sean analizadas las ofertas y mediante Acta se realicen las recomendaciones correspondientes.

i. Adjudicales.

- a. 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.
- b. La Junta de Directores, de acuerdo al caso, adjudicara definitivamente al oferente cuya propuesta convenga a los intereses de la cooperativa y cuyo pago sea verificable.
- c. No obstante lo anterior, la Junta de Directores tiene facultades discrecionales para aprobar, rechazar incrementar o aceptar la disminución de cualquier propuesta que se presente.
- d. 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.

- e. En el caso que se reciba una oferta inferior al precio establecido por la Junta de Directores, la misma será evaluada por dicha Junta, quien podrá recomendar su adjudicación definitiva.
- f. 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 del crédito hipotecario. En el caso de pago al contado, el oferente deberá cancelar el monto adeudado en un plazo de cinco (5) días hábiles.
- g. En caso de que un adjudicatario no cancele el precio ofrecido por el bien, dentro del término establecido en el literal anterior o desista de la compra del bien la Cooperativa ejecutará para sí la Fianza de la Propuesta.

j. Avalúos.

- 1. El precio base de una propiedad o bien Adjudicado fijado por la Junta de Directores será determinado por un informe de avalúo por peritos evaluadores externos, considerando el valor del mercado y cuya vigencia será de cinco (5) 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 que amerite un nuevo avalúo a la propiedad.
- 2. Para la realización del avalúo, se tomaran en cuenta a los evaluadores que estén dentro del listado autorizados conforme al reglamento aprobado por la Junta de Directores.

k. Plazo para enajenación de bienes inmuebles.

Se fija un plazo máximo de cinco (5) años, contando 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. Si transcurrido este plazo no se ha vendido el bien inmueble, deberá efectuarse un avalúo para establecer si este ha disminuido su valor, para aplicarle en tal caso lo establecido en las NIIF.

Artículo 47: Orden de prelación producto de la Venta.

Vencido el plazo de un crédito con garantía hipotecaria, el cual consista en bienes inmuebles de cualquier clase entregados a la Cooperativa, se procederá a la venta del mismo. 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.
- d. Intereses e importe de la cuenta.

Si el precio obtenido de la venta no alcanzare a cubrir el valor de las obligaciones relacionadas, la Cooperativa podrá proceder judicialmente contra el deudor, por la diferencia que resultare contra él.

Sección IV. Disposiciones comunes

Artículo 48: Estudios o análisis de cuentas por reclamos.

Corresponderá al Cobrador, analizar y atender los reclamos que se susciten por parte de los prestatarios, relacionado a los saldos de créditos y para la entrega de garantías de cuentas pagadas por codeudores, de manera personal, tanto de ahorro como de crédito. Para estos efectos, el Cobrador, se apoyará en Contabilidad.

Capítulo V De las provisiones o reservas Sección I Riesgo, tipos y montos

Artículo 49: Categorías de clasificación de riesgo de las facilidades de créditos.

A efectos de establecer la pérdida esperada y la apropiación a las provisiones específicas y dinámicas la cooperativa clasificará la totalidad de sus obligaciones con base en su valor en libro a la fecha de la evaluación, en las siguientes categorías de riesgo:

- a. **Normal:** Créditos que no presenten atrasos en el pago de sus cuotas o que su atraso no es mayor a treinta (30) días, sin embargo no se considerará una variable determinante para su calificación.

Un crédito es considerado como normal cuando la fuente de ingresos o el flujo de caja operativo del deudor son suficiente o excede el monto de las obligaciones del servicio de la deuda hasta su cancelación. Además:

1. Presenta una situación financiera con un nivel de endeudamiento patrimonial no mayor del 200%. (Patrimonio/Pasivo).
2. Cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones, entendiéndose que ello sucede cuando el deudor las cancela sin recurrir a una financiación directa.
3. Las garantías han sido verificadas, claramente definidas y periódicamente evaluadas por profesionales idóneos e independientes al deudor, de ser el caso.
4. 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.

5. El deudor pertenece a un sector de empleo o actividad económica estable que registra un comportamiento favorable para el giro normal de los ingresos o del negocio.
- b. **Mención especial:** Los créditos clasificados en esta categoría son aquellos cuyos deudores presentan alguna debilidad. En adición, el estado general de su empleo o negocio y las garantías que respaldan sus compromisos financieros requieren una atención especial para la recuperación del crédito, previniendo que se deteriore la capacidad de pago del deudor. Esta debilidad del deudor puede provenir de:
1. Situación de morosidad en los pagos, mayor de treinta (30) días, sin exceder los noventa (90) días, sin embargo no se considerará una variable determinante para su calificación.
 2. 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 crédito, que el flujo de ingresos o 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.
 3. Atrasos en la actualización de los datos o informes sobre la situación salarial o económica y financiera del negocio.
 4. Si el crédito fue otorgado sin mayor análisis o por razones subjetivas.
- c. **Subnormal:** Un crédito debe ser clasificado en esta categoría cuando el flujo de ingresos o caja operativo u otra fuente de pago calificada como primaria es inadecuada y pone en riesgo la recuperación de los saldos adecuados.

La Cooperativa debe evaluar la aplicación de las garantías tomando en cuenta su valor de realización en el mercado, si las deficiencias del crédito no son corregidas oportunamente. La Cooperativa debe tomar en consideración si el deudor presenta cualquiera de las siguientes circunstancias:

1. Incumplimientos en el pago del servicio de la deuda mayor de noventa (90) días, sin exceder los ciento (180) días, sin embargo no se considerará una variable determinante para su calificación.
2. Un nivel de flujo ingresos o de caja operativo u otra fuente de pago calificada como primaria son insuficiente, para atender el pago de la totalidad del servicio de la deuda en las condiciones originalmente pactadas.
3. De tener conocimiento, aquellos créditos vencidos y/o en cobranza judicial, en otras instituciones financieras.
4. Muestra clara evidencia de desmejoramiento de los ingresos o en el capital de trabajo que no le permiten satisfacer el pago en los términos pactados.
5. Presenta problemas en su relación crediticia con proveedores y prestatarios.

- d. **Dudoso:** Los créditos agrupados en esta categoría son aquellos de muy difícil recuperación, dado que el deudor presenta una situación salarial, 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 crédito en esta categoría, la Cooperativa deberá tomar en consideración si el deudor presenta cualquiera de las siguientes circunstancias.

1. Incumplimiento en el pago mayor de ciento ochenta (180) días, sin exceder los ciento doscientos setenta (270) días, sin embargo no se considerará una variable determinante para su calificación.
 2. Un flujo de ingreso o caja operativo u otra fuente de pago calificada como primaria, muestra en forma constante insuficiencia para cubrir el pago del servicio de la deuda en los términos originalmente pactados.
 3. Si existen condiciones adversas fuera del control del deudor que puedan afectar la recuperación del crédito, tales como variaciones de los ingresos, del ciclo económico del país donde se originan las fuentes de pago del crédito, eventos específicos impredecibles como incendios, cambio de tecnología, cambios políticos y otros.
 4. Si el crédito ha sido renovado más de una vez sin abono a capital e intereses, o si el mismo fue desviado a otros proyectos.
- 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 adecuadas parcial o totalmente, los cuales son registrados en la cuenta de orden.

Se incluirán igualmente en esta categoría los créditos 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 capacidad operacional o por la situación del sector económico al que pertenece el giro del negocio. Para clasificar el crédito en esta categoría, la Cooperativa deberá tomar en consideración si el deudor presenta cualquiera de las siguientes circunstancias:

1. Presenta incumplimiento en los pagos mayores de doscientos (270) días.
2. 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 reestructuración; o se encuentra en estado de insolvencia, o se ha solicitado su quiebra.

3. Si el deudor ha cesado en su actividad laboral o empresarial y sus créditos están en cobranza judicial.
 4. Si el conocimiento del deudor por la Cooperativa es deficiente, especialmente en lo que respecta a su más reciente situación laboral o financiera y su localización actual.
 5. Si la documentación del crédito es inadecuada, deficiente o falsa.
 6. Si no existen garantías o las mismas son insuficientes o no se encuentran debidamente constituidas.
- f. **Cuentas de Orden:** se registraran a la cuenta de orden los créditos mayores de trescientos sesenta y cinco (365) días o independientemente del nivel de calificación de riesgo, cuya imposibilidad de recuperación es tan evidente que no justifica su consideración como activo financiero.
1. Presenta incumplimiento en los pagos mayores trescientos sesenta (360) días.
 2. Presenta incapacidad de pago y también tendrá incapacidad para cumplir con los acuerdos de restructuración o se encuentra en estado de insolvencia o en quiebra.
 3. El deudor ha cesado en su actividad laboral o empresarial.
 4. El conocimiento de la localización actual del deudor por la Cooperativa es nula.
 5. La documentación del crédito es deficiente o falsa.
 6. No existen garantías o no se encuentran debidamente constituidas.

Artículo 50: Criterios generales adicionales para la clasificación de riesgo de la cartera.

Los días de atraso previstos en cada categoría de clasificación de cartera no serán una condición objetiva ni suficiente para su calificación, si en el análisis uno a uno se determina la capacidad de pago u otra fuente de pago calificada como primaria, es inadecuada y pone en riesgo la recuperación de los saldos adecuados, serán clasificado en otras categorías.

Habrà presunción de deterioro de la capacidad de pago, cuando:

- a. Se deteriore el comportamiento de pago de personas naturales en el mercado financiero respecto de aquel que tenían en el momento del inicio de sus créditos con la Cooperativa.
- b. Las personas naturales con actividad comercial, presentan en su información financiera reciente deterioros que pudieran afectar su capacidad de pago, especialmente en los siguientes indicadores: flujo de caja libre operativo, utilidades operacionales, utilidad antes de Intereses, impuestos, depreciación y amortización (EBITDA por sus siglas en inglés), endeudamiento total y Cobertura EBITDA a intereses.

En resumen, los plazos establecidos anteriormente para créditos corporativos y créditos a personas son las siguientes:

"Reglamento para la Administración del Riesgo de Crédito y la Gestión de Cobro".

49

Clasificación de la Cartera	Antigüedad
Normal	De 0 a 30 días
Mención Especial	De 31 a 90 días
Subnormal	De 91 a 180 días
Dudoso	De 181 a 270 días
Irrecuperable	Más 270 días

Artículo 51: Tipos de provisiones.

Para la cobertura del riesgo de crédito en la cooperativa, la Cobro, en conjunto con Contabilidad; tomará en cuenta las clases de provisiones siguientes, como seguimiento y control de la cartera:

- a. **Provisiones específicas:** Son las provisiones que deben constituirse en razón de la clasificación de facilidades crediticias en las categorías de riesgo en mención especial, subnormal, dudosa, irrecuperables. 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.
- b. **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.
- c. **Provisiones sobre intereses:** Se constituyen según criterios prudenciales, sobre todos los ingresos registrados, en los primeros noventa (90) días de morosidad del crédito.
- d. **Provisión para bienes adjudicados:** Se constituyen según criterios prudenciales, sobre todos los bienes registrados a favor de la cooperativa, el monto representara la diferencia de la valoración de bien versus el saldo del crédito registrado en el proceso de la adjudicación.

Artículo 52: 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 para mitigar el riesgo, así como los costos de la actividad de recuperación.

Por lo anterior y para los fines del cálculo de la valoración, se deben aplicar los valores presentes establecido en la siguiente tabla:

Garantía	Valor Presente
1. Depósitos y aportes de capital en la propia cooperativa.	100% del monto

	garantizado
2. Depósitos en otras cooperativas o en bancos establecidos en Panamá, con calificación de riesgo 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 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 establecidos en Panamá.	90% del valor nominal
6. Cesiones sobre pagaré con clave de descuento de la Caja de Seguro Social, Contraloría General de la República 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 la Junta de Directores, para mitigar el capital en riesgo o como porque se detecte un aumento del riesgo de liquidez para la realización en efectivo de las garantías.

Artículo 53: 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:

- a. La base de cómputo de la provisión es la diferencia entre el importe del crédito clasificado 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.
- b. El monto de la provisión se calcula multiplicando la ponderación establecida en la tabla siguiente, correspondiente a cada categoría de riesgo, por parte de cómputo.

Clasificación de la Cartera	Antigüedad	Provisión
Normal	De 0 a 60 días	2.00%
Mención Especial	De 61 a 90 días	20.00%
Subnormal	De 91 a 180 días	50.00%
Dudoso	De 181 a 270 días	80.00%
Irrecuperable	Más de 270 días	100.00%

Artículo 54: Monto de la provisión para bienes adjudicados.

La cooperativa deberá establecer el monto de provisión para los bienes adjudicados, determinado mediante el siguiente criterio:

- a. Vencido el plazo de los cinco (5) años, sin que el bien inmueble haya sido enajenado, la Cooperativa deberá constituir una provisión por el valor en libros de dicho bien.
- b. La Cooperativa deberá continuar con las gestiones pertinentes para la venta del bien.

Artículo 55: Provisiones dinámicas.

Por los criterios de regulación prudencial, la Cooperativa deberá constituir una provisión dinámica patrimonial, que para efectos internos de la Cooperativa será la reserva denominada provisión dinámica patrimonial.

Artículo 56: 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% del total de las facilidades de crédito normales ponderadas por riesgo correspondiente a las facilidades crediticias clasificadas en la categoría normal.
- b. No puede ser menor que el 1.0% del total de las facilidades de crédito normales ponderadas por riesgo correspondientes a las facilidades crediticias clasificadas en la categoría normal.

El requerimiento mínimo de la provisión dinámica será el resultado de multiplicar el 1.0% o 2.5% por el total de la suma de las ponderaciones de las facilidades de crédito normales.

Artículo 57: Tratamiento contable para la provisión dinámica.

La provisión dinámica es una partida patrimonial que se podrá abonar o acreditar con cargo 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 Cooperativa. El saldo acreedor de la provisión dinámica forma parte del capital regulatorio, mediante la provisión dinámica patrimonial.

Sección II

Evaluación del deterioro de la cartera

Artículo 58: Pérdida esperada.

La Cooperativa tendrá las provisiones para mitigar el riesgo en las facilidades de créditos según su clasificación de riesgo y reservas para mitigar el deterioro de la cartera. Para evaluar el deterioro de la cartera de crédito se utilizará el modelo de **Pérdida Esperada** para establecer el valor esperado de **pérdida** por riesgo crediticio en un horizonte de tiempo de doce (12) meses, producto del resultante de la probabilidad de incumplimiento, el nivel de exposición en el momento del incumplimiento y la severidad de la **pérdida**. Cuyas variables de cálculo son los siguientes:

- a. **Probabilidad de impago:** Es la probabilidad de que la Cooperativa sufra un retraso en el pago del crédito por más de treinta (30) días. Corresponde al índice de morosidad que refleje la cartera a la fecha del cálculo de la probabilidad.
- b. **Severidad:** Es el porcentaje de pérdida de un crédito que una vez efectuadas todas las gestiones para su recobro, resulta finalmente incobrable. Sin embargo, para efecto del cálculo se empleará el valor no cubierto con las garantías solidadas de la cartera de crédito morosa mayor de noventa (90) días o la cartera en riesgo mayor de sesenta (60) días.
- c. **Valor Futuro (VF):** Es el **valor** que tendrá en el horizonte de tiempo de doce (12) meses la cartera de crédito a la tasa de interés pondera de la cartera de crédito.

$$VF = SC (1+i)^n$$

VF= Valor futuro

SC = Saldo de la cartera de crédito

i = Tasa de interés ponderada de la cartera de crédito.

n = Número de periodos que estará invertido nuestro dinero (anual)

Procedimiento para el cálculo: la cooperativa mantiene un índice de morosidad del **6%** (es decir, el 6% de probabilidad de retrasar de sus pagos más de 60 días) y se establece una severidad del **40%** (es decir, que, tras finalizar el proceso de recobro, se espera recuperar el 60% de la deuda). En este caso, la pérdida esperada por impago para esta empresa es del **2.4%** por el valor futuro de un horizonte de 12 meses de la cartera de crédito nos daría la pérdida esperada.

Valor Futuro	
Cartera	37,115,094.03
Tasa interés ponderada	11.17%
Constante	1.00
Plazo anual	1.00
Valor Futuro 12 meses	41,262,025.64
Pérdida Esperada	1,902,353.95

Artículo 59. Estimación de la suficiencia o insuficiencia de reservas.

Con el cálculo del valor de la pérdida en el horizonte de tiempo de doce (12) meses se procede a estimar la suficiencia o insuficiencia de reserva de reserva tomando en consideración:

- La pérdida esperada en el horizonte de tiempo de doce (12) meses.
- Las cuentas por cobrar demanda al valor razonable es decir, descontando el valor de las garantías reales. (Hipotecas)

Estimación de suficiencia	
Pérdida Esperada	
Cuentas por cobrar (Netas)	
Pérdida Esperada Total	
Reservas total	
Suficiencia o insuficiencia	

Artículo 60. Pérdida Incurrida.

El **Análisis de Pérdida Incurrida** es una metodología que permite la identificación y evaluación del desempeño de las políticas adoptadas por la Cooperativa para la adecuada administración de la cartera de créditos, en función a los resultados históricos de las pérdidas incurridas en los ejercicios socioeconómico y como parte de un adecuado proceso de seguimiento de las exposiciones que afectan el riesgo de crédito. Adicionalmente la NIIF 9 señala que la Cooperativa debe dar baja a los instrumentos financieros que no pueden recuperarse, los cuales deben ser cargados a las cuenta de reserva o ha resultado, por lo que recomienda:

- Registrar en una cuenta de orden todas las operaciones de crédito que se han cargado a la cuenta de reserva o ha resultado, para su seguimiento y recuperación.

- b. Establecer la fecha de inicio de la operación de crédito registrado como pérdida, para establecer el año o ejercicio socioeconómico que está afectando la pérdida incurrida.
- c. Disminuir del saldo registrado como pérdida en la cuenta de orden, todas las recuperaciones producto de la gestión de cobro realizada, para establecer la pérdida real incurrida en el ejercicio socioeconómico correspondiente.

Para el cálculo de la pérdida incurrida se divide el saldo no recuperado entre el monto total prestado corresponde al ejercicio socioeconómico, para establecer el índice de pérdida normal de dicho ejercicio socioeconómico y ponderarlo con los datos históricos para obtener el índice de pérdida incurrida.

Artículo 61. Análisis de cosecha.

El análisis de cosechas es la metodología que permite observar y analizar el comportamiento o evolución de la cartera o de los diferentes productos en el tiempo, tomando como aspecto principal el contexto en el que se dio la fase de colocación.

Este análisis de cosecha permite hacer un diagnóstico tanto de la eficiencia como de la pertinencia de las políticas, procesos y procedimientos adoptados por la Cooperativa a través del tiempo y establecer políticas para re direccionar las estrategias a seguir para el cumplimiento de los objetivos estratégicos para la oferta de productos en el mercado. Por lo que procederá:

- a. Establecer la cartera de crédito colocada en cada ejercicio socioeconómico y el saldo correspondiente a cada ejercicio socioeconómico, para determinar el índice de recuperación o el nivel de calidad de la administración del crédito.
- b. Establecer los créditos morosos mayores de treinta (30) días, de cada ejercicio socioeconómico para determinar el índice de deterioro de la cartera por año y el global.

Artículo 62: Incremento de las provisiones.

Si las reservas de crédito incobrable e intereses son menores a los requerimientos de reserva estimada con los índices de la pérdida esperada, pérdida incurrida o análisis de cosecha, se incluye vía presupuestaria la partida correspondiente para su aprobación por la Asamblea por Delegados y se registra mensualmente vía gastos la partida correspondiente para fortalecer las reservas.

Adicionalmente se incrementará la reserva a través de:

- a. Un porcentaje del monto del crédito aprobado a los prestatarios. Este porcentaje se establece en la política de crédito vigente, por lo cual la Cooperativa deberá registrar el porcentaje vía ingreso y luego acreditarlo al fondo vía gasto.

- b. Serán incrementadas a través del presupuesto de gasto y con los excedentes anuales que establezca la Asamblea.
- c. Del cobro de los créditos aplicados a las provisiones que tienen arreglo de pago.

Sección III Uso de las provisiones

Artículo 63: Aplicación de provisiones

La aplicación de provisiones a las facilidades de crédito será autorizada por la Junta de Directores, mediante Acuerdo indicando las causales por la cual se efectúo la aplicación de Provisiones a facilidades de crédito, para pago parcial o total de créditos por las razones siguientes:

- a. Por el fallecimiento del prestatario que no esté protegido por el Seguro de Protección de Préstamos.
- b. Cobro infructuoso, en el cual se comprueba que el prestatario no tiene capacidad de pago, no se localiza o no mantiene un ingreso fijo.
- c. Retraso en el pago mayor a ciento ochenta día (180), cualquiera sea la causa.
- d. Por arreglo de pago con la Cooperativa, en el cual se pueda determinar alguna recuperación del capital e interés.
- e. Todos los créditos clasificados como irrecuperables, en un plazo determinado, desde la fecha en la que fue clasificado en esta categoría y aquellos con más de trescientos sesenta y cinco (365) días.
- f. El valor de los bienes adjudicados que no se logra su venta en un término de cinco años a partir de la fecha que se registró a favor de la Cooperativa.

Artículo 64: Procedimiento de aplicación a las provisiones

El procedimiento para la aplicación de provisiones a facilidades de crédito será el siguiente: Cobro o personal autorizado (prepara el documento), presenta al Gerente General, el cual presenta a la Junta de Directores quien aprueba. Además:

- a. Cobro deberá, detallar situación financiera del Prestatario; de igual forma se debe cumplir los siguientes requisitos:
 - 1. informe de casos recomendados para aplicar a las provisiones contemplando únicamente el capital, los intereses que mantenga el prestatario en ese momento serán reversados.
 - 2. Estado de cuenta del prestatario.
 - 3. Control de seguimiento de cobro actualizado.
 - 4. Aviso de cobro vía correo electrónico o carta de aviso de cobro.
 - 5. Referencia de crédito actualizada.
 - 6. Investigación Laboral.
 - 7. Investigación de Registro Público de Bienes inmueble.

8. Investigación de SVI o Tribunal Electoral.
9. Investigación de Registro Único vehicular o municipio.
10. Otra que sea necesaria.
11. Evidencia de la devolución del caso y recomendación por Asesoría Legal.

Datos del codeudor (si aplica)

1. Declaración de codeudor.
 2. Aviso de cobros correo electrónico o carta de cobro.
 3. Referencia de crédito.
 4. Investigación laboral.
 5. Investigación de Registro Público de Bienes inmueble.
 6. Investigación de SVI o Tribunal Electoral.
 7. Esta acción de cobro deberá ser aprobada por el personal designado por la Gerencia General.
- b. Cuando no se cuente con las provisiones, la cooperativa está obligada a gestionar recursos para aumentar los niveles de provisiones necesarios, con el fin de cumplir con los castigos correspondientes, de lo contrario deberá llevarlo a la cuenta de gasto de provisiones.
- c. La provisión dinámica no debe ser disminuida por debajo del equivalente del 1% de los créditos normales.

Sección IV

Gestión de recuperación de los créditos aplicados a las provisiones

Artículo 65: Manejo de saldo transferidos

El saldo transferido a las cuentas de provisiones para créditos Irrecuperables, se mantendrá activo hasta que la Ley lo permita o en una cuenta de orden, el seguimiento de esta cartera, será manejado por el Cobrador, quien deberá presentar semestralmente un informe a la Gerencia General.

Artículo 66: Procedimiento del cobro de créditos transferidos

La Cooperativa tendrá como norma gestionar los casos de los prestatarios a quienes se les haya transferido a la cuenta de provisión de créditos irrecuperable, por lo que procederá:

- a. Cobro, preparará un listado de los casos, para que en conjunto con el Comité de Morosidad, le dé seguimiento y determine si existe viabilidad de recuperación y de ser necesario estos casos serán entregados a Asesoría Legal. De igual forma estos casos se mantendrán reportado en la Asociación Panameña de Crédito (APC) con el estatus de contra reserva.
- b. De darse la recuperación de algún monto aplicado a las provisiones para las facilidades de crédito, el mismo deberá ser depositado a la cuenta utilizada, provisión de créditos

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.

- c. Al momento, que se active un descuento de un Prestatario transferido a la cuenta de Provisiones para créditos Irrecuperables, este descuento debe entrar a esta misma cuenta hasta que cancele el saldo transferido.

Capítulo V Disposiciones complementarias

Artículo 67. Riesgo de inversión.

Para administrar el riesgo de la cartera de inversión se procederá a:

- a. Los cambios del valor de mercado de las inversiones se integraran al patrimonio, los cuales podrán reciclarse a pérdida o ganancia a su venta.
- b. Los intereses o su variación se registraran en el estado de resultado en el periodo correspondiente.

Artículo 68: Levantamiento de embargos.

El Cobrador, recomendará el levantamiento de embargo de un caso aplicado a las provisiones para facilidades de crédito cuando:

- a. Supere el monto aprobado.
- b. Este laborando pero no mantiene capacidad de descuento.
- c. Se evidencie que se mantiene un bien y que dicho bien cubre un porcentaje de recuperación.
- d. Se pueden evidenciar o visualizar una recuperación futura, para evitar la prescripción legal de la deuda.
- e. Entre otras que la Junta de Directores determine.

Artículo 69: Suspensión 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:

- b. La cooperativa determine el deterioro en la condición financiera uno a uno del prestatario, perdiendo la seguridad de recuperar la totalidad del saldo del crédito.
- c. El deudor no haya realizado los pagos contractuales originalmente acordados a capital o interés y el crédito se encuentra clasificado en la categoría de subnormal, dudoso o irrecuperable.
- d. En caso de créditos desembolsados que no hayan recibido abonos dentro de los noventa (90) días del desembolso.

En el caso de los créditos 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:

- a. Cuando el crédito mantenga la clasificación de normal y mención especial, los intereses seguirán calculándose, aumentando el ingreso de intereses de créditos y llevados a una cuenta por cobrar intereses de créditos. Ese proceso lo realizará el programa cada cierre de mes, con el saldo de intereses corrientes que el asociado no haya pagado, hasta que éste cumpla noventa (90) días de atraso. Los créditos que estén pagando sus cuotas al día, no deben generar interés pendiente; los únicos créditos que deben generar intereses pendientes son aquellos créditos que no han recibido pagos a intereses a más de treinta (30) días de atraso.
- b. Cuando los créditos mantengan la clasificación de subnormal, el programa internamente no seguirá calculando los intereses, manejos, mora y no debe gestionar ningún efecto contable. En este punto de la vida del crédito subnormal, el interés pendiente es el único interés que debe reversarse contra el ingreso de interés de créditos; 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 prestatarios que estén clasificados en estado, subnormal, dudoso o irrecuperable, mostrando los intereses que han dejado de calcular desde que se clasificaron hasta la fecha. Este no debe incluir créditos que hayan prescrito según la ley y servirá para la negociación de la deuda con el prestatario.

Artículo 70: Compañías evaluadoras.

La cooperativa deberá establecer y aplicar políticas y procedimientos que aseguren que conocen 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 71. Abonos extraordinarios

Todo abono extraordinario que realice un prestatario en el proceso de recuperación de la morosidad, si está fuera del umbral del perfil financiero y transaccional, deberá sustentar la procedencia del dinero.

Artículo 72. Duda o interpretación del presente Reglamento.

Cualquier duda sobre la aplicación e interpretación de este Reglamento, será resuelta por la Junta de Directores, en un término no mayor de quince (15) días hábiles.

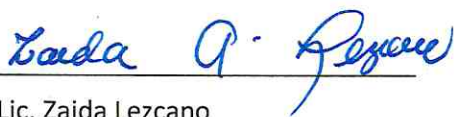
Artículo 73. Actualización y divulgación

Para el mejor funcionamiento de la gestión de recuperación de la cartera de crédito la Junta de Directores actualizará este Reglamento cuando lo estime necesario, para lo cual empleará dos tipos de circulares para su divulgación:

- a. Normativas: Es la que da a conocer las disposiciones, criterios, políticas en materia de la administración de riesgo de crédito y gestión de cobro, emitidos por la Junta de Directores y los cambios registrados en el Reglamento.
- b. Informativa: Es aquella que tiene como propósito aclarar o precisar la interpretación a una disposición o dar a conocer alguna política cuyo alcance involucre el proceso de gestión de cobro.

Artículo 74. Aprobación y vigencia.

Este Reglamento fue aprobado en reunión extraordinaria celebrada el **1 de mayo**; en Panamá, según el **Acuerdo No. 6 del Acta No. 9-2020**. Entrará en vigencia a partir de su aprobación.



Lic. Zaida Lezcano
Presidenta
Junta de Directores



Mgtr. Berta Aparicio
Secretaria
Junta de Directores

