



**COOPERATIVA INTEGRAL DE AHORRO Y CREDITO
ITZÁ RESPONSABILIDAD LIMITADA
“COOITZA, R. L”.**

REGLAMENTO GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DE COBRANZA



REGLAMENTO GENERAL DE ADMINISTRACIÓN DE COBRANZA DE COOPERATIVA INTEGRAL DE AHORRO Y CREDITO ITZA, RESPONSABILIDAD LIMITADA

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTICULO 1. OBJETO:

El presente reglamento tiene por objeto, establecer un sistema de cobranza en sus diferentes etapas del ciclo de vida del activo crediticio y fijar los lineamientos que deben observar los colaboradores de Cooperativa Integral de Ahorro y Crédito Itzá, Responsabilidad Limitada, relativos al proceso de Recuperación de los préstamos en riesgo de no pago. Debiendo aplicar las acciones que correspondan en cada una de las etapas del proceso de cobro de la cartera crediticia.

El reglamento General de Administración de Cobranza tiene la finalidad de salvaguardar los derechos de la cooperativa, derivados de la presentación de los hechos o los eventos que generen las cuentas por cobrar a su favor. Estableciendo soluciones a la problemática, que perjudique la oportuna recuperación de la cartera.

Tiene alcance a todos los asociados, incluidos Directivos sin distinción, sin ventajas ni privilegios de ninguna índole.

ARTICULO 2. DEFINICIONES

2.1 Mora

Consiste en aquellos activos crediticios que no fueron cancelados en las fechas pactadas previamente, mediante lo establecido en la resolución de aprobación y su documento de legalización respectivo.

2.2 Cobranza

Es el proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una deuda por concepto de la compra de un producto o pago de un servicio, con destrezas en su acción, aplicando pericia, maestría, ingenio, tacto y experiencia para la recuperación.

2.3 Gestión de cobro Preventivo

Se define como Gestión Preventiva a toda la etapa en las que los colaboradores de cada una de las agencias, gestionaran para disminuir el riesgo de impagos, previo al vencimiento de las fechas establecidas. Permitiendo así hacer una buena cultura de pago de los asociados deudores a través



de la concientización de los derechos y obligaciones que adquieren, así como las acciones de seguimiento a los destinos de los créditos.

2.4 Cobro Administrativo

Es la gestión que busca conciliar a través de visitas domiciliarias y todos los medios existentes en la gestión del cobro, buscando alternativas de soluciones para la continuidad del pago. Esta acción se mantendrá mientras el asociado esté en el rango de mora de uno día (01) a noventa días (90) de atraso.

2.5 Cobro Prejudicial

Es la gestión de recuperación de la cartera crediticia, que se encuentra en una mora de noventa y un días (91) a ciento ochenta días (180) de atraso, buscando su recuperación para evitar la posibilidad de ser enviado a gestión de cobro judicial.

2.6 Cobro Judicial

Gestión dentro de la cobranza de donde se asigna a un abogado habilitado para que interponga ante los tribunales una demanda, en el caso civil por medio de un título ejecutivo y por la vía penal, en el caso alguna situación amerite esta acción. Asignando la mora de ciento ochenta y uno días (181) en adelante.

2.7 Asesor Legal

Persona que se encarga de la gestión de la cobranza y administración de la cartera en mora de noventa y uno días (91) en adelante, teniendo las funciones de verificación y conformación de los expedientes de crédito.

2.8 Unidad De Cobro Judicial

Es el ente encargado de proveer información de cobro jurídico, llevar registro, control y archivo de las copias de demanda de las gestiones realizadas por los mandatarios judiciales y coordinar las distintas actividades del Comité de Cobranza.

2.9 Gerencia de Cartera y Cobros

Es la Gerencia encargada de llevar el control de los cobros administrativos, prejudicial y judiciales, quien tiene la función de establecer los lineamientos y estrategias de recuperación de la cartera crediticia.

2.10 Reestructuración

Es cuando por motivos inesperados o fortuitos es necesario hacer cambios a las condiciones originales del crédito, que se le concedió al asociado, debiendo por lo tanto modificarse por medio de la aprobación que corresponda y legalizándose con el documento que amerite.



2.11 Novación

Es cuando por motivos inesperados o fortuitos es necesario hacer cambios a las condiciones originales del crédito que se le concedió al asociado, alterando sustancialmente una obligación, extinguiéndola mediante el otorgamiento de un nuevo activo crediticio; teniendo este sus condiciones particulares, pero haciendo la salvedad dentro de los documentos de aprobación y legalización que es para la cancelación de un crédito anterior.

2.12 Prórroga

Es cuando por motivos inesperados o fortuitos, es necesario ampliar el plazo original del crédito, debiendo para tal efecto emitir su respectiva resolución y el documento de legalización que amerite.

2.13 Reconocimiento De Deuda

Cuando un asociado deudor de un crédito ya no le es posible hacer los pagos oportunos programados en su crédito, puede optar a que otro asociado pueda hacerse cargo del saldo a la fecha, debiendo el nuevo asociado deudor cumplir con todos los requisitos y parámetros para optar al financiamiento.

2.14 Activos Extraordinarios

Se considera para la Cooperativa Integral de Ahorro y Crédito Itzá, R.L. un activo extraordinario, todo aquel bien mueble e inmueble que se obtuvo por pago de un activo crediticio o porque se siguió el proceso de cobro legal y fue adjudicado a favor de ella.

2.15 Cartera De Crédito:

La cartera de crédito, es el activo más importante de la Cooperativa. Está compuesto por las operaciones otorgadas y desembolsadas a los asociados bajo distintas modalidades, aprobadas de acuerdo con el reglamento de crédito establecido.

CAPITULO II DE LOS COMITES DE COBRANZA

ARTICULO 3. COMITÉ DE COBRANZA NACIONAL

Tiene como objeto analizar la recuperación de la cartera morosa, intercambiar y conocer información sobre actuaciones realizadas en cada crédito y si procede, aprobar las modificaciones como reconocimiento de deuda, reestructuraciones, novaciones o prórrogas, según la jurisdicción y competencia definida en el presente reglamento. Así también conocer y proponer las estrategias para la efectiva recuperación de la cartera con atrasos.



ARTICULO 4. INTEGRACIÓN DEL COMITÉ DE COBRANZA NACIONAL

El Comité de Cobranza Nacional es un órgano asesor ~~con carácter regional~~, que estará integrado de la forma siguiente:

- a) El Gerente de Cartera y Cobros, quien será el presidente;
- b) El Director de Cobro de Crédito y Tarjeta de Crédito, quien sustituirá al presidente en su ausencia.
- c) Gerente Regional, participara como secretario;
- d) El director de Créditos, Gerente de Agencia, Ejecutivo de Negocios y Asesor Legal, participaran como vocales.

ARTICULO 5. FUNCIONES DEL COMITÉ DE COBRANZA

- a) Supervisar y evaluar mensualmente las operaciones crediticias morosas según su jurisdicción y competencia.
- b) Resolver todas las cuestiones que se le presenten, particularmente lo relativo a la administración de la cartera en mora.
- c) Analizar y resolver las solicitudes de modificaciones crediticias que sean presentadas por el Comité de Cobranza Regional.
- d) Convocar a los Gerentes de Agencia y Ejecutivos de Negocios de la administración de cartera de la agencia que tengan los mayores problemas de morosidad dentro de cada región.
- e) Informar a la unidad de cobro judicial sobre los potenciales casos de traslado a cobro judicial.
- f) Requerir a la unidad de cobro judicial un informe mensual o quincenal de la situación de los créditos en cobro judicial.
- g) Requerir al Comité de Cobranza Regional informes sobre el seguimiento de las modificaciones a los activos crediticios que hayan autorizado.
- h) Conocer y dar el visto bueno sobre las novaciones, reestructuraciones, reconocimiento de deudo y prórrogas que haya autorizado el Comité de Cobranza Regional, según la competencia que establece el presente reglamento.
- i) En general todas aquellas funciones derivadas de los Reglamentos de Créditos y de Cobranza y demás reglamentaciones relacionadas que sean necesarias para el logro de los fines de la buena administración de la cartera crediticia siempre en fiel cumplimiento y observancia de las restricciones que en ellos se establezcan.



ARTICULO 6. SESIONES DE LOS COMITES.

El Comité de Cobranza Nacional debe sesionar, como mínimo una vez al mes calendario, dejando a discreción de este la frecuencia y cantidad de sesiones que deban realizar, de acuerdo con las necesidades de su mandato. El Presidente del Comité, a través del Secretario, será el encargado de convocar a las sesiones, debiendo, en cada reunión, acordar la fecha de la siguiente.

En cuanto al Comité de Cobranza Regional, este debe sesionar como mínimo 3 veces al mes calentando.

Los Presidentes del Comités, podrá convocar a reuniones extraordinarias, notificando a los otros miembros con, por lo menos, dos días hábiles de anticipación, valiéndose para ello de los medios de comunicación que considere adecuados.

Tres días antes de cada reunión ordinaria a celebrarse y un día hábil antes de la realización de cada reunión extraordinaria deberá enviarse a los miembros del Comité, la agenda y los documentos relacionados con los asuntos a tratar. Una vez abierta la sesión, dicha agenda podrá ser modificada con expresión de causa por el solicitante de la modificación, con la anuencia de por lo menos tres miembros del Comité. Únicamente en caso de urgencia podrá omitirse el envío anticipado de la documentación respectiva.

Los Comités tienen la facultad de realizar reuniones totalitarias, sin previa convocatoria, cuando se encuentren reunidos por lo menos tres miembros de este y decidan llevarla a cabo, sin poder faltar el presidente o quien lo sustituye y secretario.

Según las circunstancias o urgencias del caso, se podrá realizar las reuniones ordinarias y extraordinarias de forma virtual.

ARTÍCULO 7. QUORUM DE LOS COMITÉS.

Para que comités se consideren reunido deberán estar presentes el presidente, el secretario y un tercer integrante de sus miembros. En caso de que no se integre el quórum, se trasladará la reunión a la semana siguiente y se realizará con los miembros que se encuentren presentes, siempre que se encuentren reunidos, como mínimo, tres de sus miembros, en todo caso, para constituir el quórum y que se pueda realizar la sesión, deberá estar presente el Presidente de los respectivos comités.

ARTICULO 8. LUGAR DE SESIONES:

Las sesiones del Comité de cobro se llevarán a cabo en el lugar que para el efecto disponga el presidente de cada comité, quien se lo hará saber al secretario para su notificación a los integrantes.



ARTICULO 9. RESOLUCIONES DEL COMITÉ:

Todas las resoluciones se tomarán por mayoría de votos, correspondiéndole un voto a cada miembro. En caso de que el quórum se hubiere integrado con tres miembros, el Presidente de cada Comité tendrá el voto resolutivo. Dichas resoluciones se emitirán con control, número de correlativo respectivo y deberán dejar constancia en el respectivo libro de actas, habilitado para el efecto.

ARTICULO 10. RESPONSABILIDAD DE LOS MIEMBROS:

Por las resoluciones dictadas por cada comité, son responsables solidariamente todos sus miembros en las calidades con que actúen; sin embargo, si se hubiere tomado alguna resolución no por unanimidad si no por mayoría de votos de tres de sus miembros y el disidente hubiera razonado su voto, el mismo no tendrá responsabilidad alguna sobre el asunto.

Cada comité será responsable en cuanto a las acciones adecuadas y necesarias para que la Cooperativa pueda cumplir de manera oportuna y en las condiciones más favorables, con la función de recuperación de créditos atrasados.

ARTÍCULO 11. COMITÉ DE COBRANZA REGIONAL.

Tiene como objeto analizar la recuperación de la cartera morosa, intercambiar y conocer información sobre actuaciones realizadas en cada crédito y si procede, aprobar las modificaciones como reconocimiento de deuda, reestructuraciones, novaciones o prórrogas, según su jurisdicción y su competencia. Así también conocer y proponer las estrategias para la efectiva recuperación de la cartera con atrasos.

ARTÍCULO 12. INTEGRACIÓN DEL COMITÉ DE COBRANZA REGIONAL

El Comité de Cobranza Regional es un órgano asesor de carácter regional; que estará integrado de la forma siguiente:

- a) El Director de Cobranza y Tarjeta de Crédito, quien será el presidente;
- b) El Director de Cobro Judicial, quien sustituirá al presidente en su ausencia.
- c) Gerente Regional, participara como secretario;
- d) El director de Créditos, Gerente de Agencia, Ejecutivo de Negocios y Asesor Legal, participaran como vocales.



ARTICULO 13. FUNCIONES DEL COMITÉ DE COBRANZA REGIONAL

- a) Supervisar y evaluar quincenal y mensualmente las operaciones crediticias morosas según su clasificación por razón de competencia y jurisdicción.
- b) Resolver todas las cuestiones que dentro de su jurisdicción se le presenten, particularmente lo relativo a la administración de la cartera en mora.
- c) Analizar y resolver las solicitudes de modificaciones crediticias que sean presentadas por el Gerente de Agencia.
- d) Convocar a los Gerentes de Agencia y Ejecutivos de Negocios de la administración de cartera de la agencia que tengan los mayores problemas de morosidad dentro de cada región.
- e) Informar a la unidad de cobro judicial sobre los potenciales casos de traslado a cobro judicial.
- f) Informar al Comité de Cobranza Nacional sobre el seguimiento de las modificaciones a los activos crediticios que hayan autorizado.
- g) En general todas aquellas funciones derivadas de los Reglamentos de Créditos y de Cobranza y demás reglamentaciones relacionadas que sean necesarias para el logro de los fines de la buena administración de la cartera crediticia siempre en fiel cumplimiento y observancia de las restricciones que en ellos se establezcan.

ARTÍCULO 14. JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA DE LOS COMITÉS.

Autoridades competentes:

A) Comité de Cobranza Nacional:

- a. Monto: Por razón del valor del activo crediticio es competente el comité de cobranza nacional cuando el valor que se conoce es mayor a Q80,000.01 de saldo capital; Sin embargo, es competente para conocer de los negocios de menor cuantía, cuando lo solicite el Comité de Cobranza Regional o cuando éstos no logren tener una solución por el comité antes mencionado.
- b. Etapa de Cobranza: Es competente para conocer todos aquellos casos que estén con mora de hasta 181 días, teniendo de referencia la cuantía.

En los casos en que la mora ha llegado a más de 181 días, el Comité de Cobranza Nacional podrá conocer todos los casos no importando el valor del activo crediticio.
- c. Jurisdicción: El Comité de Cobranza Nacional tiene competencia para conocer todos los casos indistintamente de su ubicación.



B) Comité de Cobranza Regional:

- a. Monto: Por razón del valor del activo crediticio es competente el Comité de Cobranza Regional cuando el valor que se conoce no exceda de Q80,000.00 saldo capital.
- b. Etapa de Cobranza: Es competente para conocer todos aquellos casos que estén en la etapa de cobranza administrativa hasta 180 días.
- c. Jurisdicción: El Comité de Cobranza Regional tiene competencia para conocer todos los casos que sean de su jurisdicción.

CAPITULO III

DEL ESTADO DE LA MORA Y ADMINISTRACIÓN DE COBRANZA

ARTICULO 15. CLASIFICACION DEL ESTADO DE LAMORA: La clasificación de la mora se hará en base a la conducta de pago o los días de atraso, estableciendo para el efecto la siguiente clasificación:

Categoría	Tipo de Cobro	Situación de Pago	Tipo Mora
A	Cobro Administrativo	De 01 a 30 días de atraso	1
B	Cobro Administrativo	De 31 a 60 días de atraso	2
C	Cobro Administrativo	De 61 a 90 días de atraso	3
D	Cobro Prejudicial	De 91 a 180 días de atraso	4
E	Cobro Judicial	De 181 días de atraso en adelante	5

ARTICULO 16. GESTION PREVENTIVA

16.1 Mesa de validación de aprobación.

La gerencia de Auditoria velará antes de realizar la asignación de los fondos para el desembolso, la verificación de la documentación, minimizando el riesgo crediticio.

16.2 Lectura Del Documento De Formalización

Con esta acción se persigue que el gerente de agencia, mediante la lectura del documento legal a los asociados deudores como fiadores, dé a conocer los beneficios, obligaciones y consecuencias adquiridas a través de la firma del documento legal.



16.3 Visita De Verificación de la inversión:

El Ejecutivo de Negocios debe realizar visitas de verificación de la inversión y garantías ocho días (8) como máximo posteriormente del desembolso y dejar constancia en el expediente.

Si del resultado de la verificación se demuestra que el asociado no realizó la inversión o compra sobre el monto solicitado, se dejará constancia y se notificará al Gerente de Agencia para que este lo presente al Comité de Cobranza Regional para que lo conozca y se analicen los lineamientos necesarios a efecto se mitigue el posible riesgo de no retorno del crédito.

16.4 Visita Prepago

El Ejecutivo de Negocios debe realizar visitas a domicilio o negocios, llamadas telefónicas o mediante mensajes por escrito, por los distintos medios de comunicación, con los asociados deudores, codeudores y fiadores con pagos diarios o semanales como mínimo una vez durante cada semana y tres días anticipados como mínimo de su fecha de pago en todos aquellos casos cuya periodicidad es quincenal o mensual con el objeto de recordar el cumplimiento de su pago, asesoría y fidelización y dejar constancia en el expediente.

Y en todos aquellos casos cuya periodicidad de pago sea mayor de un mes deberá realizarse de acuerdo con la tabla que se muestra a continuación:

Período de Pago	Acciones a Realizar
Trimestral	Visita 7 días antes del vencimiento
Semestral	Visita 15 días antes del vencimiento
Anual	Visita 30 días antes del vencimiento

Si es un asociado que ha manifestado buen hábito de pago, se deberá promover la concesión de nuevo crédito, siempre y cuando se cancele el anterior.

16.5 Supervisión

El Gerente de Agencia, será el encargado de velar por el cumplimiento a lo mencionado anteriormente, y así evitar gestiones de cobranza reactiva. El gerente realizará el informe respectivo, siendo cargado al sistema junto a la documentación del crédito otorgado.



ARTICULO 17. COBRO ADMINISTRATIVO

17.1 Responsabilidad De Cobro Administrativo

Es responsabilidad directa del Gerente Regional, Gerente de Agencia, Ejecutivo de Negocios y el Director de Cobro Administrativo y de Tarjeta de Crédito a través de acciones de seguimiento a la cartera morosa. Lo anterior no exime de responsabilidades de la antigüedad de casos y está sujeto a las sanciones descritas en el reglamento de incentivos.

17.2 Reestructuraciones, Reconocimiento De Deudas, Novaciones Y Prórrogas:

Cuando derivado de situaciones imprevistas provocadas por circunstancias especiales plenamente justificadas se haga necesario optar por una reestructuración, reconocimiento de deuda, novación o prórroga a la operación original, ésta se concederá, siempre y cuando quede plenamente garantizado el préstamo, de acuerdo con la inspección y autorización del respectivo comité y que su concesión no contravenga disposiciones reglamentarias aprobados por el Consejo de Administración, Gerencia General, el presente reglamento y demás normas de la Cooperativa Integral de Ahorro y Crédito Itzá, R.L.

17.3 Pagos Mínimos Requeridos

Para autorizar cualquier cambio, será necesario el pago de los intereses a la fecha de solicitud, así como el 15% de abono a capital. En los casos que por su naturaleza aplique, se considerará una excepción a este pago, contando con la recomendación del Director de Créditos, la cual será autorizada por la Gerencia de Cartera y Cobros.

17.4 Aprobación

Las solicitudes de prórrogas, novaciones o reestructuraciones serán conocidas y autorizadas, por el respectivo comité y aplicadas por las autoridades conforme a la estructura de niveles jerárquicos definidos en la política crediticia y el Reglamento General de Créditos de la Cooperativa Integral de Ahorro y Créditos Itzá, R. L. la primera vez que se atienda y en el caso de una segunda reestructuración será aplicada por la instancia inmediata superior de quién aprobó la primera.

Se establece hasta el máximo de dos (2) reestructuraciones por préstamo.

Cuando se trata de novación se debe generar un nuevo crédito pudiendo contener la unificación de más de un crédito, cambio de garantía o cambio a otras condiciones, el nuevo crédito deberá contenerse en distinto expediente.

Todo activo crediticio prorrogado o reestructurado deberá mantener el mismo número de origen.



Toda prórroga, novación o reestructuración de la cartera crediticia, debe estar amparada con el dictamen y la resolución que corresponda.

Los órganos y autoridades que aprueben las modificaciones a préstamos conocerán, evaluarán y aprobarán o denegarán según corresponda con responsabilidad sobre los casos que se les presenten, basados en los aspectos mínimos del reporte de análisis (dictamen), de capacidad de pago de los asociados deudores, elaborado por el Ejecutivo de Negocios correspondiente, así como con la anuencia y dictamen respectivo favorable por del respectivo comité.

17.5 Documentación Mínima Que Debe Contener El Expediente De Crédito Sujeto A Cambio

El Gerente de Agencia y las unidades correspondientes, deberán mantener de aquellos créditos reestructurados, novados o prorrogados, la documentación siguiente:

- a) Solicitud de prórroga, novación, reconocimiento de deuda o reestructuración, firmada por el asociado deudor o los asociados deudores y asociados fiadores, según corresponda.
- b) Resolución de autorización de cada activo crediticio dependiendo si es prórroga, novación o reestructuración, emitida por el Comité de aprobación competente y el dictamen del Comité de Cobro cuando corresponde. La resolución, en lo aplicable, deberá contener:
 - i. El punto de acta correspondiente; (comité de crédito)
 - ii. Monto original y sus ampliaciones;
 - iii. Saldo actual;
 - iv. Monto a ampliar o novar;
 - v. Fecha de concesión original;
 - vi. Fecha de vencimiento
 - vii. Número original de la prórroga
 - viii. Garantías adicionales otorgadas, cuando corresponda;
 - ix. Número de identificación de los activos crediticios que se cancelan, en el caso de novaciones;
- c) Documento mediante el cual se formalizó cada activo crediticio, sus prórrogas, novaciones o reestructuraciones o, en su caso, la razón correspondiente.
- d) Comprobantes donde conste la recepción de fondos, amortizaciones a capital, pagos de intereses y cualquier otro pago efectuado. Estos documentos los conservará la agencia en forma digital o física.



- e) Correspondencia relacionada con el asociado deudor, incluyendo los requerimientos administrativos de cobro y cartas o solicitudes presentadas por los asociados deudores.
- f) Informes de visita al negocio, proyecto productivo o lugar de trabajo del asociado deudor y sus fiadores cuando corresponda.

CAPITULO IV

RECUPERACIÓN DE CARTERA Y NEGOCIACIÓN DE LOS INTERESES Y TASA DE INTERES

ARTICULO 18. RECUPERACIÓN Y NEGOCIACIONES DE LOS INTERESES Y TASA DE INTERES

18.1 Disminución De La Tasa De Interés

En las prórrogas, novaciones o reestructuraciones, por falta de pago, debido a pérdida de la inversión o mala situación de los proyectos, se pueden realizar disminuciones en las tasas de interés, esta autorización únicamente puede ser otorgada por la Gerencia General y operado por la Dirección de Créditos.

18.2 Capitalización De Intereses

Esta operación podrá realizarse en casos de asociados deudores, cuyos proyectos en esos momentos ya estén generando ingresos de conformidad con el análisis realizado por la instancia respectiva, que permita determinar que cuando deba hacer pagos, ya se encuentre generando flujo de fondos y tenga la liquidez necesaria. La autorización será únicamente por la Gerencia General.

18.3 Desacumulación De Intereses:

En aquellos casos de créditos muy antiguos o de muy difícil recuperación, se podrá autorizar la desacumulación o reducción de interés en mora, y en casos que debido a sus particulares circunstancias, sean determinados o propuesto según sea el caso por el Gerente de Agencia, Gerente Regional, Director de Créditos, Director de Cobro Judicial, Director de Cobranza y Tarjeta de Crédito, los intereses corrientes de un determinado préstamo, cuando existan las condiciones siguientes:

- a) Incapacidad de pago del asociado deudor.
- b) Quiebra del negocio, pero se tienen otros ingresos.



- c) Pérdida de la inversión por causas fortuitas.
- d) Otras causas debidamente justificadas.

Asimismo, la desacumulación de intereses se llevará a cabo, cuando exista un plan de renegociación establecido considerando razonablemente la probabilidad de recuperación del saldo negociado.

18.4 Instancias De Aprobación:

Cuando aplique una desacumulación de intereses en mora y/o desacumulación de intereses corrientes, así como gastos administrativos, deberá emitir un dictamen de recomendación para que Gerencia de Cartera y Cobro lo evalúe para luego lo apruebe o deniegue, emitiendo sus recomendaciones o la respectiva resolución de aprobación.

Interés (%)	Mora (%)	Gastos Administrativos (%)	Autorización
25%	50%	50%	Gerente de Cartera y Cobro
50%	100%	100%	
100%	100%	100%	

18.5 Prohibición:

No se podrá condonar intereses y otros gastos, a los asociados deudores que previamente hayan sido favorecidos con este beneficio e incurran en nuevo atraso, más de 3 veces al mismo activo crediticio.

CAPITULO V DE LA VALUACIÓN DE LA CARTERA

ARTICULO 19. VALUACIÓN DE LA CARTERA

19.1 Base Legal

La Valuación de los Activos Crediticios de la Cooperativa Integral de Ahorro y Crédito Itzá, R.L. se realizará conforme a las disposiciones de INACOP e INGECOP o a petición del Consejo de Administración.



19.2 Responsable

La Gerencia de Cartera y Cobros, es responsable de realizar la Valuación de Activos Crediticios, debiendo contar con la asistencia de las unidades involucradas.

19.3 Garantías Suficientes

Para conservar las garantías reales en condiciones de suficiencia ante cualquier eventualidad de riesgo en la operación crediticia, el Gerente de Agencia y Gerente Regional, velarán por que se mantengan actualizados los avalúos de conformidad con lo siguiente:

19.3.1 Actualización De Avalúo:

Los bienes inmuebles dados en garantía de préstamos deberán ser valuados cuando se realice una modificación al activo crediticio.

19.3.2 Informe De Inspección:

Previo a conocer una prórroga, novación o reestructuración, se determinará el estado y valor del bien que constituye la garantía. Este informe contará con el visto bueno del Gerente Regional.

19.3.3 Seguros:

Los préstamos respaldados con garantías de bienes inmuebles y bienes muebles deberán contar con póliza de seguro contra los riesgos usuales, estas pólizas deberán mantenerse vigentes. La responsabilidad por la vigencia y el control de los seguros a favor de Cooperativa Integral de Ahorro y Crédito Itzá, R.L. corresponda al Gerente de Agencia, con el debido monitoreo por la Gerencia de Cartera y Cobros. En los casos que el asociado manifieste falta de interés por mantener la póliza vigente, se procederá a efectuar el pago a la compañía aseguradora, registrando el monto de este con cargo al préstamo. Este tipo de cargos generará intereses a la misma tasa del préstamo.

CAPITULO VI POLITICAS DE COBRO

ARTICULO 20. DE LA COBRANZA:

Para la cobranza, la Cooperativa considera las siguientes políticas de cobro:



- a) La cooperativa está en libertad de aplicar el cobro a cualquiera de los deudores principales y garantes solidarios.
- b) El proceso de cobranza estará orientado a crear una cultura de buen pago en aquellos asociados a los cuales la cooperativa ofrece sus servicios. En esta medida será posible tener un flujo eficiente que le permita a la cooperativa cumplir con todas sus obligaciones.
- c) El proceso de cobranza estará orientado a conocer de manera oportuna las dificultades del deudor, que de considerarse pertinentes permitan consolidar acuerdos de pago convenientes para las partes.
- d) La cooperativa utilizará las herramientas o mecanismos de comunicación que permitan informar de manera oportuna a los deudores acerca del estado de sus deudas, el monto de sus saldos y la mora en la cancelación de sus obligaciones pendientes.
- e) La gestión de cobro jurídico la realiza la cooperativa o una entidad externa a la cooperativa.
- f) El costo de la cobranza pre jurídica o jurídica a través de la cooperativa o por terceros, así como los honorarios causados por el servicio prestado al Asesor Legal, serán asumidos en su totalidad por el deudor o deudores.
- g) La cooperativa puede llegar a un acuerdo de pago con el deudor o deudores en cualquiera de las etapas de la gestión, a excepción de la etapa jurídica que debe contar con la opinión y visto bueno del Asesor Legal.
- h) Los abonos a la deuda deben aplicarse a las obligaciones más antiguas.

ARTICULO 21. GESTIÓN INMEDIATA: DE 01 A 90 DÍAS DE ATRASO

De acuerdo al resultado del análisis del listado, a los créditos con 01 a 90 días de mora, se seleccionará por sectores para enviarlos a las agencias y dar inicio mediante llamada de teléfono para darle a conocer al socio sobre su crédito moroso y para regularizar, deberá acercarse a la oficina correspondiente y pagar la cuota, también podrán realizarse visitas domiciliarias o al lugar de trabajo del deudor, codeudor y fiadores según sea el caso.

La comunicación telefónica con el asociado deudor, codeudor o fiador tiene que ser a su domicilio y/o a su centro laboral, así como dejar mensaje a sus familiares, de ser necesario el caso, pero de manera sutil.

La gestión mediante comunicación telefónica deberá estar anotada en una “Ficha de seguimiento de Cobranza” en la que debe indicarse los acuerdos tomados, compromisos de pago, así como cualquier ocurrencia durante el diálogo telefónico, vía Correo Electrónico o las visitas realizadas.

Para la Gestión inmediata se espera como mínimo los siguientes resultados:



- a) Conocer todos los motivos del no pago
- b) Generar una buena conducta de pago
- c) Que se realice la visita a todos los asociados en mora
- d) Dar alternativas de alivio a la situación del activo crediticio.
- e) Generar una bitácora de la gestión de cobro

ARTICULO 22. COBRO PREJUDICIAL: DE 91 A 180 DIAS DE ATRASO:

El Asesor Legal, en un plazo no mayor de dos días de haber sido trasladado el caso a su instancia deberá realizar las gestiones necesarias para su efectiva recuperación.

El Asesor Legal, es el obligado a visitar juntamente con el Gerente de Agencia y/o Ejecutivo de Negocios y el Director de Cobranza y Tarjetas de Crédito, al asociado deudor, codeudor o fiador con el fin de requerir el pago o bien, realizar la negociación la cual se someterá a la instancia que corresponda para la aprobación correspondiente.

Agotadas todas las instancias y cumpliendo con todo el proceso de cobro administrativo y las evidencias de todas las acciones realizadas se encuentren en el expediente y no logrando el pago respectivo, el Asesor Legal, trasladará inmediatamente al Comité de Cobro Nacional respectivo quien dictaminará lo procedente.

Para la Cobro Prejudicial se espera como mínimo los siguientes resultados

- a) Recuperar todas las deudas de los asociados morosos, evitando llegar al cobro judicial.
- b) Dar otro tipo de tratamiento al asociado deudor, en coordinación con el Asesor Legal.

ARTICULO 23. COBRO JUDICIAL: DE 181 DIAS EN ADELANTE

23.1 REGISTRO:

Los activos crediticios en proceso de cobro judicial serán registrados en el estado Vencidos en Proceso de Cobro Judicial, en la fecha en que se presente la demanda al juzgado respectivo. La Unidad de Cobro Judicial o la Dirección Jurídica deberá registrar los intereses cesantes de lucro por asociados deudores en cobro judicial en la cuenta contable respectiva.

23.2 DOCUMENTACIÓN:

Para activos crediticios en proceso de cobro judicial, se deberá contar con la información siguiente:

- a) Expediente original.



- b) Constancia de entrega de documentación al bufete correspondiente: copia expediente, título original.
- c) Fotocopia de la demanda presentada por el abogado ante los tribunales correspondientes, con su respectivo sello y firma de recepción.
- d) Informe circunstanciado del abogado mandatario sobre la situación del proceso que tiene asignado.

23.3 DESIGNACIÓN DE MANDATARIOS PARA DEMANDA:

El Consejo de Administración, por recomendación de Gerencia General, designará a mandatarios calificados para que represente a la Cooperativa Integral de Ahorro y Crédito Itzá, R.L. para actuar en los tribunales judiciales correspondientes y poder recuperar los casos que les sean asignados para el cobro judicial.

23.4 OBLIGACIONES DE LOS MANDATARIOS ASIGNADOS

19.4.1 Demanda Eficaz Y Eficiente

Demandar en forma ágil y oportuna en los tribunales que corresponda, todos los casos que le sean asignados, velando porque los activos de la Cooperativa Integral de Ahorro y Crédito Itzá, R.L. sean recuperados lo más pronto posible. Debiendo utilizar para lo anterior todos sus conocimientos y experiencia judicial que posea.

23.4.2 Coordinación Con Comité De Cobro

El Comité de Cobranza Nacional solicitará al mandatario asignado, la reactivación y recuperación de los créditos en cobro judicial, así como la agilización de los nuevos casos que se envíen a esta etapa.

23.4.3 Informes Respectivos

Todos los mandatarios autorizados por el Consejo de Administración están obligados a brindar en forma mensual el avance de la presentación de las demandas correspondientes y logros alcanzados a la Unidad de Cobro Judicial o Dirección Jurídica, por medio formal escrito y por vía electrónica.

23.4.4 Casos Especiales

En todos aquellos casos en los que el mandatario correspondiente dictamine que no procede la demanda o bien la demanda correspondiente no prospere, este deberá emitir dictamen de no cobrabilidad en un término no mayor de treinta días.



23.4.5 Negociación

Para poder realizar las negociaciones en esta etapa, el asociado deberá pagar los montos o costas judiciales, que serán fijados a propuesta de la Gerencia de Cartera y Cobros y con la autorización de la Gerencia General.

CAPITULO VII DE LAS DEUDAS INCOBRABLES

ARTICULO 24. COBRO EXTRAJUDICIAL: Si se comprueba que un crédito está en proceso administrativo o en proceso de “Cobranza Judicial”, y existe la condición de recuperabilidad, también será considerado solicitar su aprobación, previa opinión de la Asesoría Legal.

24.1 REGISTRO DE PERDIDAS POR CASOS FALLIDOS

En esta etapa la Unidad de cobro Judicial informará al Comité de Cobro, sobre los casos que no prosperaron en la vía judicial, el mismo asignará dichos casos a la Gerencia de Cartera y Cobro, quien estará obligado a darle seguimiento a la cobranza hasta su recuperación.

24.2 CONSTITUCIÓN DE RESERVAS

Para la constitución de reservas, serán considerados los criterios establecidos de acuerdo al Reglamento de aplicación y definición de reservas de activos crediticios y sus anexos de la Cooperativa Integral de Ahorro y Crédito Itzá, Responsabilidad Limitada y deben ser avalados por la Gerencia Financiera y aprobadas por la Gerencia General.

24.3 ALTERNATIVA DE NORMALIZACIÓN DE CARTERA

Ante la mora reiterada, para la normalización de la cartera podrá sustituir en el saldo de la deuda al deudor o codeudor principal, por el deudor solidario y/o fiador, trasladando a este último los descuentos correspondientes, previa verificación de descuento y previa notificación al deudor solidario. Poder recibir en pago por sucesión de bienes del socio si no alcanzara o no tuviera capacidad para cubrir el total del saldo insoluto del activo crediticio.

Asimismo, también se podrá realizar el débito automático a los socios fiadores a los tres días de la primera cuota vencida.

Suscribir acuerdos de pago o acuerdo de conciliación, en documento privado o escritura pública según sea el caso, de acuerdo a las resoluciones del Comité de cobro.

Pagos por cesión de bienes, puede ser extrajudicial o judicial, la primera es contractual, siendo esta un beneficio que se concede al deudor de buena fe, que por accidentes inevitables o por causas que



no le pueden ser imputadas, suspende el pago de sus deudas o está en eminente riesgo de suspenderlas. La cesión por la vía judicial sería por medio de un proceso jurídico.

ARTICULO 25. CANCELACIÓN DE PRÉSTAMOS CONTRA LA RESERVA PARA PRÉSTAMOS DE RECUPERACIÓN DUDOSA:

Para los préstamos que cuenten con reserva constituida de la totalidad del saldo, así como con el dictamen del mandatario a cargo del juicio, podrán ser registrados como irrecuperables, debiendo llevar control de estos casos a fin de que se pueda contar con la información en caso de una eventual recuperación de este. Para efectuar este registro, la Dirección Jurídica deberá contar con el Visto Bueno del Gerente de Cartera y Cobro, y efectuará mensualmente un informe de este tipo de actuaciones a la Gerencia Financiera para que en conjunto con Auditoría Interna elaboren el dictamen correspondiente para solicitar a la Gerencia General su aprobación.

Los Gerentes de Agencia, Gerente Regional, el Director de Cobranza y Tarjeta de Crédito y el Asesor Legal también podrán presentar a la Dirección Jurídica, los casos que puedan ser considerados como irrecuperables.

CAPITULO VIII OTRAS CONSIDERACIONES

ARTICULO 26. RESTRICCIONES

Los colaboradores podrán adquirir activos extraordinarios con previa autorización de la Gerencia General Cooperativa Integral de Ahorro y Crédito Itzá, Responsabilidad Limitada.

ARTICULO 27. CASOS NO CONTEMPLADOS

Los casos no contemplados en el presente reglamento serán resueltos por la Gerencia General.

Los asociados que habiendo estado en reserva y cancelen sus deudas, podrán regularizar su situación, con la previa evaluación de Gerencia General y aprobación por el Consejo de Administración.

ARTÍCULO 28. REGLAMENTO DE COBRANZA DE TARJETA DE CRÉDITO

Lo relacionado al reglamento de cobranza de tarjetas de crédito, tendrá la misma política de cobranza y los mismos plazos que el presente reglamento, en lo que fuere aplicable.

El Reglamento de Cobranza de Tarjetas de Crédito tendrá su reglamento específico.



ARTÍCULO 29. INTEGRACIÓN.

En lo que fuera aplicable el Reglamento de Cobranza de Tarjetas de Crédito, se integrará con lo establecido en este reglamento.

ARTÍCULO 30. APROBACION Y VIGENCIA

El presente reglamento de cobranza fue aprobado por el Consejo de Administración juntamente con la Comisión de Vigilancia, según Punto de acta número 11-10-2022, de fecha 17 de octubre del 2022 y entrará en vigor un día después de su aprobación.

POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN


César Adolfo Casasola Morales
Presidente
Consejo de Administración


Eleazar Nefali Leal Palencia
Vice-Presidente
Consejo de Administración


Gustavo Adolfo Díaz Flores
Vocal I
Consejo de Administración


Diego Emilio Cerezo Rangel
Vocal II
Consejo de Administración


Erick Bosbell Martínez Reyes
Secretario
Consejo de Administración