


POLÍTICA DE COBRANZA

	<p style="text-align: center;">POLÍTICA DE COBRANZA</p>	
	CÓDIGO: CB-PO-01	VERSIÓN: 02

CONSIDERANDO

Qué la eficiente administración de la creciente cartera de activos crediticios, comprende el oportuno seguimiento de cada caso desde el momento en que tiene lugar su desembolso, y que implica la ejecución de constantes y diversas actividades de monitoreo y control, tomándose en cuenta las posibles etapas de morosidad en que pudiesen ubicarse, hasta su recuperación, o su saneamiento.

CONSIDERANDO

Qué las cambiantes tendencias sociales no sólo exigen la utilización, sino que también permiten el aprovechamiento de canales de difusión, que facilitan el acceso a comunicación instantánea para el traslado de información precisa, facilitando la gestión o seguimiento de los créditos otorgados.

CONSIDERANDO

Qué es preciso homogenizar y regular la gestión Administrativa, Pre Judicial y Judicial de los activos crediticios que conforman la Cartera en Mora, a partir de la observación y análisis de sus principales características.

POR TANTO:

El Consejo de Administración en uso de las facultades que le confiere el artículo No. 36 inciso c) del Estatuto vigente de la Cooperativa:


ACUERDA

Aprobar la Política de Cobranza Versión 2.0

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- OBJETIVO: Establecer un sistema para realizar la gestión de cobranza a los asociados registrados con crédito vigente y en situación de morosidad.

	POLÍTICA DE COBRANZA	
	CÓDIGO: CB-PO-01	VERSIÓN: 02

ARTÍCULO 2.- ALCANCE: La presente política es de aplicación a todos los asociados con activos crediticios vigentes y especialmente los que se encuentren con activos crediticios vencidos.

ARTÍCULO 3.- DEFINICIONES

Activo Crediticio: Son operaciones de financiamiento otorgadas por la Cooperativa que implican un riesgo crediticio para la misma, independiente de la forma contable o legal que adopten, tales como: Préstamos, documentos por cobrar, pagos por cuenta ajena, financiamientos otorgados mediante tarjeta de crédito y cualquier otro tipo de financiamiento otorgado.

Activo Crediticio Vencido: Son aquellos activos crediticios que no han sido cancelados o amortizados en la fecha de vencimiento.


Activo Crediticio Vigente: Son aquellos activos crediticios que, en sus pagos se encuentran al día de acuerdo con lo pactado.

Amortización: En la cuota de un crédito, es la parte correspondiente a la devolución del capital solicitado.

Condonación: Acto jurídico por el cual se realiza la extinción total o parcialmente de las obligaciones que tiene un deudor con la Cooperativa.

Exoneración de Intereses: Librar total o parcialmente de los intereses de un activo crediticio para que los asociados en mora puedan regularizar su situación financiera.

Gestor de Cobro: Colaborador que realiza gestiones de cobranza a los asociados que tienen uno o más días de atraso en el pago de sus cuotas por una deuda proveniente de un activo crediticio con la Cooperativa.

	POLÍTICA DE COBRANZA	
	CÓDIGO: CB-PO-01	VERSIÓN: 02

Imputación de Pagos: Mecanismo jurídico de atribución del pago cuando éste no cubre la totalidad de las varias deudas de la misma clase que el deudor debe a la Cooperativa.

Mora: Es el incumplimiento del pago de intereses y/o capital de un activo crediticio en las fechas y plazos contratados.

Novación: Acto jurídico por medio del cual el deudor y acreedor alteran sustancialmente una obligación, extinguiéndola mediante el otorgamiento de un nuevo activo crediticio concedido por la misma institución, en sustitución del existente.


Prórroga: Es la ampliación del plazo originalmente pactado para el pago de un activo crediticio.

Recargo por Mora: Es el importe que resulta de aplicar la tasa de interés moratoria a la cantidad de los pagos que no hace un asociado en tiempo o en fecha pactada.

Reestructuración: Corresponderá a la acción legal mediante la cual se amplíe el monto, se modifique la forma de pago o la garantía de un activo crediticio concedido por la Cooperativa.

Reservas para saneamiento: Son las sumas que la Cooperativa reconoce contablemente para hacer frente a la dudosa recuperabilidad de activos crediticios con base en las estimaciones resultantes del análisis del riesgo.

ARTÍCULO 4.- RESPONSABILIDADES: El seguimiento y la recuperación de los casos que se registren, conforme a su clasificación e integración a la categoría que corresponda, será responsabilidad del personal de agencias o colaboradores designados por la Gerencia de Negocios y Mercadeo, departamento de Cobros y Comité General de Mora.

	POLÍTICA DE COBRANZA		
	CÓDIGO: CB-PO-01	VERSIÓN:	02

CAPÍTULO II

POLÍTICA GENERAL

ARTÍCULO 5.- CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA EN MOROSIDAD: La cartera se divide en seis (6) categorías de riesgo, de acuerdo a la antigüedad de la mora, como se muestra a continuación:

Categoría de Riesgo del Activo Crediticio		Rango de Mora	Etiqueta/Estado
A	Normal	0 días	Vigente al día
	Potencial de Pérdida	De 01 a 30 días	Vencido en Cobro Administrativo
B	Riesgo Superior al Normal (Posibilidad de pérdida)	De 31 a 90 días	Vencido en Cobro Administrativo Vencido en Proceso de Prórroga Vencido en Cobro Judicial
C	Potencial de Saneamiento e Incobrabilidad	De 91 a 180 días	
D	Pérdidas Significativas Esperadas	De 181 a 365 días	
E	Alto Riesgo de Irrecuperabilidad (Incobrable - Saneamiento)	Mayor a 365	

ARTÍCULO 6.- TRATAMIENTO CONTABLE DE LA MORA: Los activos crediticios en mora serán penalizados con:

- a) **Recargos por Mora:** A partir del sexto día de impago, hasta que sean cubiertos en su totalidad los saldos vencidos. Se tomará como base de cálculo la suma resultante de las amortizaciones a capital y los intereses pactados de las cuotas vencidas. Ver artículo 31 de la CR-PO-01 Política de Créditos.
- b) **Cargo de Gastos de Cobranza:** Se realizará el cobro del 10% por concepto de gastos de cobranza a partir del día treinta y uno de impago, hasta que sean cubiertos en su totalidad los saldos vencidos o con mora inferior a los treinta y un días. Se tomará como

	POLÍTICA DE COBRANZA			
	CÓDIGO:	CB-PO-01	VERSIÓN:	02

base de cálculo la suma resultante de las amortizaciones a capital y los intereses pactados, de las cuotas vencidas, y los intereses moratorios.

c) Penalización a la Tasa de Interés Original Pactada: El asociado perderá el beneficio de la tasa pactada inicialmente cuando incumpla con el pago de dos cuotas consecutivas, aumentando automáticamente dos puntos adicionales a la tasa de origen de acuerdo a lo establecido en el Artículo 32 de la CR-PO-01 Política de Créditos.


d) Honorarios por Cobranza Extrajudicial: El asociado deberá cubrir los honorarios de los abogados y entidades de cobranza externa en los cobros de manera extrajudicial.

ARTÍCULO 7.- MODIFICACIÓN DE LA TASA DE MORA Y COBRANZA: La tasa o el porcentaje de la Mora y de la Cobranza, será establecida por el Consejo de Administración, y su modificación será de acuerdo con las fluctuaciones del mercado financiero.

ARTÍCULO 8.- APLICACIÓN DE PAGOS: Cualquier pago efectuado sobre activos crediticios en mora no vencidos, será aplicado en el siguiente orden: mora, gastos de cobranza, otros gastos, honorarios profesionales y costas judiciales (Si el activo crediticio se encuentra demandado), intereses vencidos y capital vencido o total.

El departamento de Cobros y personal de cobranza designado por la Gerencia General está facultado para realizar las negociaciones por descuentos en concepto de mora, gastos por cobranza e intereses vencidos, de conformidad con la *Política de Exoneración de Intereses, Recargos por Mora y Gastos de Cobranza para la Recuperación de Créditos en Mora* vigente, y honorarios profesionales de acuerdo a las negociaciones que se realicen con los abogados que llevan la dirección y procuración del caso.

ARTÍCULO 9.- ACEPTACIÓN DE ABONOS: Se podrá negociar la aceptación de abonos de activos crediticios en mora aplicando el pago en el orden descrito en el Artículo 8 de la presente política, cubriendo el importe total de cada una de las cuotas.

	POLÍTICA DE COBRANZA	
	CÓDIGO: CB-PO-01	VERSIÓN: 02

Si el activo crediticio se encuentra en proceso judicial, se podrá aceptar el pago parcial siempre y cuando no afecte la continuidad del proceso y la ejecución de las medidas precautorias que de conformidad con el análisis realizado por los abogados a cargo fueren de beneficio para la Cooperativa.


En estos casos no se podrá aceptar menos del 20% del capital insoluto más los intereses vencidos, mora y gastos por cobranza, seguro, honorarios profesionales y gastos y costas procesales.

El capital pendiente de pago que resulte a partir de la realización de las negociaciones anteriores, estará sujeto al cálculo de intereses, recargos por mora, gastos de cobranza, otros gastos, así como el pago de honorarios profesionales y costas procesales, hasta su total cancelación.

ARTÍCULO 10.- LIQUIDACIÓN DE LA CUENTA DE APORTACIONES Y/O AHORRO:

La Cooperativa a través de los departamentos de Cobros y Contabilidad deberá ejecutar la cancelación en parte o por el total de la deuda del asociado, aplicando la autorización dada por el asociado con base en la cláusula establecida en el contrato, que autoriza que, en caso de incumplimiento de pago, se debite de los fondos que se encuentran en cuentas de aportaciones y/o ahorros que le correspondan, sin necesidad de otra autorización o aviso alguno la cantidad o cantidades necesarias para cancelar el capital adeudado más los intereses y recargos contractualmente pactados, debiendo ser aplicados en el orden que la Cooperativa estime. Se debe mantener en su cuenta de aportaciones el equivalente a dos aportaciones, el resto de aportes deberá cubrir el saldo de deuda.

ARTÍCULO 11.- IMPUTACIÓN DE PAGOS: En caso de que el deudor haya obtenido diversos activos crediticios, la Cooperativa podrá aplicar los pagos que efectúe el deudor a los activos crediticios de acuerdo al siguiente orden: de menor a mayor garantía o de mayor a menor riesgo crediticio.

	<p style="text-align: center;">POLÍTICA DE COBRANZA</p>	
	CÓDIGO: CB-PO-01	VERSIÓN: 02

ARTÍCULO 12.- TIPOS DE GESTIÓN


a) Gestión Pre mora: Se ejecutará con la finalidad de recordar la fecha de pago a toda la Cartera de Créditos. No genera gastos de cobranza. La Gerencia de Negocios a través del departamento de Mercadeo enviará mensajes de recordatorio para incentivar a los asociados a mantener un buen récord crediticio.

b) Gestión Administrativa:

- 1. De 1 a 30 días de mora:** Orientada a la recuperación de créditos con indicadores de baja morosidad de 1 a 30 días de mora. No genera gastos de cobranza. La Gerencia de Negocios designará personal para la recuperación de estos casos.
- 2. De 31 a 120 días de mora:** Orientada a la recuperación de créditos con indicadores de morosidad media y alta en las categorías de 31 a 120 días, en donde aún existe la anuencia y la capacidad de pago por parte de los deudores. Su ejecución tiene como objetivo principal encausar la acción de pago, a la forma contractualmente pactada y está a cargo del departamento de Cobros de la Cooperativa.

La Gestión Administrativa implica las siguientes acciones:

- i. Gestión telefónica:** Realización de llamadas, utilizando teléfonos de planta o celulares, a los deudores titulares y codeudores, para recordatorios o requerimientos del pago de los saldos vencidos, referencias y terceros sin vínculo legal a la deuda, como: familiares, vecinos, compañeros de trabajo, empleadores, etc.; con el fin de validar u obtener información relacionada a los deudores o para que sirvan como intermediarios, trasladándoles mensajes.
- ii. Gestión de campo:** Realización de visitas de las direcciones reportadas por los deudores: domiciliarias, laborales, de las garantías, o incluso de referencias; con el objeto de ejecutar la cobranza personalizada de los saldos vencidos, o para validar o recabar información que contribuya a la labor de recuperación, y

	<p style="text-align: center;">POLÍTICA DE COBRANZA</p>	
	CÓDIGO: CB-PO-01	VERSIÓN: 02


determinación del origen o las causas del impago. También para verificar la condición de las garantías.

iii. Comunicación alterna de apoyo: Mensajes de texto por medio de WhatsApp, correo electrónico, sistemas de mensajes por bloques, mensajes de voz por medio de WhatsApp, telemática, u otras aplicaciones y servicios; como medida coercitiva para seguimiento de casos con ofrecimiento de pago, o en los que no se ha logrado obtener el mismo por parte de los deudores, cuando evaden la comunicación vía telefónica y para informar las medidas a ejecutar por incumplimiento de las obligaciones crediticias. La comunicación alterna de apoyo para casos especiales se podrá extender hasta 180 días.

c) Gestión Prejudicial: De 121 a 180 días de mora. Consiste en la negociación que realizará el área jurídica de la Cooperativa con el objetivo de evitar la presentación de la demanda, se dará prioridad a los casos que estén propensos a caer en un proceso judicial, para que las partes puedan resolver con el objetivo de evitar la ejecución de las garantías. Se deberá realizar de forma paralela gestión de cobranza administrativa, aun cuando se encuentre en esta etapa.

d) Gestión Judicial: De 181 a 365 días de mora. Consiste en la presentación de la demanda judicial correspondiente, por incumplimiento de contrato e incurrir en impago de las obligaciones crediticias contraídas, en contra de los deudores con quienes no se ha logrado negociar extrajudicialmente los saldos que adeudan. Su finalidad, es lograr la recuperación total del saldo insoluto, mediante la ejecución oportuna de las garantías. Se deberá realizar de forma paralela gestión de cobranza administrativa, aun cuando se encuentre en esta etapa.

Los casos que de conformidad con el análisis realizado presenten un riesgo en la recuperación podrán demandarse sin importar la categoría o rango en que se encuentren, principalmente aquellos con riesgos de 91 días de mora; o que se haya cumplido uno o varios de los criterios específicos establecidos en el Artículo 13 de la presente política.

	<p style="text-align: center;">POLÍTICA DE COBRANZA</p>	
	CÓDIGO: CB-PO-01	VERSIÓN: 02


El monto mínimo del activo crediticio para realizar una acción judicial será a partir de tres mil quetzales (Q3,000.00).

La dirección y procuración de las demandas registradas, estará a cargo de los abogados o mandatarios contratados por la Gerencia General de la Cooperativa, a quienes se les hayan asignado los casos.

ARTÍCULO 13.- DETERMINACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE CRITERIOS ESPECÍFICOS PARA JUSTIFICAR LA PRESENTACIÓN DE LA DEMANDA JUDICIAL:

La ejecución de la gestión administrativa descrita, está orientada no solo a la pronta resolución extrajudicial de los casos con menor riesgo; sino también, a la identificación de los criterios específicos y causales de exigibilidad, para impulsar y continuar con la gestión judicial y paralelo judicial de los casos con mayor riesgo de irrecuperabilidad:

- a) Por expresa renuencia de pago por parte de los deudores.
- b) Por carencia de capacidad de pago por parte de los deudores, siempre que el caso no esté sujeto a resolución por medio de renegociación, novación, reestructuración, dación en pago o entrega voluntaria, así como cualquier otra forma de resolución autorizada.
- c) Reincidencia en impago por parte de los deudores, inconsistencias registradas en la frecuencia y forma de los pagos realizados, porque difieren a las determinadas en el Plan de Pagos, y a las condiciones contractuales referentes al plazo y a la forma de pago.
- d) Referencias de sobre endeudamiento y/o judiciales, reflejadas en el perfil de los deudores, en los burós de información (bancarias, crediticias y comerciales) que incidan en la capacidad de pago de los deudores.
- e) Falsedad ideológica o material comprobadas, en la papelería presentada por los deudores para el trámite del préstamo desembolsado.

	<p style="text-align: center;">POLÍTICA DE COBRANZA</p>	
	CÓDIGO: CB-PO-01	VERSIÓN: 02


- f) Porque el dinero desembolsado, no haya sido utilizado por los deudores para el destino informado o declarado en el Plan de Inversión que presentaron, cuando el asociado no cumpla con sus obligaciones crediticias.
- g) Por incumplimiento de las condiciones o por incurrir en cualesquiera de las causales contenidas en las cláusulas: “Vencimiento del Plazo” y “Disposiciones Finales”, según se haya consignado en cada Contrato, Reconocimiento de Deuda o Mutuo con Garantía Hipotecaria.
- h) Por requerimiento de la Gerencia General debido a la identificación de alto riesgo de irrecuperabilidad.

Toda la información y la documentación resultante de la gestión de Cobranza Administrativa realizada, deberá consignarse en los módulos, aplicaciones y campos diseñados con ese fin, pertenecientes al sistema de uso generalizado y de apoyo, que esté en vigencia; libros de excel, como fuente alterna de registro y consulta, y en el expediente físico de cada asociado, cuando lo amerite.

ARTÍCULO 14.- COBRANZA EXTERNA: La Cooperativa podrá contratar entidades que prestan servicios de cobros y recuperación, ya sea en todo o en parte, de los montos adeudados por asociados, así como los servicios para la obtención de convenios de pago de asociados morosos con relación a cuentas que están en mora o vencidas, siempre que estos generen un ingreso para la Cooperativa.

Los honorarios por los servicios prestados por la gestión de cobranza externa serán cubiertos por el asociado como penalización por el incumplimiento de sus obligaciones crediticias.

ARTÍCULO 15.- IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE CASOS PROBLEMAS: Es competencia de los colaboradores que tienen a su cargo la gestión de los casos, la identificación y la clasificación de los asociados, a partir del análisis de su comportamiento

	POLÍTICA DE COBRANZA		
	CÓDIGO:	CB-PO-01	VERSIÓN: 02

de pago y el riesgo crediticio de pérdida, potencial o real, que representa. Se define como activo crediticio problema, todo aquel en el que se cumplan los siguientes factores:


- a) Activos crediticios con atrasos de 01 a 31 días, y que los deudores manifiesten actitud negativa ante la gestión de cobranza y sean conflictivos.
- b) Activos crediticios con atrasos mayores a 31 días, y que los deudores no tienen voluntad de pago (renuencia de pago).
- c) Activos crediticios que no registran pagos realizados y que presenten morosidad de 90 días.

La clasificación de los casos problema, así como las acciones de cobranza a ejecutarse para su debido seguimiento, será en función del siguiente esquema:

		Cantidad del Préstamo o Importe Desembolsado		
Cumplimiento Comportamiento de Pago				
		Alto	Medio	Bajo
	Malo	Alto riesgo Todos los medios de cobro	Peligroso Todos los medios de cobro	Bajo riesgo Selectivo por costo
	Regular	Peligros Todos los medios de cobro	De cuidado Selectivo por costo	Bajo riesgo Selectivo por costo
	Bueno	Recordación amigable	Recordación selectiva por respuesta	Recordación selectiva por costo

ARTÍCULO 16.- SANEAMIENTO DE LA CARTERA: El proceso de saneamiento de la Cartera en Mora tendrá ejecución:

- a) Al cumplir 365 días de mora, para préstamos, y
- b) Al cumplir 180 días de mora (6 meses), para Tarjetas de Crédito Visa.

	<p style="text-align: center;">POLÍTICA DE COBRANZA</p>	
	CÓDIGO: CB-PO-01	VERSIÓN: 02

Depuración Anticipada: Con resolución de autorización escrita por parte de la Gerencia General, de la Gerencia Financiera y de la Gerencia Jurídica, podrá ejecutarse el proceso de saneamiento para casos extraordinarios que ameritan depuración, de forma previa al cumplimiento de los plazos establecidos, cuando exista alto riesgo de irrecuperabilidad o bien que se justifique y documente apropiadamente el motivo del requerimiento.

ARTÍCULO 17.- CONSTITUCIÓN DE LAS RESERVAS PARA SANEADOS: Las reservas se calcularán y contabilizarán al final de cada mes, y su base de cálculo será el ciento por ciento de la cartera de activos crediticios.

Categoría de Riesgo del Activo Crediticio		Estimación
A	Normal	0%
	Potencial de Pérdida	
B	Riesgo Superior al Normal (Posibilidad de pérdida)	15%
C	Potencial de Saneamiento e Incobrabilidad	35%
D	Pérdidas significativas esperadas	70%
E	Alto riesgo de Irrecuperabilidad (Incobrable - Saneamiento)	100%

Todo asociado que es depurado, pierde la calidad como asociado y por lo tanto también pierde todos los derechos como tal.

ARTÍCULO 18.- CAUSALES DEL VENCIMIENTO DEL PLAZO Y EXIGIBILIDAD DEL PAGO DE UNA OBLIGACIÓN:

- a) Por el incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones crediticias que el asociado posea con la Cooperativa.


	<p style="text-align: center;">POLÍTICA DE COBRANZA</p>	
	CÓDIGO: CB-PO-01	VERSIÓN: 02

- b) Desviación de los recursos prestados, cuando el asociado no haya utilizado o no haya invertido los fondos desembolsados, en el destino original del crédito otorgado, conforme a lo que haya declarado en el “Plan de Inversión”; se le podrá exigir que proceda a la devolución del importe desembolsado o a la cancelación de saldo total del adeudo.
- c) Referencias judiciales y/o de sobre endeudamiento, cuando se haya verificado y comprobado que el asociado tiene problemas de sobre endeudamiento, ha sido demandado por cualquier causa, y eso pueda afectar el cumplimiento del pago de sus obligaciones crediticias y por dictarse mandamiento de embargo contra el deudor, se le podrá exigir que proceda a la inmediata cancelación de los saldos que adeuda.
- d) Si la garantía hipotecaria disminuyere de valor por cualquier circunstancia y no se mejorare o diere ampliación a satisfacción de la Cooperativa.
- e) Si recayere embargo o anotación sobre los bienes gravados a favor de la Cooperativa.
- f) Si se enajenare o gravare nuevamente, se constituye derecho real de uso, usufructo, habitación o se diere arrendamiento los bienes constituidos en garantía sin el consentimiento previo y por escrito de la Cooperativa.

ARTÍCULO 19. MODALIDADES DE RECUPERACIÓN: El resolver diligentemente aquellos casos en los que los colaboradores han logrado determinar que los asociados deudores, aun cuando tienen voluntad o anuencia de pago, han incurrido en el incumplimiento de sus obligaciones crediticias, porque ha cambiado su situación socio económica, requiere de la implementación de herramientas oportunas y versátiles.

El departamento de Cobros podrá utilizar las siguientes modalidades de negociación con el objetivo de lograr la recuperación de los activos crediticios en riesgo de irrecuperabilidad:

- a) **Novación:** estará sujeta a las disposiciones contenidas en la *Política para la Novación de Préstamos y Tarjetas de crédito en mora vigente*, salvo la exoneración de intereses

	<p style="text-align: center;">POLÍTICA DE COBRANZA</p>	
	CÓDIGO: CB-PO-01	VERSIÓN: 02

vencidos, la cual podrá negociarse hasta un 50% y 100% para la mora y gastos por cobranza, siempre y cuando esté debidamente justificado, en caso de que el asociado no pueda cumplir con estos parámetros se deberá presentar al Consejo de Administración para su autorización. El procedimiento para llevar a cabo la novación deberá ser establecido en el Manual de Procedimientos de Cobranza.

b) Reestructuración o Prórroga:

- 1. Préstamos al día:** Previo a su aprobación para cualquiera de estos procesos, se debe estar al día en el pago de capital e intereses pactados. Se podrán capitalizar los intereses en la reestructuración o prórroga de préstamos al día, únicamente en aquellos casos cuya forma de pago de intereses es mensual y que no haya vencido el plazo para el pago de los mismos conforme a lo pactado.


Las condiciones para llevar a cabo estos procesos, serán establecidas en el Manual de Procedimientos de Cobranza.

- 2. Préstamos en Mora:** Para préstamos que presenten morosidad en el pago de capital y/o intereses conforme a lo pactado, se deberá considerar lo siguiente:

La Cooperativa hará uso de este recurso de forma excepcional para regularizar el comportamiento de la cartera de préstamos y no podrá convertirse en una práctica generalizada. El departamento de Cobros deberá llevar el control del número de reestructuraciones o prórrogas otorgadas por cada deudor.

- c) Entrega voluntaria de la garantía:** se faculta al departamento de Cobros en conjunto con el departamento Jurídico para negociar la entrega voluntaria del bien otorgado en garantía por el deudor previa autorización de la Gerencia General. Los aspectos a considerar para este proceso son los siguientes:

- Previo a la negociación se deberá realizar avalúo por valuador autorizado por la Cooperativa.

	<p style="text-align: center;">POLÍTICA DE COBRANZA</p>	
	CÓDIGO: CB-PO-01	VERSIÓN: 02

2. Si el bien inmueble se encuentra grabado a favor de otros acreedores hipotecarios no se podrá hacer la negociación de entrega voluntaria.
3. En caso de ser necesario, el deudor está obligado a mejorar la garantía hasta hacerla suficiente para responder a la obligación adquirida.
4. Si el bien inmueble se encuentra con limitación, embargo, anotación de demanda o cualquier otro proceso litigioso que tenga que ser ventilado ante un órgano jurisdiccional competente, no se podrá hacer la negociación de entrega voluntaria.


d) Pago por Cesión de Bienes: Entrega de un bien mueble o inmueble como equivalencia al cumplimiento de la obligación crediticia pactada, cuando el asociado se encuentre imposibilitado para continuar con el pago de su deuda. Previo valuación y análisis, la aceptación del bien será autorizada por la Gerencia General hasta por Q300,000.00 y aquellos casos \geq Q300,001.00 serán aprobados por el Consejo de Administración.

e) Exoneración o condonaciones: Estará regulado por la *Política de Exoneración de Intereses, Recargos por Mora y Gastos de Cobranza para la Recuperación de Créditos en Mora vigente*, la cual estará sujeta a evaluación anual.

f) Cualquier otro mecanismo implementado para este fin.

ARTÍCULO 20.- CONSIDERACIONES ESPECIALES DE LAS MODALIDADES DE RECUPERACIÓN

- a) No se podrán conceder prórrogas, novaciones o reestructuraciones a empleados y directivos, a menos que se encuentren cancelados completa y efectivamente los intereses adeudados.
- b) Las novaciones, prórrogas o refinanciamientos a préstamos morosos que la Cooperativa realice, en los cuales se capitalicen los intereses en el mismo préstamo o


	<p style="text-align: center;">POLÍTICA DE COBRANZA</p>	
	CÓDIGO: CB-PO-01	VERSIÓN: 02

en otro préstamo o saldo deudor otorgado por la Cooperativa deberán ser presentados al Consejo de Administración para su ratificación. Artículo 39 numeral 2) de la Normativa Prudencial Aplicable a las Cooperativa Asociadas a la Administradora del Fondo de Garantía Micoope.

- c) Los asociados deudores que, mediante solicitud escrita demuestren fehacientemente que su capacidad de pago ha decrecido, impidiéndoles el cumplimiento de las obligaciones contractualmente adquiridas, se les concederá, por única vez, la oportunidad de renegociación de préstamos en mora vigente. Esta acción debe ser aprobada por el Comité de Créditos competente.
- d) Se definirá el importe sujeto a negociación, posteriormente de haber concretado la negociación de pago de los saldos vencidos, con base a las siguientes opciones:
 - 1. Únicamente el saldo de capital insoluto, si el asociado procede al pago del seguro, y al pago total o parcial (por aplicación de exoneración conforme a los porcentajes autorizados) sobre los intereses y de los recargos por mora, y de los gastos judiciales (activos crediticios en Gestión Judicial).
 - 2. El saldo de capital insoluto, y del 100% del seguro, de los intereses y recargos por mora, y de los gastos judiciales (activos crediticios en Gestión Judicial), si definitivamente los Asociados deudores no pudiesen realizar pago alguno sobre los rubros descritos. Estos casos serán aprobados por el Comité Técnico de Créditos y cada será ratificado por el Consejo de Administración.

ARTÍCULO 21.- FORMAS DE PAGO: Se podrán emplear las siguientes formas de pago:

- a) Depósito o transferencia bancaria.
- b) Depósito directo al crédito en las sucursales de la Cooperativa o del sistema MICOPE: efectivo, cheque personal, cheque prefechado y cheque de caja.
- c) Cargo a tarjeta de débito.
- d) Cargo a tarjeta de crédito, a excepción de las tarjetas de la Cooperativa.

	<p style="text-align: center;">POLÍTICA DE COBRANZA</p>	
	CÓDIGO: CB-PO-01	VERSIÓN: 02

- e) Depósito a cuenta de aportaciones y/o ahorro, y
- f) Otras formas de pago establecidas por la Cooperativa.

ARTÍCULO 22.- BURÓS DE CRÉDITO: Se difundirá con centrales de riesgo y burós de crédito, datos e información de comportamiento crediticio de los asociados que conforman la Cartera de Créditos, con especial atención a aquellos que registren morosidad en sus activos crediticios con la Cooperativa, así como de mantener actualizada la información difundida.


ARTÍCULO 23.- INGRESO A LISTA NEGRA INSTITUCIONAL: El departamento de Cobros deberá solicitar al área designada por la Cooperativa el ingreso a la lista negra institucional de los asociados que presenten las siguientes situaciones:

- a) Asociados que incumplen con sus obligaciones crediticias y que presenten morosidad ≥ 180 días, con cero pagos o que fueron demandados por la Cooperativa.
- b) Cumplimiento de los criterios establecidos en el Artículo 13 inciso d), e), y f) y los casos descritos en el Artículo 15 de la presente política.
- c) Asociados con activos crediticios depurados.
- d) Otros que consideré el departamento de cobros debidamente justificados y documentados.

ARTÍCULO 24.- ÍNDICE DE MORA: Uno de los indicadores más importantes para la administración de cifras es el índice de mora o porcentaje de cartera en mora, el cual se calcula como se muestra a continuación:

$$\text{Índice de Mora} = \frac{\text{Saldo capital total vigente de los activos crediticios en mora}}{\text{Total de la cartera de activos credicios vigente}}$$

El mismo da un indicio más claro del problema de la mora y de posible pérdida, ya que incluye todo el saldo capital.

	<p style="text-align: center;">POLÍTICA DE COBRANZA</p>	
	<p>CÓDIGO: CB-PO-01</p>	<p>VERSIÓN: 02</p>

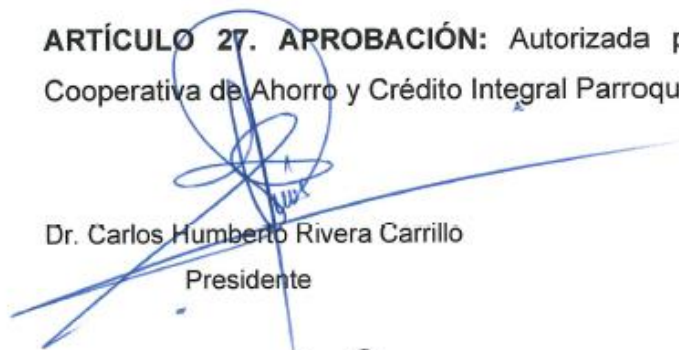
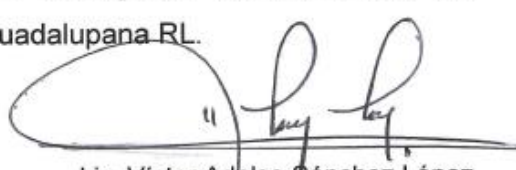


ARTÍCULO 25.- COMITÉ DE MORA: Estará integrado por: Gerencia de Negocios, Gerencia Financiera, Gerencia Jurídica, Jefe de Créditos y Jefe de Cobros. El Comité de Mora deberá evaluar el trabajo de seguimiento de la cartera morosa, verificar el cumplimiento de las normas de cobranza establecidas y determinar los planes de acción de acuerdo a las causas de origen de la morosidad de los asociados de la Cooperativa. El Comité de Mora podrá sesionar una vez al mes e incrementar la frecuencia en caso de que la morosidad se encuentre arriba de los límites establecidos. Se deberá dejar constancia de los acuerdos o sugerencias del Comité de Mora con la finalidad de verificar posteriormente, si las acciones se concretaron en los plazos previstos.

ARTÍCULO 26.- VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN: La presente política entra en vigencia quince días después de su aprobación, sustituyendo así todas las disposiciones anteriores en cuanto a la Política de Cobranza y deberá ser revisada y actualizada, al menos una vez al año en función del comportamiento de la cartera de crédito y la planificación de la Cooperativa.

La presente política deberá ser puesta en conocimiento de todo el personal que participa en el proceso de cobros, siendo responsable la Gerencia a cargo.

El Manual de Procedimientos de Cobranza será aprobado por el Gerente General, debiendo ajustarse permanentemente a las disposiciones contenidas en la presente política.

ARTÍCULO 27. APROBACIÓN: Autorizada por el Consejo de Administración, de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupeana RL.

 Dr. Carlos Humberto Rivera Carrillo Presidente	 Lic. Víctor Adolfo Sánchez López Vicepresidente
 Lic. Luis Estuardo Batres Montenegro Vocal I	 Sra. Michelle Paola Archila Hernández Vocal II