

## MANUAL PARA REALIZAR CAMBIO DE TASA DE INTERÉS POR PENALIZACIÓN

VERSIÓN: 01

FECHA DE APROBACIÓN: 27/11/2020

Elaborado por:	Autorizado por:	Autorizado por:	Visto Bueno:
			
Ing. María Fernanda González Jefe de Procesos	Lic. Daniel Fuentes Gerencia Jurídica	Lic. Gilberto Itzep Gerencia de Negocios	Lic. Cristian Alas Gerencia General

	<p style="text-align: center;">MANUAL PARA REALIZAR CAMBIO DE TASA DE INTERÉS POR PENALIZACIÓN</p>		
	CÓDIGO: CB-ML-03	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 27/11/2020

## 1. OBJETIVO

Establecer una guía de pasos y lineamientos a seguir para aplicar la penalización a la tasa de interés cuando los asociados incumplan el pago de su producto de crédito, con base en lo establecido en el Artículo 32 de la CR-PO-01 Política de Créditos aprobada por el Consejo de Administración según Acta 02-2020 punto quinto de fecha 22 de enero del 2020.

## 2. DEFINICIONES

No Aplica.

## 3. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todos los asociados y productos de crédito con excepción de los créditos automáticos.

## 4. RESPONSABLES

Se designa como responsable de gestionar este procedimiento al departamento jurídico y departamento de negocios.

## 5. DESARROLLO

**5.1. Penalización a la Tasa de Interés:** Cuando el asociado incumpla con el pago de dos cuotas consecutivas, perderá el beneficio de la tasa pactada inicialmente, aumentando automáticamente dos puntos adicionales a la tasa de origen. Ver artículo 32 de la CR-PO-01 Política de Créditos vigente.

Así también lo enuncia la cláusula de "Variabilidad de la Tasa" en el contrato de deuda, la cual establece que, se podrá variar las tasas de interés pactadas, así como el recargo moratorio, mismos que se aplicarán automáticamente sin necesidad de formalización alguna.

**5.2. Notificación Preventiva:** Es responsabilidad del área de pre mora y departamento de Cobros aplicar todos los mecanismos de cobro establecidos por la Cooperativa, siendo estos: mensajes de texto, WhatsApp o llamadas telefónicas, para hacerle saber al asociado cuando cumpla 31 días de mora que, si llega a caer en mora más de 60 días, le será aplicada la penalización de la tasa de interés.

El departamento de Cobros deberá coordinar el envío de los mensajes de texto con el departamento de Mercadeo, para ello deberá trasladarle la base de datos generada que incluya el listado de los números de celular (sin guiones ni espacios) y el Script a comunicar, además debe indicar la programación (día y hora) en que se debe realizar dicho envío.

**5.3.** Si el asociado hace caso omiso y está próximo a tener más de 60 días de mora, se le notificará tres veces por semana, informando que, de no cancelar lo vencido, en la próxima cuota se le estará aumentando dos puntos porcentuales a la tasa original. Una semana antes se deberá de intensificar los mensajes, realizándolos de forma diaria.

**5.4.** Si el asociado no cancela el adeudo vencido, en su próxima cuota se le aplicará la penalización de la tasa de interés.


**5.5. Aplicación de la Penalización:** dentro de los primeros cinco días hábiles del mes, el departamento de Cobros debe realizar un corte a la cartera de préstamos en mora para categorizar a los asociados que se encuentran en  $\geq 61$  días de morosidad.

El departamento de Cobros deberá de trasladar el listado de asociados a los colaboradores designados para la aplicación de la penalización de la tasa de interés.

**5.6. Baja de la Tasa de Interés:** el asociado podrá solicitar la baja de la tasa de interés después de doce meses a partir de la penalización, siempre y cuando registre recurrencia de pago mensual en dicho período.

**5.7.** Para solicitar el cese de la penalización el asociado debe presentar al departamento de Cobros una carta de solicitud comprometiéndose a mantener su buen récord



<p><b>GUADALUPANA</b></p> 	<p align="center"><b>MANUAL PARA REALIZAR CAMBIO DE TASA DE INTERÉS POR PENALIZACIÓN</b></p>		
	CÓDIGO: CB-ML-03	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 27/11/2020

crediticio con la Cooperativa, a esta solicitud el departamento de Cobros deberá de anexar un Estado de Cuenta del crédito y dentro de los primeros 10 días hábiles de cada mes presentar en sesión del Comité Técnico de Créditos la solicitud para su evaluación y resolución de aprobación o rechazo.

- 5.8. Es causa de rechazo de la solicitud de baja de tasa, la reincidencia en impago por parte del asociado deudor.
- 5.9. Mensualmente los colaboradores responsables del proceso deberán reportar a la Gerencia Jurídica, Gerencia de Negocios y Gerencia General sobre las penalizaciones de tasa de interés aplicadas a los asociados con mora  $\geq 61$  días de atraso.
- 5.10. Los colaboradores responsables del proceso deben notificar al asociado a través de la Carta Aumento Tasa de Interés que ha perdido el beneficio de la tasa de interés pactada originalmente debido a que se encuentra en mora  $\geq 61$  días, la cual podrá ser enviada de forma física, vía correo electrónico, WhatsApp o cualquier otro medio de apoyo. (ver anexo) con copia al expediente de crédito.
- 5.11. La entrega de la Carta Aumento Tasa de Interés se debe coordinar a través del gestor domiciliar o según carga de trabajo a través del Encargado de Verificaciones.

<b>GUADALUPANA</b> 	<b>MANUAL PARA REALIZAR CAMBIO DE TASA DE INTERÉS POR PENALIZACIÓN</b>		
	CÓDIGO: CB-ML-03	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 27/11/2020

## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO DE REFERENCIA
1	Envía el listado de asociados que cumplen 31 días de mora al departamento de Mercadeo para que realice la notificación preventiva.	Jefe de Cobros	Base de Números Telefónicos
2	Realiza el envío de los mensajes de notificación preventiva a los asociados.	Departamento de Mercadeo	
3	Realiza corte de la cartera de créditos para determinar los asociados que se encuentran en mora $\geq 61$ días y envía el listado al colaborador designado por la Gerencia de Negocios y Gerencia Jurídica.	Jefe de Cobros	Carta Aumento de Tasa de Interés
4	Aplica la penalización en la Tasa de Interés del crédito, según el instructivo que se describe en este manual.	Colaborador designado por Negocios y Jurídico	
5	Genera y traslada la base de datos de los créditos penalizados al departamento de Cobros.		
6	Completa la Carta Aumento de Tasa de Interés y coordina el envío de la misma con el responsable correspondiente.	Departamento de Cobros	
7	<p>Recibe la carta y gestiona el proceso de entrega. <b>¿La entrega fue satisfactoria?</b></p> <p><b>Si</b>, envía copia al departamento de Archivo para que se adjunte al expediente del asociado. Fin del procedimiento.</p> <p><b>No</b>, notifica al departamento de Cobros que la entrega de la carta no fue efectiva. Continúa en el paso 8.</p>	Gestor domiciliario/ Verificador	

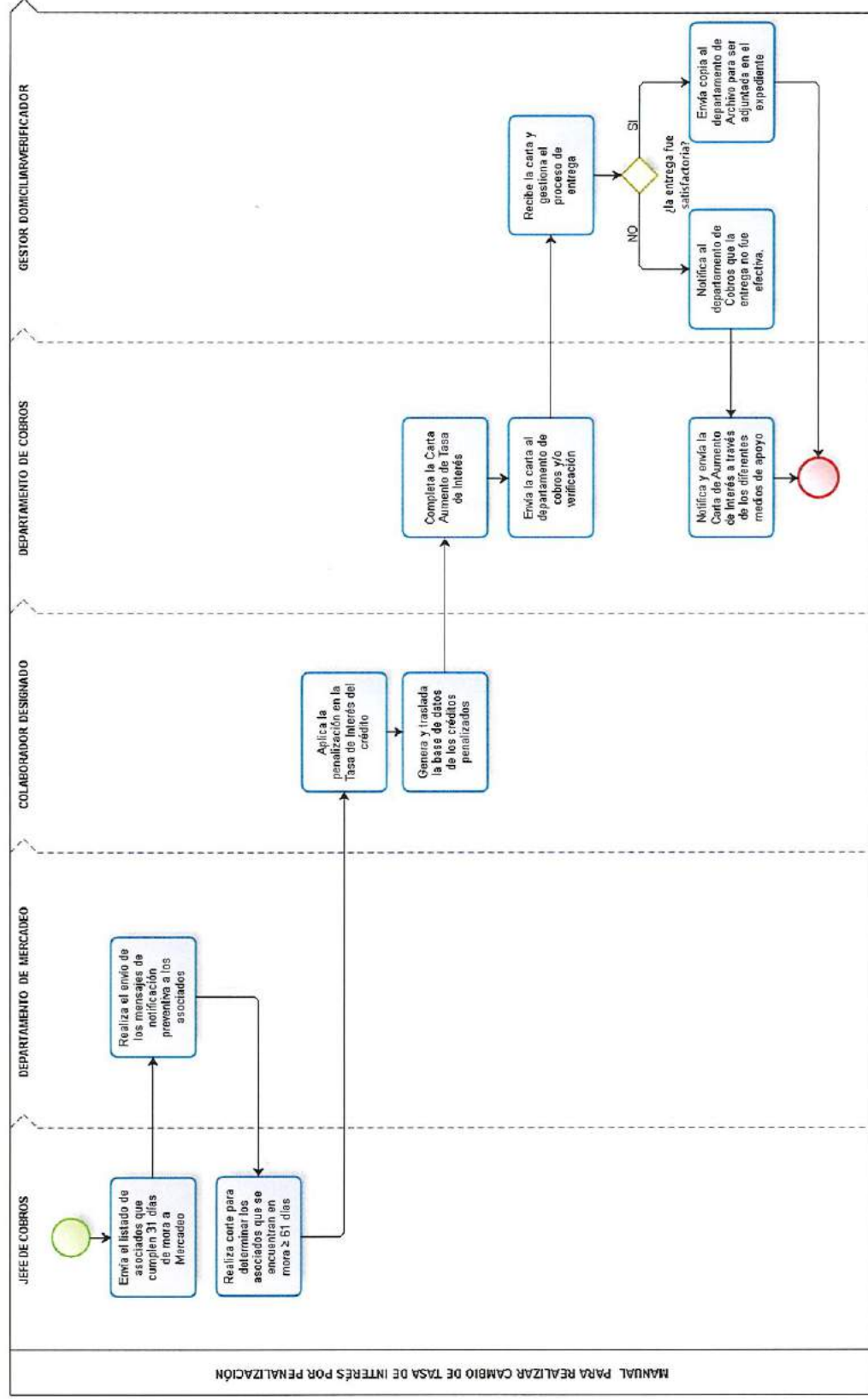


MANUAL PARA REALIZAR  
CAMBIO DE TASA DE INTERÉS POR PENALIZACIÓN


CÓDIGO: CB-ML-03      VERSIÓN: 01      APROBACIÓN: 27/11/2020

8	Notifica y envía la Carta de Aumento de Tasa de Interés al asociado a través de WhatsApp, correo electrónico o cualquier otro medio de apoyo.	Departamento de Cobros	
---	---	------------------------	--

## 7. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO





<p><b>GUADALUPANA</b></p>  <p><b>MICOPE</b></p>	<p>MANUAL PARA REALIZAR CAMBIO DE TASA DE INTERÉS POR PENALIZACIÓN</p>		
	CÓDIGO: CB-ML-03	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 27/11/2020

## 8. INSTRUCTIVO PARA REALIZAR CAMBIO DE TASA DE INTERÉS

### 8.1. ACCIONES QUE NO SE DEBEN REALIZAR DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CAMBIO DE TASA DE INTERÉS EN EL SISTEMA:

- 8.1.1. No se deberá realizar ninguna acción dentro del perfil del cliente que no se haya hecho mención dentro de este instructivo.
- 8.1.2. Durante el procedimiento de la operación no se debe colocar otra opción que no sea "SET".
- 8.1.3. En la casilla de crédito mínimo y crédito máximo sólo se debe colocar el número de crédito que se modificará.

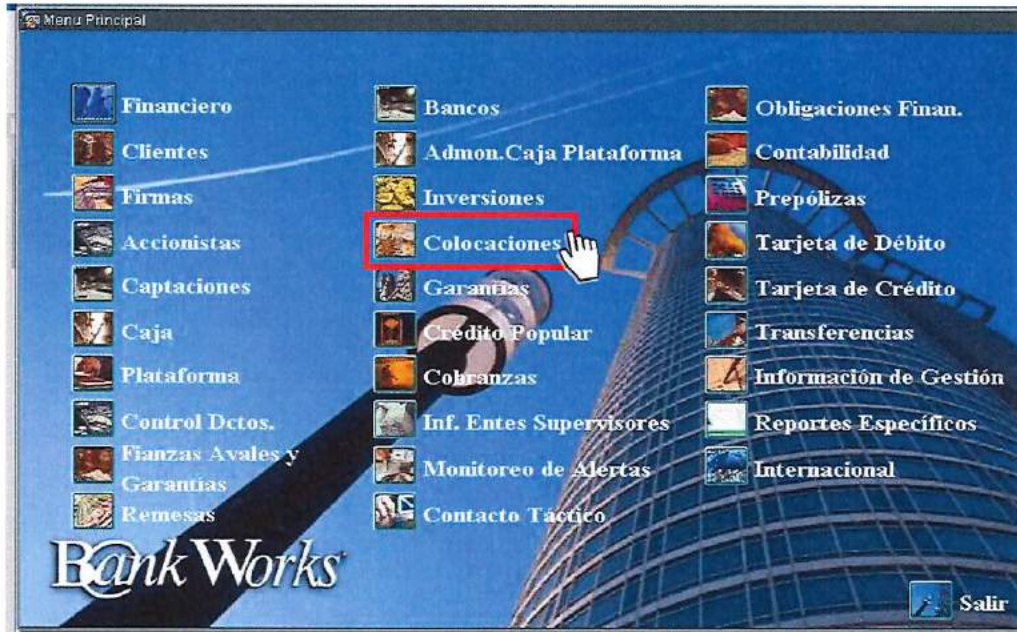
### 8.2. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR CAMBIO DE TASA DE INTERÉS POR PENALIZACIÓN EN EL SISTEMA BANK WORKS.

- 8.2.1. Ingrese al Sistema Bank Works.

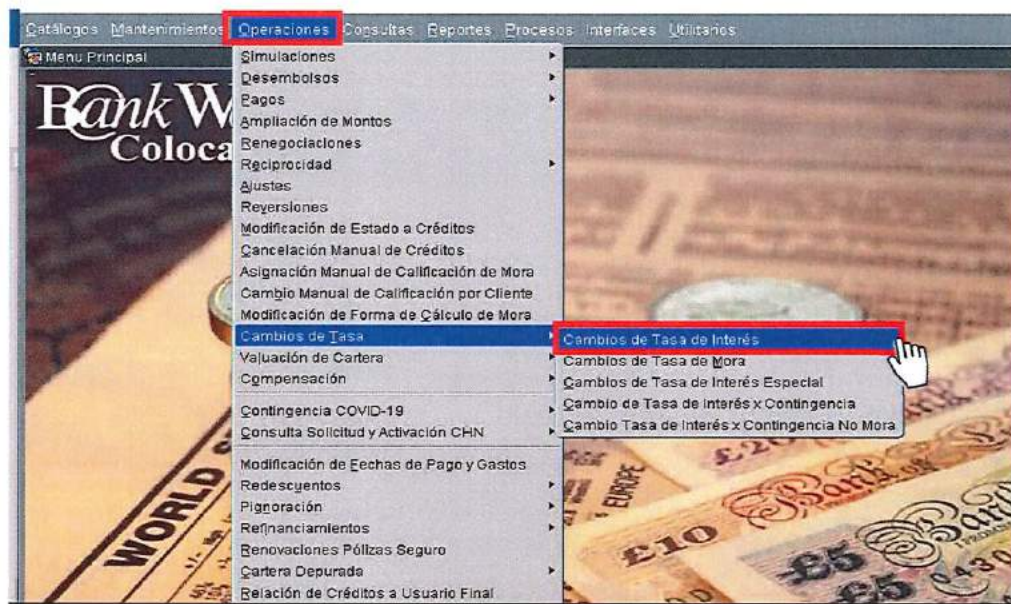





8.2.2. En el Menú Principal seleccione “Colocaciones” dando clic sobre este.



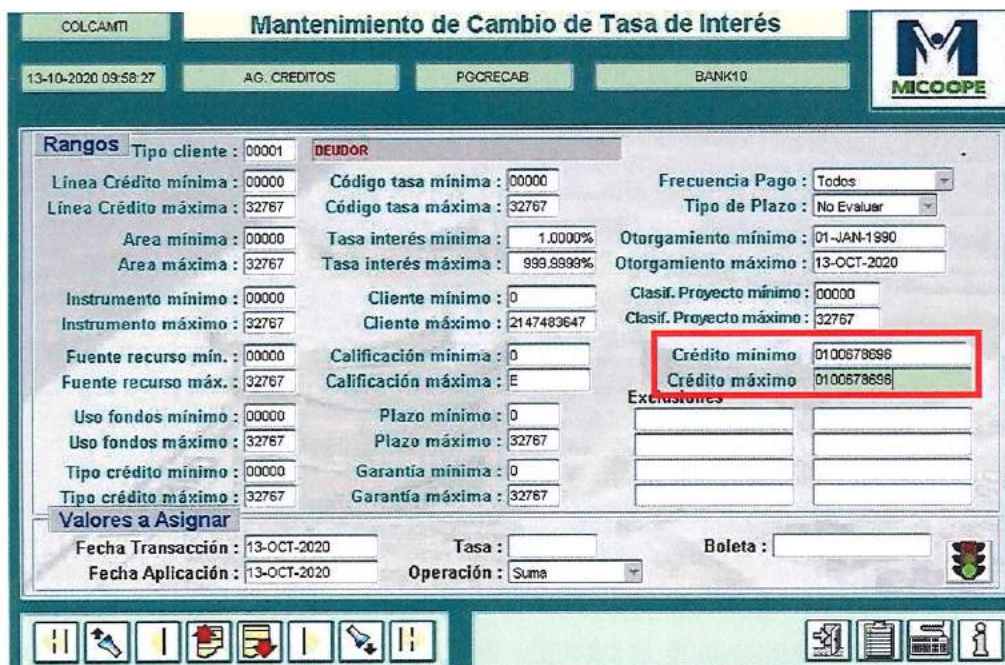
8.2.3. A continuación, seleccione la pestaña de “Operaciones” que se encuentra en la parte superior de la ventana, luego debe situarse en la opción “Cambio de Tasa” y seleccionar la opción “Cambios de Tasa de Interés”.





	<b>MANUAL PARA REALIZAR CAMBIO DE TASA DE INTERÉS POR PENALIZACIÓN</b>		
	CÓDIGO: CB-ML-03	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 27/11/2020

8.2.4. Posteriormente se desplegará la ventana de *Mantenimiento de Cambio de Tasa de Interés*, donde deberá modificar cinco campos. Primero, ingrese el número de crédito al que se le aplicará el aumento de la Tasa.

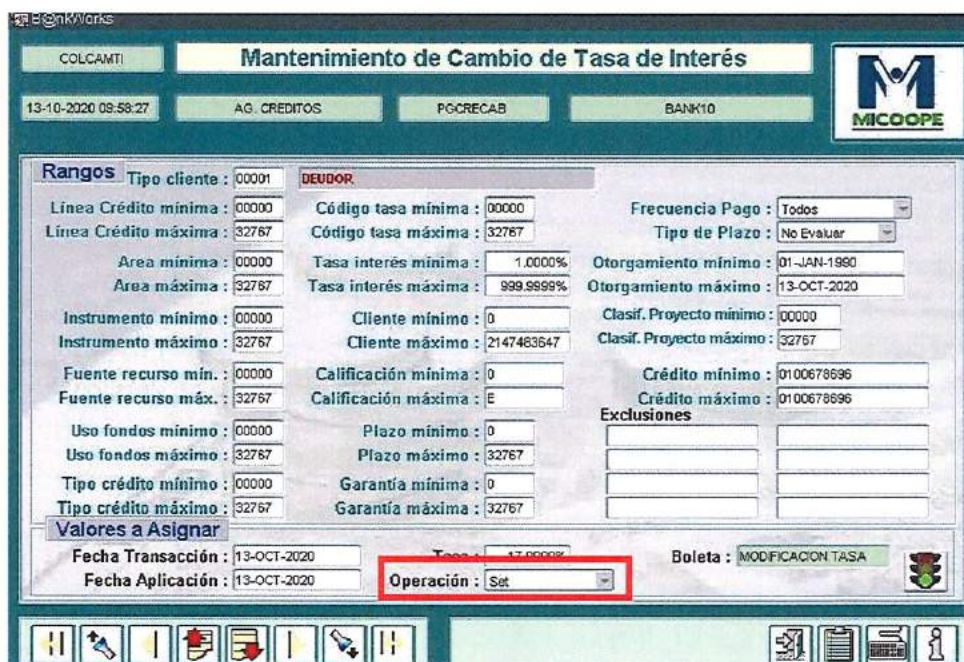


8.2.5. Dentro de la misma ventana que se desplegó se debe modificar la Tasa de Interés. Ejemplo: si el crédito original posee una tasa de interés del 15% + 2 puntos (penalización) = 17% la Tasa de Interés actual.





- 8.2.6. Después de modificar la tasa de interés, cambie el estatus de la **Operación**, seleccionando la opción **"Set"** para que se aplique el cambio únicamente al crédito en el cual se está realizando el aumento.



**Mantenimiento de Cambio de Tasa de Interés**

13-10-2020 09:58:27 AG. CREDITOS POCREAB BANK10

**Rangos** Tipo cliente: 00001 **DEUDOR**

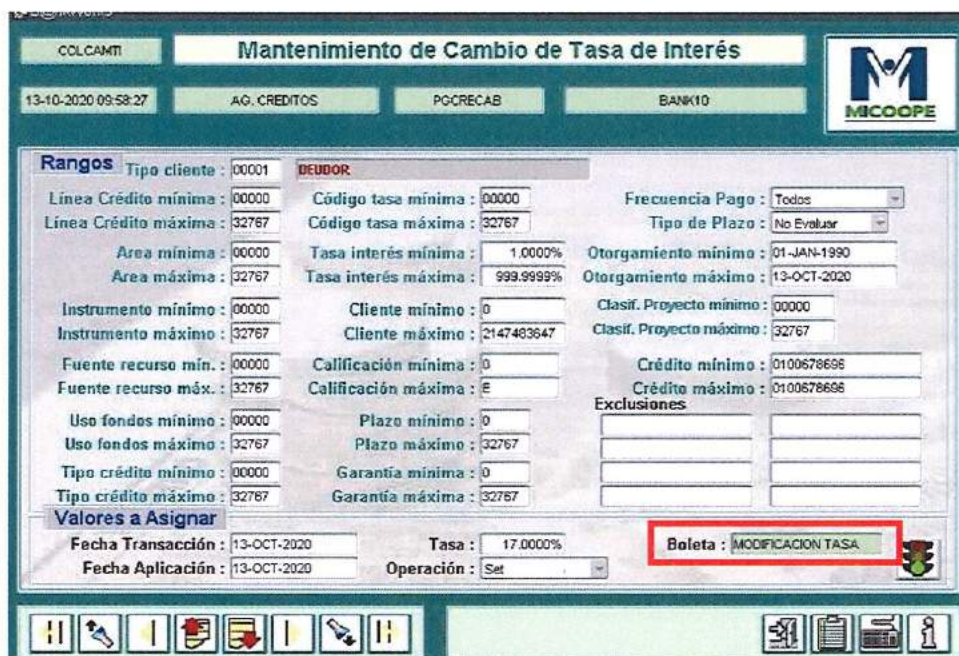
Línea Crédito mínima: 00000	Código tasa mínima: 00000	Frecuencia Pago: Todos
Línea Crédito máxima: 32767	Código tasa máxima: 32767	Tipo de Plazo: No Evaluar
Area mínima: 00000	Tasa interés mínima: 1.0000%	Otorgamiento mínimo: 01-JAN-1990
Area máxima: 32767	Tasa interés máxima: 999.9999%	Otorgamiento máximo: 13-OCT-2020
Instrumento mínimo: 00000	Cliente mínimo: 0	Clasif. Proyecto mínimo: 00000
Instrumento máximo: 32767	Cliente máximo: 2147483647	Clasif. Proyecto máximo: 32767
Fuente recurso mín.: 00000	Calificación mínima: 0	Crédito mínimo: 0100678696
Fuente recurso máx.: 32767	Calificación máxima: E	Crédito máximo: 0100678696
Uso fondos mínimo: 00000	Plazo mínimo: 0	<b>Exclusiones</b>
Uso fondos máximo: 32767	Plazo máximo: 32767	
Tipo crédito mínimo: 00000	Garantía mínima: 0	
Tipo crédito máximo: 32767	Garantía máxima: 32767	

**Valores a Asignar**

Fecha Transacción: 13-OCT-2020 Tasa: 17.0000% Boleta: MODIFICACION TASA

Fecha Aplicación: 13-OCT-2020 **Operación: Set**

- 8.2.7. Dentro de la misma ventana en la sección **"Boleta"**, se debe colocar **"Modificación Tasa"**.



**Mantenimiento de Cambio de Tasa de Interés**

13-10-2020 09:58:27 AG. CREDITOS POCREAB BANK10

**Rangos** Tipo cliente: 00001 **DEUDOR**

Línea Crédito mínima: 00000	Código tasa mínima: 00000	Frecuencia Pago: Todos
Línea Crédito máxima: 32767	Código tasa máxima: 32767	Tipo de Plazo: No Evaluar
Area mínima: 00000	Tasa interés mínima: 1.0000%	Otorgamiento mínimo: 01-JAN-1990
Area máxima: 32767	Tasa interés máxima: 999.9999%	Otorgamiento máximo: 13-OCT-2020
Instrumento mínimo: 00000	Cliente mínimo: 0	Clasif. Proyecto mínimo: 00000
Instrumento máximo: 32767	Cliente máximo: 2147483647	Clasif. Proyecto máximo: 32767
Fuente recurso mín.: 00000	Calificación mínima: 0	Crédito mínimo: 0100678696
Fuente recurso máx.: 32767	Calificación máxima: E	Crédito máximo: 0100678696
Uso fondos mínimo: 00000	Plazo mínimo: 0	<b>Exclusiones</b>
Uso fondos máximo: 32767	Plazo máximo: 32767	
Tipo crédito mínimo: 00000	Garantía mínima: 0	
Tipo crédito máximo: 32767	Garantía máxima: 32767	

**Valores a Asignar**

Fecha Transacción: 13-OCT-2020 Tasa: 17.0000% **Boleta: MODIFICACION TASA**

Fecha Aplicación: 13-OCT-2020 Operación: Set



- 8.2.8. Para finalizar el procedimiento del cambio de tasa de interés por penalización, presione el botón del **“Semáforo”** para aplicar y guardar los cambios realizados.



COLCAMI

Mantenimiento de Cambio de Tasa de Interés

13-10-2020 09:58:27 AG. CREDITOS PGRECAE BANK10

MICOPE

**Rangos** Tipo cliente: 00001 **DEUDOR**

Línea Crédito mínima: 00000 Código tasa mínima: 00000 Frecuencia Pago: Todos

Línea Crédito máxima: 32767 Código tasa máxima: 32767 Tipo de Plazo: No Evaluar

Area mínima: 00000 Tasa interés mínima: 1.0000% Otorgamiento mínimo: 01-JAN-1990

Area máxima: 32767 Tasa interés máxima: 999.9999% Otorgamiento máximo: 13-OCT-2020

Instrumento mínimo: 00000 Cliente mínimo: 0 Clasif. Proyecto mínimo: 00000

Instrumento máximo: 32767 Cliente máximo: 2147483647 Clasif. Proyecto máximo: 32767

Fuente recurso mín.: 00000 Calificación mínima: 0 Crédito mínimo: 0100676696

Fuente recurso máx.: 32767 Calificación máxima: E Crédito máximo: 0100676696

Uso fondos mínimo: 00000 Plazo mínimo: 0 Exclusiones:

Uso fondos máximo: 32767 Plazo máximo: 32767


Tipo crédito mínimo: 00000 Garantía mínima: 0

Tipo crédito máximo: 32767 Garantía máxima: 32767

**Valores a Asignar**

Fecha Transacción: 13-OCT-2020 Tasa: 17.0000% Boleta: MODIFICACION TASA

Fecha Aplicación: 13-OCT-2020 Operación: Set

	MANUAL PARA REALIZAR CAMBIO DE TASA DE INTERÉS POR PENALIZACIÓN		
	CÓDIGO: CB-ML-03	VERSIÓN: 01	APROBACIÓN: 27/11/2020

## 9. ANEXOS

### Carta Aumento de Tasa de Interés

Guatemala, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de 20\_\_

Estimado Asociado:

\_\_\_\_\_, CIF. No. \_\_\_\_\_

Dirección \_\_\_\_\_.

Guatemala

Reciba un cordial saludo de Cooperativa de Ahorro y Crédito Integral Parroquial Guadalupeana, Responsabilidad Limitada.

Por este medio hacemos de su conocimiento que el crédito No. \_\_\_\_\_, que le fue otorgado por Q. \_\_\_\_\_, en contrato celebrado con la Cooperativa refleja \_\_\_\_ días de mora.

Por lo anterior y de conformidad con la política interna y lo contractualmente ratificado, aceptado y firmado por su persona su crédito perderá el beneficio de la tasa de interés inicialmente pactada de \_\_\_\_%, incrementando 2 puntos porcentuales, por lo que su nueva tasa de interés es de \_\_\_\_%.

Así mismo se le hace saber que usted podrá solicitar la baja de la tasa después de doce (12) meses a partir de la presente fecha, toda vez registre pagos al día de forma mensual y consecutiva durante este período, quedando a discreción de la Cooperativa el autorizarlo.

Se le exhorta a mantener un buen récord de crédito para no verse afectado en futuras solicitudes.

Agradeciendo su atención prestada.

Atentamente;

\_\_\_\_\_  
Jefe de Cobros  
Cartera Vigente

Ref. CT-0-00000000

