|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | | **Revisó** | | **Aprobó** | |
| **Nombre:** | Edward Izquierdo Arizmendi | **Nombre:** | Jaime Cárdenas | **Nombre:** | Yina Cubillos |
| **Cargo:** | Asesor externo de Procesos | **Cargo:** | Administrador De Crédito | **Cargo:** | Gerente |
| **Fecha:** | 05/11/2018 | **Fecha:** | 05/11/2018 | **Fecha:** | 05/11/2018 |

1. **OBJETIVO.**

Establecer los pasos que se deben seguir para la entrega, recepción, análisis, aprobación y asignación del cupo del crédito Rotativo.

1. **ALCANCE.**

Aplica a las encargadas de atender a los asociados que solicitan créditos con cupo Rotativo

1. **NORMATIVIDAD.**
   1. **INTERNA.**
      1. Reglamento SARC
   2. **EXTERNA.**
      1. **N/A.**
2. **DEFINICIONES.**
   1. **CUPO ROTATIVO:** Línea de crédito rotativo ligado a una cuenta de ahorros a través de su Tarjeta Débito, destinado a consumo, Microcrédito o Comercial, que se asigna a los asociados que tengan alta capacidad de pago y su calificación en las centrales de riesgo sea tipo A. Sin codeudor (dependiendo del conocimiento que tenga el Gerente del Asociado). Mediante este sistema de crédito rotativo, se puede disponer de un cupo permanente de recursos. Por su característica de rotativo, los pagos que efectúa el asociado deudor liberan valor disponible.
3. **RESPONSABLES.**
   1. Administrador de Crédito
   2. Gerente
4. **CONDICIONES DE OPERACIÓN.**
   1. El asociado no debe estar moroso con el sector cooperativo, financiero y comercial.
   2. El monto del crédito Rotativos se hará por un monto hasta de diez (10) S.M.M.L.V.
   3. El plazo por desembolso será de 36 meses.
   4. La tasa será la determinada por el Consejo de Administración de Coopeaipe.
   5. El tipo de amortización será de cuota fija con periodos de pago Mensuales.
   6. El cupo se le otorga al asociado con pagaré abierto y carta de instrucciones.
   7. El cupo se otorga al asociado con un puntaje de más de 550 en el Score crediticio en las centrales de riesgos.
   8. La garantía del crédito será un codeudor.
   9. De presentarse morosidad en el pago de la cuota por más de 31 días en este producto, de manera inmediata se suspenderán todos los demás servicios hasta tanto no normalice su obligación.
   10. La fecha de corte se hará al cierre de cada mes.
   11. El medio de cobro de las cuotas se realizará mediante expedición y entrega mensual del estado de cuenta (Factura) al correo electrónico suministrado por el asociado o a su dirección de residencia según lo autorizado por el asociado.
   12. Los estados de cuenta se generarán y enviarán a los correos electrónicos o dirección de residencia el día siguiente a la fecha de corte.
   13. Las fechas límites de pago de las cuotas serán 15 días calendario después de la fecha de corte.
   14. La cuota será fija y está dada de acuerdo con el cupo asignado. Esta cuota fija incluye las comisiones, los intereses y la cuota de manejo.
   15. Si el asociado paga después de la fecha límite, podrá hacer uso de su nuevo cupo a partir de las 24 horas hábiles siguientes al pago, lo mismo si su cupo está bloqueado.

**Perfil del asociado Solicitante:**

* 1. El crédito Rotativo se concederá únicamente a los asociados personas naturales mayores de edad.
  2. Para los asociados asalariados se tendrá en cuenta:
     1. Ingresos mínimos de un (1) S.M.M.L.V. y otros ingresos demostrables.
     2. Trayectoria laboral de mínimo seis (6) meses con contratación indefinida, o con tres (3) renovaciones contrato mínimo de tres (3) meses cada una de las renovaciones.
     3. Certificado laboral donde conste: Fecha de ingreso, tipo de contrato, sueldo actual y todas las deducciones por nómina. Este Certificado debe ser en Original con expedición no superior a 30 días. No se aceptan fotocopias. Si la certificación no es completa deben presentar adicionalmente el desprendible de pago del último mes.
     4. Como garantía del crédito el asociado debe firmar junto con el codeudor pagaré en Blanco con carta de instrucciones.
     5. El asociado debe diligenciar el formato de Solicitud de Crédito.
     6. Presentar fotocopia de la cédula ampliada al 150%.
     7. Fotocopia de un servicio público del último mes de donde reside.
     8. Presentar alta capacidad de pago y calificación tipo A en centrales de riesgo.
     9. Poseer preferiblemente correo electrónico y autorizar el envío del estado de cuenta a este medio.
     10. Suministrar número de teléfono fijo (obligatorio) y número de celular.
  3. Para los asociados Independientes se tendrán en cuenta:
     1. Debe demostrar de una fuente legal ingresos superiores a 2 S.M.M.L.V.
     2. Demostrar trayectoria laboral o en su actividad económica de mínimo un (1) año.
     3. En caso de tener constituida una empresa y sus ingresos provienen de ella, anexar el certificado de Cámara y Comercio con matrícula renovada y con fecha de expedición no mayor a 30 días y anexar facturas de proveedores últimos tres meses.
     4. Como garantía del crédito el asociado debe firmar junto con un codeudor pagaré en Blanco con carta de instrucciones.
     5. El codeudor debe cumplir las condiciones que garanticen el crédito.
     6. El asociado debe diligenciar el formato de Solicitud de Crédito.
     7. Presentar fotocopia de la cédula ampliada al 150%.
     8. Fotocopia de un servicio público del último mes de donde reside.
     9. Presentar alta capacidad de pago y calificación tipo A en centrales de riesgo.
     10. Poseer preferiblemente correo electrónico y autorizar el envío del estado de cuenta a este medio.
     11. Suministrar número de teléfono fijo (obligatorio) y número de celular.

**Bloqueos Definitivos**

* 1. Esta clase de bloqueos se puede dar por:
     1. **Perdida de la tarjeta:** Sí el asociado no puede ubicar su tarjeta y por tanto no tiene seguridad de la utilización de esta, en este caso el asociado como titular del producto deberá acercarse a las Oficinas de Coopeaipe o llamar directamente a la línea de servicio al cliente suministrada por Visionamos, la cual aparece en el manual de uso de Tarjeta Débito.
  2. **Robo:** En caso de que el asociado sufra robo de la tarjeta, en este caso el asociado titular del producto deberá acercarse con las Oficinas de Coopeaipe o llamar directamente a la línea de servicio al cliente suministrada por Visionamos, la cual aparece en el manual de uso de Tarjeta Débito.
  3. **Fraude**: al detectarse un uso ilegal de la tarjeta o fuera de las condiciones establecidas por el Coopeaipe, en forma unilateral puede tomar la decisión de bloquear y cancelar inmediatamente el crédito Rotativo asignado.
     1. **Mora:** A partir del momento que el crédito Rotativo presente una mora de 90 días corrientes, Coopeaipe, en forma unilateral, generará la cancelación definitiva del cupo.
     2. **Control:** La cancelación del crédito Rotativo, a través de la tarjeta debito no implica que se exima al asociado del pago del crédito, sino que adicionalmente se tomarán todas las disposiciones establecidas en el área de cobranzas para la recuperación de la obligación.
     3. **Desbloqueos:** Este caso solo aplica en caso de bloqueos temporales de la tarjeta y cuando el asociado ejecute, como mínimo el pago de la totalidad del valor moroso hasta la fecha, junto con los cargos adicionales**.** El desbloqueo se realizará por solicitud del asociado, este aplica para los bloqueos dirigidos o temporales. Para los bloqueos automáticos el sistema realiza el desbloqueo automáticamente.
  4. **Pago y Distribución del pago:** Los asociados podrán efectuar los pagos de las cuotas en las Cajas de Coopeaipe, y otras entidades financieras que prestan el servicio de recaudo bajo convenios establecido.
  5. Todo pago que se efectué presentará el siguiente orden de prioridad dentro de la distribución del pago:
     1. Cobros administrativos (cuota de administración, comisiones y otros que Coopeaipe determine).
     2. Intereses de difícil cobro.
     3. Intereses de mora.
     4. Intereses corrientes.
     5. Capital de crédito.
  6. **Facturación:** Tendrá condición acumulativa por lo cual recoge los valores no cancelados o cancelados parcialmente de la(s) factura(s) anterior(es) y la presentaran con saldos actualizados.
  7. **Características de la Facturación:** El estado de cuenta constara de cuatro (4) partes plenamente identificables (ver formato **CR-F-007**):
     1. Información del asociado.
     2. Información general del cupo del crédito.
     3. Discriminación de usos.
     4. Desprendible de pago.
  8. **Suspensión de la Generación de la Factura:** No se generará el estado de cuenta en los siguientes casos:
     1. Cuando se determine por evento de fraude.
     2. Envío a cobro jurídico.
     3. Castigo de cartera.
     4. Saldo en cero (0).
  9. **Generación y Envío de la Facturación:** Se genera y enviará a los correos electrónicos o dirección de residencia del correspondiente asociado deudor en formato PDF, mensualmente, el primer día de cada mes. Cuando el envío sea impreso, el área Financiera realizará la impresión y envío de la facturación.
  10. **Formato de la Factura:** La factura se constituye en el medio a través del cual Coopeaipe informa el estado de cuenta del cupo del crédito asignado al asociado.
  11. **Opciones de Consulta:** Los saldos del crédito Rotativo podrán ser consultados por parte del titular del producto a través de los siguientes medios**:**
      1. Factura
      2. Consulta a través de cajeros automáticos
      3. Consulta directa con funcionarios autorizados de Coopeaipe.
  12. **Reversiones y Ajustes:** Las reversiones que se efectúen al crédito Rotativo, obedecerán a situaciones que conlleven a la modificación de los saldos afectados por situaciones diversas como:
      1. Pagos efectuados a una línea de crédito no acordada por el cliente.
      2. Errores operativos del personal de caja

1. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.**

**Radicación del Crédito**

**Administrador de Créditos.**

* 1. Una vez se acerque el asociado suministra información completa al asociado, sobre los servicios, requisitos, condiciones y trámites del crédito entrega solicitud de crédito y relación de documentos que debe anexar.
  2. Cuando se acerque el asociado con la solicitud diligenciada y la documentación solicitada, verifica si cumple o no con todos los requisitos para la radicación.
  3. Si todos los documentos están en regla, Solicita el documento de identificación del asociado y verifica en el sistema si está al día con todos los compromisos adquirido con la cooperativa (estado de aportes, estado de los créditos propios y de los créditos donde haya servido como codeudor).
  4. Verifica que cumpla con la relación créditos aportes para poderle asignar el Cupo Rotativo.
  5. Comprueba en el sistema que el asociado posea cuenta de ahorros con Tarjeta Debito activa. Si el asociado no posee ninguna cuenta de ahorros a la vista con Tarjeta Débito activa, se debe realizar la apertura de la cuenta Coopediario y/o asignación de la tarjeta débito.
  6. Verifica que el asociado registre en el formulario de solicitud de crédito un correo electrónico, teléfono fijo y que autorice el envío de correspondencia (Estado de Cuenta del crédito Rotativo) al correo electrónico. Revisa en el sistema si estos datos (correo electrónico, teléfono fijo) son iguales a los registrados en el formulario de solicitud de crédito, si hay algún cambio actualiza los datos inmediatamente.
  7. Si el asociado NO tiene correo electrónico, ni teléfono Fijo, ni autoriza el envío del extracto al correo electrónico, NO se debe radicar la solicitud de crédito.
  8. Si el asociado NO cumple los requisitos para la radicación, explica al asociado el por qué y da las opciones sobre lo que debe hacer para acceder al servicio de crédito.
  9. Si el asociado cumple con las condiciones necesarias para otorgarle el crédito Rotativo, ingresa a Datacrédito y/o Transunion, imprime el reporte y determina si el asociado deudor tiene o no inconvenientes para requerir el crédito.
  10. Si cumple los requisitos para la radicación, registra la solicitud de crédito en el sistema financiero define el monto y la cuota a pagar mensualmente.

**Análisis de la Solicitud**

* 1. Toma la documentación y procede a realizar el proceso de confirmación y referenciación de datos.
  2. Verifica en el sistema que los datos del crédito estén bien registrados y modifica los datos que de acuerdo con criterios de análisis haya que cambiar.
  3. Registra os conceptos, recomendaciones y observaciones de análisis que considere necesarias para que se tengan en cuenta en el proceso de aprobación y desembolso del crédito.
  4. Entrega la solicitud de crédito con toda la documentación que hace parte de la solicitud a quien le corresponda su aprobación.

**Aprobación del Crédito**

**Ente Correspondiente**

* 1. Recibe y revisa la documentación adjunta a la solicitud del crédito, realiza el procedimiento habitual de aprobación de créditos.
  2. Verifica en el sistema que los datos del crédito estén bien registrados. Si considera que hay que realizar algún cambio a los datos registrados en el sistema, efectúa las modificaciones correspondientes.
  3. Verifica los conceptos de radicación y análisis. Registra recomendaciones y observaciones que considere necesarias para el desembolso del crédito.
  4. Entrega al funcionario correspondiente la solicitud de crédito con la documentación anexa para trámites de desembolso con los requerimientos hechos.

**Asignación del cupo (Desembolso)**

**Administrador de Créditos.**

* 1. Recibe toda la documentación del crédito para realizar el desembolso. Revisa las observaciones y recomendaciones a tener en cuenta para poder realizar el desembolso del crédito.
  2. Procede a realizar el procedimiento habitual para el desembolso.
  3. Revisa que los datos registrados en el sistema para el desembolso, cumpla con las condiciones de aprobación.
  4. Genera e imprime los siguientes formatos:
     1. Información Previa.
     2. Pagaré Blanco.
     3. Autorización débito cuenta de ahorros.
     4. Autorización para llenar pagaré.
  5. Solicita al asociado deudor el original del documento de identificación y verifica que los datos de este documento coincidan con lo registrado en los documentos impresos.
  6. Hace registrar firma y toma de huella del índice derecho en cada uno de estos formatos impresos para legalizar el desembolso y en los espacios destinados para tal fin. Se deben aplicar y cumplir con todas las medidas de seguridad, emitidas por la Administración.
  7. Si todos los formatos anteriores y recomendaciones de aprobación cumplen las condiciones para legalizar el desembolso.
  8. Ingresa a Enpacto, el sistema automáticamente muestra la ventana Activar Plástico Cupo, se verifica que el número de la tarjeta sea la que el asociado tenga activa. Hace doble clic sobre el número de la solicitud y luego clic en Guardar.
  9. El sistema genera la nota de asignación del cupo, se imprime y se registra la firma del asociado deudor.
  10. Entrega copia de la nota de desembolso y documento de identificación al asociado deudor, indicándole que puede dar uso del cupo rotativo a partir del día siguiente con la misma tarjeta débito y clave que está manejando actualmente o que se le asigno en los casos que el asociado no tuviera tarjeta. Además, le recuerda al asociado que los Topes Máximos de retiro y transacciones en cajero y POS para el cupo rotativo, son los mismos que los asignados para la tarjeta débito.
  11. Entrega al asociado el plegable acordeón con toda la información del manejo de su tarjeta débito y crédito rotativo.
  12. Se debe indicar al asociado que, para realizar avances por cajero automático y pagos en establecimientos, debe elegir la opción de Cuenta Corriente para que pueda hacer uso del cupo asignado.
  13. Guarda temporalmente esta documentación para los trámites y proceso de archivo al final del día.

**Reasignación del Cupo Rotativo por cambio de la Tarjeta Débito**

* 1. Cuando el asociado requiera realizar el cambio de tarjeta débito ya sea por perdida, robo, olvido de clave, renovación o reposición, y posea un cupo rotativo se debe primero realizar los pasos de bloqueo de la tarjeta antigua y asignación de la tarjeta .
  2. Luego de asignada correctamente la nueva tarjeta débito, digita el número de identificación del asociado. Verifica que el número de la tarjeta que aparece en pantalla sea igual al de la tarjeta en físico que se va a entregar.
  3. Selecciona con doble clic el número de la tarjeta débito a la cual se le va a reasignar el cupo rotativo. Luego en el campo Nro. Cuenta Cupo Rotativo selecciona sin equivocarse el número del Cupo Rotativo que se va a reasignar. Se da clic en Salvar.
  4. Se genera e imprime en original y copia la nota de asignación del cupo rotativo. Se toma la huella del índice derecho y firma del asociado. Entrega copia de la nota al asociado y el original se archiva en la carpeta del asociado junto con los demás documentos.

**Cancelación Cupo Rotativo**

* 1. Cuando el asociado se acerque a cancelar definitivamente el Cupo ROTATIVO, ingresa al sistema financiero y consulta que el asociado no tenga saldo en este crédito. Si posee saldo, informa al asociado que para cancelar el Cupo ROTATIVO primero debe cancelar dicho saldo en caja.

**Cajero**

* 1. Ingresa en la opción de Control Rotativo. Selecciona con doble clic la última cuota y se da clic en Salir. Se da Tab. Informa el valor total a cancelar al asociado. Recibe el dinero y registra la transacción.
  2. Entrega copia del comprobante de validación al asociado y guarda provisionalmente el original para cuadre al final del día.
  3. Informa al asociado que puede pasar a cancelar totalmente el Cupo Rotativo.

**Administrador de Crédito**

* 1. Luego de verificar que el saldo del crédito ROTATIVO sea cero (0), ingresa en al sistema financiero y realiza la cancelación del cupo.

1. **REGISTROS REFERENCIADOS.**
   1. **CR-F-001** Solicitud de Crédito.
2. **CONTROL DE ACTUALIZACIONES.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA ACTUALIZACIÓN** | **OBSERVACIONES** | **USUARIO** |
| 1 | 01/11/2013 | Modelo inicial | Asesor de Calidad |