

POR EL CUAL SE APRUEBA EL REGLAMENTO DE COBRO DE MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DE EMPLEADOS DEL IDAAN, R. L.

La Junta de Directores de COOPACEIDAAN, en uso de las facultades que le confieren los artículos 40 y 112 del Estatuto acuerda establecer el siguiente reglamento:

Capitulo I

Objetivos

Articulo I

El OBJETIVO GENERAL de este Reglamento es el de: Disponer de un instrumento legal que sirva como norma para regularizar la recuperación de la morosidad y mantener la misma en los niveles aceptables.

Articulo 2

Para el logro de este objetivo general se formulan los siguientes **OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

- ☒ Estimular y desarrollar en el asociado el sentido de responsabilidad en sus compromisos con la Cooperativa.
- ☒ Establecer los términos de calificación de morosidad dependiendo de los programas o servicios que brinda la Cooperativa.
- ☒ Desarrollar un mecanismo de pago y recuperación de los dineros adeudados a la Cooperativa en forma puntual y efectiva para continuar prestando los servicios a los asociados de manera expedita.
- ☒ Realizar gestiones legales, judiciales y extrajudiciales para el cobro de la cartera morosa.
- ☒ Producir información de la cartera morosa total e individual para que los cuerpos Directivos evalúen y tomen decisiones.

CAPÍTULO 1I DEFINICIÓN

ARTÍCULO 3. Se define **morosidad** como el retraso, mora o dilación en el pago de un compromiso u obligación.

Parágrafo: Para toda morosidad a 60 días o más es procedente la gestión para cobro legal a discreción de la Junta de Directores.

CAPÍTULO III DETERMINACIÓN DE MOROSIDAD

ARTÍCULO 4. Se reconoce o determina la incurrancia de morosidad en los préstamos, cuando la dilación o tardanza sobrepasa a:

COMPROMISOS	TIEMPO	OBSERVACIÓN
Adelanto de Quincena	72 horas	Excluyendo domingo
Rápida Recuperación	30días	Días calendario
Solución Rápida	30días	" "
Escolar	30 días	" "
Ordinario	45 días	" "
Automático	45 días	" "
Personal	45 días	" "
Salud	45 días	" "
Comercial	45 días	" "
Terceros	45 días	" "
Especial	45 días	" "

ARTÍCULO 5. No se incurrirá en morosidad cuando el atraso del pago se deba a demora en los trámites administrativos imputables a la Cooperativa (demora en el envío del descuento), sin embargo es responsabilidad del asociado efectuar sus pagos por ventanilla.

CAPÍTULO 1V GESTIÓN DE COBROS

ARTÍCULO 6. La Unidad de Cobros realizará las gestiones de recuperación de los montos morosos según el procedimiento de cobro que ha continuación se detalla.

a. Préstamo Adelanto de Quincena:

MOROSIDAD	PASOS	ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN DE COBRO
Más de 72 horas	1°	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación del 1.5 % de interés, a los 90 días se descontará de las aportaciones más el 10% de la suma transferida. • Suspensión de este servicio por (3) tres meses

b. Préstamo de Rápida Recuperación y Solución Rápida:

MOROSIDAD	PASOS	ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN DE COBRO
30 días	1°	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar a planilla para descuento directo.
45 días	2°	<ul style="list-style-type: none"> • Proponer eliminar morosidad a través de: <ul style="list-style-type: none"> a. Refinanciamiento. b. Cancelar con otro préstamo vía descuento directo. c. Con un Préstamo Garantizado amortizar morosidad.
60 días	3°	<ul style="list-style-type: none"> • Remitir al Comité de Morosidad para que recomiende a la Junta de Directores algunas de las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"> a. Descuento automático de la deuda de sus aportaciones. b. Limitar el servicio de crédito por el tiempo correspondiente al monto del préstamo.

c. Préstamo Automático:

- Cuando la suma adeudada entre capital e intereses alcance el de las aportaciones comprometidas con el préstamo se procederá en forma automática a la cancelación del mismo.
- Nota informativa al asociado sobre la acción ejecutada.

d. Préstamo Garantizado:

d.1 Préstamo Garantizado con Ahorro Navideño y/o Veraniego:

- Nota informativa al asociado sobre la condición de su préstamo moroso.
- Se descontará el saldo del préstamo, al momento de hacer efectivo el ahorro o sea, al concluir el periodo pactado o al momento en que la suma adeudada sea igual al monto ahorrado.
- En caso de préstamo garantizado mancomunadamente con los ahorros navideño y escolar, al finalizar el periodo de cada uno se descontará porcentualmente el préstamo de la garantía.

d.2 Préstamo Garantizado con Ahorro Corriente:

- Al momento de realizarse el préstamo, se pignoraré la suma que puede ser el monto solicitado más el 15%.
- Si el monto adeudado alcance o sea igual al monto pignorado automáticamente se procederá a la cancelación del préstamo.
- Nota informativa al asociado sobre la acción ejecutada.

d.3 Préstamo Garantizado con Fondo de Capitalización:

- Se establece morosidad a los 90 días.
- Siempre y cuando la suma adeudada sean iguales al monto que tiene de respaldo
- Nota informativa al asociado sobre la acción ejecutada.

d.4 Préstamo Garantizado con Plazo Fijo:

- Se establece morosidad a los 90 días, pero se ejecutarán acciones de cobranza previa.
- Si el monto adeudado alcance o sea igual al monto pignorado automáticamente se procederá a la cancelación del préstamo.
- Una vez vencido el Plazo Fijo, se procederá a descontar el saldo del préstamo o al renovar el Plazo Fijo.
- Nota informativa al asociado sobre la acción ejecutada.

Ningún Préstamo Garantizado o Automático va a la Asociación Panameña de Crédito (A.P.C).

e. Prestamos Ordinarios, Comercial, Salud, Personal:

MOROSIDAD	PASOS	ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN DE COBRO
45 días	1°	Llamada telefónica a deudor y codeudor.
60 días	2°	<ul style="list-style-type: none"> • Nota de COOPACEIDAAN R.L. • Reestructurar deuda. • Enviar nombre a la A.P.C.
90 días	3°	Descuento al codeudor o enviarlo a cobro legal.

f. Préstamo a Terceros:

MOROSIDAD	PASOS	ACTIVIDADES DE LA GESTIÓN DE COBRO
45 días	1°	<ul style="list-style-type: none"> • Llamada telefónica al deudor. • Llamada telefónica al codeudor.
60 días	2°	• Nota de COOPACEIDAAN R.L. al deudor y codeudor.
75 días	3°	• Descuento al codeudor
90 días	4°	• Cobro Judicial.

ARTÍCULO 7. Para realizar la gestión de cobros, la unidad de Cobros deberá iniciar con el paso uno (1), una vez que el asociado haya dejado de cumplir con los plazos que establece cada una de las tablas. Si el asociado no responde a estas gestiones consecutivas, es obvio que no desea pagar o que no tiene capacidad de pago, por lo que debe trasladarse el cobro a la siguiente fase, o sea, el descuento al codeudor o el cobro judicial.

ARTÍCULO 8. El resultado de la gestión de cobros será la normalización del pago del Préstamo Moroso con la cancelación de las letras morosas. Si el asociado no puede cancelar las letras morosas, deberá realizar la reestructuración de las condiciones de su préstamo.

En caso de cobro judicial se deberá tramitar la cancelación del saldo total del préstamo, más intereses adeudados hasta el momento de su suspensión, adicional los gastos de tramitación y costos del abogado.

CAPÍTULO V POLÍTICAS DE COBRO

ARTÍCULO 9. Para garantizar la recuperación de la morosidad dentro de nuestras Políticas de Cobros se tomarán en cuenta las siguientes alternativas.

- a. Refinanciamiento de la Deuda: Hacer un nuevo préstamo por el saldo moroso, (incluye los diferentes préstamos).
- b. Reestructuración de la Deuda: Serán considerados los préstamos morosos y se aplicarán el tiempo y letra según la tabla de crédito vigente que permita recuperar la deuda.
Todo préstamo que sea reestructurado deberá firmar un nuevo pagaré.
- c. Refinanciamiento de Deudas Morosas: Para los que califiquen como tal.
- d. Traslado de saldo a otros tipos de préstamos.
- e. Aplicación de diferentes tipos de ahorros a los préstamos respaldados.
- f. Cancelación de la Deuda:
 1. En efectivo.
 2. Con Aportaciones.(deudor y codeudor)
 3. Codeudor.
 4. Con reserva.
 - 5.
- g. Envío de listados morosos a la A.P.C.
- h. Publicaciones en los medios.
- i. Envío a abogados para trámite judicial.
- j. Embargo.

PARÁGRAFO: La aplicación de aportaciones, reservas deben ser autorizados por la Junta de Directores, así como también las publicaciones en los medios y los casos a enviar a los abogados.

CAPÍTULO VI ACTIVIDADES REALIZADAS PARA LA GESTIÓN DE COBROS

ARTÍCULO 10. El Oficial de Cobros ejecutará la gestión de cobros, a través de las siguientes actividades:

- a. Revisar mensualmente el listado de préstamos morosos por tipo de Préstamo.

- b. Verificar la planilla de pago remitida por el jefe de operaciones.
- c. Verificar si todos los descuentos y suspensiones enviados a planilla fueron aplicados.
- d. Efectuar gestión de cobro.
- e. En caso de no existir capacidad de descuento, se llamará, visitará o citará al asociado para una transacción de pago voluntario, previendo que no entre en morosidad.
- f. Registrará en expediente cada una de las gestiones realizadas.

PARAGRAFO: En el caso de cierre de planilla y/o envío tardío del descuento, se aplicará lo contemplado en el artículo 5 de este reglamento.

ARTÍCULO 11. REFINANCIAMIENTO DE DEUDAS MOROSAS:

Para formalizar un Refinanciamiento de Deudas Morosas, se debe cumplir con las siguientes condiciones:

- a. Se identificarán los asociados que califican para un Préstamo de Refinanciamiento de Deudas Morosas, según el saldo moroso, vigencia del préstamo y condiciones que ha continuación se detalla:
 - a.1. Que el monto total pagado en interés sea igual o mayor al que le correspondía durante el otorgamiento del préstamo
 - a.2. Los prestamos morosos que estén en esta condición por no haber honrado pagos por ventanilla o que se le hayan disminuido parcialmente o suspendido la letra de pago.
 - a.3. Todo préstamo que registre una morosidad y que tenga capacidad para pagar en términos más flexibles que los acordados en el crédito original.
 - a.4. Cualquier otro caso previa evaluación y aprobación de la Junta de Directores.
- b. El servicio será clasificado como tipo de crédito corriente u ordinario, el cual está destinado a mejorar la capacidad de pago de los asociados a los que se les pactó algún tipo de préstamo.
- c. El otorgamiento de este servicio de crédito a los asociados se ajustará al máximo establecido para refinanciamiento de deudas, sin entrega de dinero en efectivo.
- d. El monto quedará sujeto a la capacidad de pago de los prestatarios. La Cooperativa podrá utilizar cualquier otro medio de descuento autorizado por el asociado, como el descuento a otros miembros del núcleo familiar (descuento mancomunado).
- e. Este servicio pagará un cargo de manejo de 1%, reserva de 1.5% y de notaría de B/.4.00.

- f. Este tipo de crédito es a Largo Plazo; cuyo destino es el refinanciamiento de los créditos pendientes con la Cooperativa y en cada caso se calculará el plazo máximo en atención a los descuentos a los que pueda hacer frente el asociado moroso.
- g. Se entenderá como plazo el tiempo transcurrido entre la fecha de otorgamiento del préstamo y la fecha de su cancelación.
- h. La tasa de interés a pagar, será cobrada de la siguiente forma:
 - h.1. Prestamos en los que el monto total pagado en interés sea igual o mayor al que le correspondía durante el otorgamiento del préstamo:
 - Sin interés hasta un máximo de 20 años dependiendo del monto y la edad.
 - Los asociados jubilados y pensionados pagarán una tasa de interés del 6% anual menos el descuento correspondiente que tienen derecho según Ley.
 - h.2. Los préstamos que estén en condición morosa por no haber honrado pagos por ventanilla o que se le hayan disminuido parcialmente o suspendido la letra de pago, la tasa de interés a pagar será cobrada sobre el saldo mensual, manteniendo la misma tasa de interés pactada en el préstamo, siendo el plazo máximo de 20 años, dependiendo del monto y la edad.
 - Los asociados jubilados, pensionados y de la tercera edad, pagarán una tasa de interés anual menos el descuento correspondiente que tienen derecho según Ley, siempre y cuando este descuento no se haya aplicado en la tasa de interés original pactada.
- i. Queda entendido que la falta de cumplimiento de los pagos por tres meses establecidos en el Pagaré suscrito en el servicio de Refinanciamiento de Deuda Morosos; provocará automáticamente la acción administrativa o legal correspondiente a los codeudores firmantes del pagaré inicial de los préstamos y la anulación del Convenio de Préstamo referido.
- j. Será competencia de la Gerencia decidir sobre el otorgamiento de este tipo de préstamos.
- k. El beneficiario del refinanciamiento no podrá realizar otro préstamo hasta que haya amortizado el 50% del saldo del Préstamo de Refinanciamiento de Deudas Morosas. Se excluye de esta limitación los Préstamos de Rápida Recuperación y Adelanto de Quincena.
- l. A los asociados que han sobrepasado el pago en concepto de intereses que tenían que pagar estipulados en el tiempo del préstamo original se le refinanciará el capital pendiente de pago y el saldo de interés se le condonará; en los otros casos se les sumará

el monto más los intereses pendiente de pago refinanciándose conformándose a una sola cuenta a refinanciar.

- m. Este tipo de préstamo por sus características podrá ser revisado y modificado por la Junta de Directores, por lo menos cada seis (6) meses.
- n. Los Asociados contemplados en el Literal a.1 del Artículo 11, del presente reglamento, no tendrán derecho a los beneficios sociales exceptuando el Fondo de Protección.
- o. Los excedentes que se generen en los períodos socioeconómicos serán transferidos como abono a su Préstamo de Refinanciamiento de Deudas Morosas.
- p. Todo Refinanciamiento de Deuda Morosa, deberá constar en un documento elaborado en el Departamento de Cobros de la Cooperativa y que deberá especificar los siguientes datos:
 - p.1. Fecha del Préstamo del Refinanciamiento de Deuda Morosa.
 - p.2. Número de Préstamo del Refinanciamiento de Deuda Morosa.
 - p.3. Nombre, cédula, No. de Seguro Social, teléfono, dirección del asociado y referencia personales con sus respectivos teléfonos.
 - p.4. No. de Asociado.
 - p.5. Monto de la morosidad, especificando el tipo de préstamo.
 - p.6. Fecha de cálculo de la morosidad.
 - p.7. Plazo en que será cancelada la morosidad.
 - p.8. Monto del abono mensual (letras).
 - p.9. Fecha de inicio de pospagos.
 - p.10. Firma del asociado aceptando dicho arreglo.
 - p.11. Firma del Jefe del Departamento de Operaciones.

Todos los Refinanciamiento de Deudas Morosas se sustentarán con un pagaré por el monto total de la deuda.

- q. PROCEDIMIENTO:
 - q.1. Oficial de Cobros establece en la propuesta de Préstamo de Refinanciamiento de Deudas Morosas el monto de la deuda total de intereses, capital, saldo moroso y otros.
 - q.2. Oficial de Cobros remite el documento de acuerdo entre las partes al Jefe de Operaciones para su revisión y firma.
 - q.3. Jefe de Operaciones autoriza o rechaza el documento y lo devuelve al Oficial de Cobros.
 - q.4. La oficial de cobros aplica la figura Refinanciamiento de Deuda Morosa en los términos autorizados.
 - q.5. Oficial de Cobros da seguimiento quincenal al comportamiento de Refinanciamiento de Deuda Morosa.

- q.6. La Gerencia presentará mensualmente los Refinanciamiento de Deudas Morosas a la Junta de Directores.
- r. El incumpliendo en el pago de seis (6) letras quincenales del Refinanciamiento de Deuda Morosas, causará la anulación del mismo y la actualización de los intereses originales del saldo pendiente.

ARTÍCULO 12. PROCEDIMIENTOS PARA TRÁMITES LEGALES

Transcurridos los primeros noventa (90) días del inicio de la gestión de cobro, tanto al deudor como al codeudor sin que se haya logrado resultados favorables en la recuperación del monto adeudado, el Oficial de Cobros, procederá con los siguientes pasos:

- a. Preparar el listado de asociados y codeudores morosos para cobro vía judicial.
- b. Presentar a la Junta de Directores.
- c. Compensar todos los ahorros y parte de las aportaciones con lo que el asociado adeuda a la Cooperativa.
- d. Recomendar la expulsión.
- e. Remite a la Jefatura de Operaciones el acuerdo pertinente.
- f. Verificar todos los documentos que legalizan el préstamo.
- g. Preparar dos expedientes, un original para la demanda y una copia para la cooperativa, con toda la documentación respectiva.
- h. Preparar nota al abogado, previo acuerdo de la Junta de Directores para la firma de la Gerencia, en la que se le asigna al o los casos.
- i. Entregar poder al abogado con certificación del IPACCOOP.
- j. Remitir al abogado, cuando se presente el asociado a realizar cualquier consulta o arreglo de pago (cualquier transacción posterior a este envío, debe ser coordinado directamente con el abogado).
- k. La Gerencia tramitará la fianza de garantía correspondiente cuando sea necesaria y según las formas permitidas por la Ley.

CAPÍTULO VII

POLITICAS DE ASOCIACION PANAMEÑA DE CREDITO

ARTÍCULO 13. Todo asociado que adquiera un crédito con la empresa será remitido a la Asociación Panameña de Crédito (A.P.C.).

ARTÍCULO 14. La Oficial de Cobros actualizará mensualmente el listado enviado a la A.P.C.

ARTICULO 15. Solicitará mensualmente las referencias crediticias a la A.P.C. de los asociados que soliciten crédito.

ARTICULO 16. Velará que todo asociado que cancele su compromiso con la empresa, se actualice la información a la A.P.C. en forma inmediata.

CAPÍTULO VIII CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE MOROSIDAD

ARTÍCULO 17. Para velar por el cumplimiento del presente reglamento se conformará el Comité de Morosidad, el cual estará integrado por:

- a. El Tesorero de la Junta de Directores, quien lo coordinará e informará a la Junta de Directores mensualmente.
- b. Jefe de Operaciones.
- c. Oficial de cobros.
- d. Uno o más miembros propuestos por la Coordinación del Comité, refrendado por la Junta de Directores.

CAPÍTULO IX FUNCIONES Y ACTIVIDADES DEL COMITE DE MOROSIDAD

ARTÍCULO 18. El Comité será de carácter permanente y estará conformado a requerimiento y bajo la responsabilidad de la Junta de Directores, la cual velará por el cumplimiento de su reglamentación y actividades.

ARTÍCULO 19. Este Comité dará seguimiento mensual a los saldos morosos en las diferentes carteras, con el fin de mantener un porcentaje de Morosidad óptimo acorde con los indicadores de gestión.

ARTÍCULO 20. El Comité será un órgano consultivo y de gestión que se dedicará a dar seguimiento a la cartera morosa, por lo que desarrollará las siguientes actividades:

- a. Proponer procedimientos y documentos para la gestión de cobros.
- b. Solicitar y analizar información de la morosidad para mantener el máximo control posible sobre la misma.
- c. Desarrollar un marco de referencia del total de la cartera para facilitar la toma de decisiones.
- d. Presentar propuestas de recuperación de la cartera a la Junta de Directores.
- e. Dar seguimiento a la aplicación de acciones aprobadas y de este Reglamento por parte de la Unidad de Cobros.

- f. Recomendar los casos que deban pasar a trámite judicial.
- g. Presentar estadísticas de recuperación y de montos morosos.

CAPÍTULO X CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO 21. Todos los documentos, investigaciones e informes del Comité son **estrictamente confidenciales** y de uso interno, por lo tanto restringidos, y para su distribución deberán ser debidamente autorizados por la Junta de Directores.

Los integrantes del Comité no podrán divulgar ninguna información o avance de trabajo asignado sin la previa autorización de la Junta de Directores; de realizarlo estarán expuestos a las sanciones que el Estatuto y la Ley establecen.

CAPÍTULO XI DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 22. En caso que un asociado incurra en morosidad en varios préstamos a la vez, se establece el siguiente orden de prioridad para la asignación de los dineros recibidos:

- a. Préstamos que no tienen codeudores.
- b. Préstamos que tienen respaldo.

En cada uno de estos préstamos, se procederá primero al cobro de intereses y el resto a capital.

ARTÍCULO 23. Toda transacción que se ejecute con el asociado debe aparecer en su expediente.

ARTÍCULO 24. El presente reglamento empezará a regir a partir de su aprobación por la Junta de Directores.

Aprobado en sesión Acta 1052 de Junta de Directores, del día 28 del mes de mayo de 2009.

Ana M. Camarena
Presidenta

Sara M. de Vargas
Secretaria