



# Manual de Captaciones Guía para Cooperativas de Ahorro y Crédito del Paraguay.

Proyecto CoopSur  
DGRV - Deutscher Genossenschafts-  
und Raiffeisenverband e.V.

## PRESENTACIÓN

---

El Marco Regulatorio para Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito emitido por el INCOOP, dispone que las Cooperativas Tipos “A” y “B” y las Centrales Cooperativas deben contar con un Manual de Captaciones donde se evidencien los productos que ofrecen, sus condiciones y características generales, el control interno para asegurarse de la veracidad de la información y las seguridades de la información.

Considerando la importancia de contar con un Manual que proporcione un marco de referencia para la administración de la cartera de captación y depósitos de las Cooperativas Tipos “A” y “B”, se ha desarrollado el presente material conteniendo toda la normativa aplicable al ahorro: políticas generales, procedimientos de ahorro, políticas específicas por producto, manejo de riesgos asociados a la captación de depósitos, control interno aplicado e infraestructura requerida.

El presente Manual de Captaciones alcanza su aplicación a todos los directivos, funcionarios y empleados de las Cooperativas Tipos “A” y “B”, que tengan participación y responsabilidad en las operaciones de captación, sirviendo como una herramienta de trabajo que permita la implementación correcta y adecuada de las decisiones y directrices emanadas del Consejo de Administración.

El documento se divide en siete capítulos:

1. Generalidades: objetivos, marco legal y alcance.
2. Políticas Generales: ahorristas, apertura y cierre de cuentas, secreto de información, conocimiento del socio depositante, políticas de tasas de interés, estados de cuenta e información de saldos, clasificación contable y caución de ahorros.
3. Procesos de Captación: proceso de promoción, proceso de apertura, proceso de depósito, retiro y cancelación de cuenta de ahorro, proceso de cancelación en depósito a plazo fijo y resguardo de documentos.

4. Políticas Específicas por Producto de Captación: ahorros a la vista, depósitos a plazo fijo, ahorro de menores, ahorros programados y otro tipo de ahorro, tarjetas de débito.
5. Administración de Riesgos Aplicada: definición y origen del riesgo de liquidez, manejo del riesgo de liquidez inherente a las captaciones, revelación de riesgo operativo en las captaciones y manejo del riesgo operativo inherente a las captaciones.
6. Control Interno Aplicable: apertura de cuentas, cuentas canceladas, formas numeradas, transferencias y cheques emitidos, cuentas inactivas, depósitos de empleados, funcionarios, directivos y personas vinculadas, aspectos de personal, aspectos de seguridad informática, y manejo efectivo y cajeros.
7. Infraestructura Requerida: aspectos físicos y de seguridad, aspectos tecnológicos, medios electrónicos, aspectos de documentación y aspectos de recursos humanos.

Este Manual de Captaciones establece los términos y condiciones aplicables en general a todos los productos de captación de las Cooperativa Tipos “A” y “B” y las Centrales Cooperativas.

Toda la plana dirigenal y gerencial debe adherirse a lo establecido en este Manual y éste debe ser comunicado y socializado a todo el personal de la Cooperativa.

# ÍNDICE

---

## **PRESENTACIÓN (2)**

### **1. GENERALIDADES (7)**

#### **1.1 Objetivos (7)**

1.1.1 Objetivo general (7)

1.1.2 Objetivos específicos (7)

#### **1.2 Marco legal (8)**

#### **1.3 Alcance (9)**

### **2. POLÍTICAS GENERALES (10)**

#### **2.1 Ahorristas (10)**

#### **2.2 Apertura y cierre de cuentas (10)**

2.2.1 Apertura y formalización (10)

2.2.2 Firmas autorizadas (10)

2.2.3 Requisitos generales para apertura de cuentas (11)

2.2.4 Cierre o cancelación de cuenta (12)

#### **2.3 Secreto de información (13)**

#### **2.4 Conocimiento del socio depositante (14)**

#### **2.5 Políticas de tasas de interés (14)**

2.5.1 Fijación de tasas de interés (14)

2.5.2 Diferenciación por monto y plazo (15)

2.5.3 Comunicación y publicidad (16)

2.5.4 Revisión de tasas (16)

2.5.5 Capitalización de intereses (16)

#### **2.6 Estados de cuenta e información de saldos (17)**

#### **2.7 Clasificación contable (17)**

#### **2.8 Caución de ahorros (17)**

### **3. PROCESOS DE CAPTACIÓN (19)**

#### **3.1 Proceso de promoción (19)**

3.1.1 Responsables (19)

3.1.2 Estrategias de promoción y publicidad (19)

3.1.3 Información en sucursales (20)

3.1.4 Negociación ante cierre de cuentas (20)

## **3.2 Proceso de apertura (21)**

3.2.1 Responsables (21)

3.2.2 Apertura de la cuenta (21)

## **3.3 Proceso de depósito, retiro y cancelación de cuentas de ahorros (22)**

3.3.1 Responsables (22)

3.3.2 Operación de depósito (22)

3.3.3 Operación de retiro (23)

3.3.4 Operación de cancelación de cuentas de ahorros (23)

## **3.4 Proceso de cancelación de depósito a plazo fijo (24)**

3.4.1 Responsables (24)

3.4.2 Operación de cancelación de depósito a plazo fijo (24)

## **3.5 Proceso de renovación de depósito a plazo fijo (24)**

3.5.1 Responsables (25)

3.5.2 Operación de renovación de depósito a plazo fijo (25)

## **3.6 Resguardo de documentos (25)**

3.6.1 Responsables (25)

3.6.2 Procedimiento general (25)

## **4. REGLAMENTO POR PRODUCTO DE CAPTACIÓN (26)**

### **4.1 Ahorros a la vista (26)**

4.1.1 Concepto, grupo meta y moneda (26)

4.1.2 Reglas operativas específicas del ahorro a la vista (26)

### **4.2 Depósitos a plazo fijo (27)**

4.2.1 Concepto, grupo meta y moneda (27)

4.2.2 Reglas operativas específicas del depósito a plazo fijo (28)

### **4.3 Ahorro de menores (28)**

4.3.1 Concepto, grupo meta y moneda (28)

4.3.2 Reglas operativas específicas del ahorro de menores (29)

### **4.4 Ahorros programados y otro tipo de ahorros (29)**

4.4.1 Concepto, grupo meta y moneda (29)

4.4.2 Reglas operativas específicas del ahorro programado (30)

### **4.5 Tarjetas de débito (30)**

4.5.1 Concepto y grupo meta (30)

4.5.2 Reglas operativas de la tarjeta de débito (30)

## **5. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS APLICADA (32)**

### **5.1 Definición y origen del riesgo de liquidez (32)**

- 5.2 Manejo del riesgo de liquidez inherente a las captaciones (32)**
  - 5.2.1 Diversificación de captaciones (32)
  - 5.2.2 Límites y concentración (33)
  - 5.2.3 Identificación de los mayores depositantes (33)
  - 5.2.4 Índice de liquidez (33)
- 5.3 Revelación de riesgo operativo en las captaciones (34)**
  - 5.3.1 Definición y origen del riesgo operativo (34)
- 5.4 Manejo del riesgo operativo inherente a las captaciones (35)**
  - 5.4.1 Proceso para administrar el riesgo operativo (35)
  - 5.4.2 Acciones generales para la gestión del riesgo operativo inherente a las captaciones (35)
  
- 6. CONTROL INTERNO APLICABLE (38)**
  - 6.1 Apertura de cuentas (38)**
  - 6.2 Cuentas canceladas (38)**
  - 6.3 Formas numeradas (38)**
  - 6.4 Transferencias y cheques emitidos (39)**
  - 6.5 Cuentas inactivas (40)**
  - 6.6 Depósitos de empleados, funcionarios, directivos y personas vinculadas (40)**
  - 6.7 Aspectos de personal (41)**
  - 6.8 Aspectos de seguridad informática (41)**
  - 6.9 Manejo de efectivo y cajeros (42)**
  
- 7. INFRAESTRUCTURA REQUERIDA (44)**
  - 7.1 Aspectos físicos y de seguridad (44)**
  - 7.2 Aspectos tecnológicos (45)**
  - 7.3 Medios electrónicos (45)**
  - 7.4 Aspectos de documentación (46)**
  - 7.5 Aspectos de recursos humanos (46)**
    - 7.5.1 Nivel Directivo (46)
    - 7.5.2 Nivel Gerencial (47)
    - 7.5.3 Nivel Sucursal (48)
  
- ANEXO: FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO DE CAPTACIÓN (50)**

## 1. GENERALIDADES

---

### 1.1 OBJETIVOS

#### 1.1.1 Objetivo general:

El Manual de Captaciones es un documento que define los criterios que la Cooperativa utiliza para atender la demanda de servicios de sus socios en cuanto a depósitos de ahorros en sus diferentes modalidades.

En concordancia, el objetivo general del presente Manual es establecer las normas y lineamientos para la ejecución de las operaciones pasivas en sus diversos productos, que realice la Cooperativa XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, según lo dispuesto por el INCOOP en el Marco Regulatorio para Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito del Paraguay.

Con la aplicación del Manual, la Cooperativa cuenta con una política coherente, claramente definida y escrita, que sea complemento de la planificación estratégica.

#### 1.1.2 Objetivos específicos:

- a. Servir de base para las actividades diarias de las operaciones pasivas a nivel de los empleados y funcionarios de la Cooperativa.
- b. Precautelar los intereses de los socios depositantes.
- c. Instruir al personal sobre aspectos fundamentales como objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos y normas establecidas.
- d. Constituirse en una referencia para evaluar la efectividad del sistema de control interno en cuanto al manejo de las captaciones de ahorros.
- e. Definir las líneas generales sobre las que se establezcan los procesos a seguir y las funciones de los empleados y funcionarios involucrados en la atención a los socios demandantes de servicios de captaciones para establecer responsabilidades, evitar duplicidad de trabajos y detectar omisiones.
- f. Aplicar criterios homogéneos en la Cooperativa para la atención de la demanda de operaciones de captación de depósitos.

- g. Facilitar la estandarización en los procesos operativos y administrativos de los diversos productos de ahorro, el control de las gestiones de captación y el cumplimiento de las normas establecidas, para así poder introducir las acciones correctivas o de mejora continua.
- h. Minimizar los riesgos en la administración de la cartera pasiva.
- i. Contribuir a la fijación de tasas de interés pasivas que permitan a la Cooperativa ser competitiva en su mercado de influencia.
- j. Conocer a los socios depositantes, su perfil como ahorristas, la fuente de sus ingresos, las características de sus actividades económicas y el entorno económico en que se desenvuelven para poder atenderlos adecuadamente en sus necesidades de ahorro e inversión.

## 1.2 MARCO LEGAL

Este Manual se ha elaborado tomando en cuenta lo dispuesto en el Marco Regulatorio para Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito, específicamente en lo dispuesto en el Capítulo 4, Tratamiento y Manejo de la Liquidez y Capítulo 9, Normas Generales para Captación de Depósitos.

Específicamente, el literal a) en la parte 9.1 sobre Condiciones Básicas para Captar Depósitos, dispone:

*“Las Cooperativas Tipos “A” y “B” y las Centrales Cooperativas, deben contar con un Manual de Captaciones, donde se evidencien los productos que ofrecen, sus condiciones y características generales, el control interno para asegurarse de la veracidad de la información y las seguridades de la información. El Manual de Captaciones deberá ser actualizado periódicamente para adaptarse a las condiciones del mercado, ser aprobado por el Consejo de Administración y contener, como mínimo, lo siguiente:*

1. Determinación de los sujetos de ahorro, dentro de los límites de la Ley 438/94 y su Decreto Reglamentario N° 14.052/96.
2. Tipos de ahorros que ofrece y características generales de los mismos.
3. Organización administrativa y procesos para la captación, aprobación y administración de la cartera de ahorro.
4. Tratamiento de modificaciones y acuerdos especiales de retiro.
5. Constitución y funciones del área de ahorros.
6. Límite individual a las captaciones.
7. Tratamiento de tasas de interés.
8. Tratamiento a la documentación de ahorros.
9. Régimen de pagos.”



### **1.3 ALCANCE**

Las disposiciones de este Manual son aplicables a todas las operaciones de captación de depósitos que realiza la Cooperativa en sus diferentes modalidades y productos y que las ofrece a sus socios en sus sucursales, oficinas, agencias y cualquier punto de servicio que atienda a los depositantes.

## **2. POLÍTICAS GENERALES**

---

### **2.1 AHORRISTAS**

En conformidad con la Ley de Cooperativas y el Marco Regulatorio para Cooperativas de Ahorro y Crédito, pueden ser ahorristas o depositantes de la Cooperativa en forma individual, indistinta, conjunta o conjunta-indistinta:

- a. Sus socios.
- b. Los menores de edad que cumplan con los requisitos establecidos por la Ley.
- c. Otras Cooperativas.
- d. Terceros autorizados por el INCOOP conforme al artículo 105° del Decreto N° 14.052/96.

### **2.2 APERTURA Y CIERRE DE CUENTAS**

#### **2.2.1 Apertura y formalización**

Al abrir una cuenta de ahorros, un depósito a plazo fijo u otro tipo de cuenta de captación, se registra al titular o si es del caso, titulares de la misma, en el formato correspondiente y se ingresa la información al sistema o software. Es necesario registrar toda la información necesaria para la identificación de las cuentas y de su titular y el adecuado manejo de las mismas y su seguridad.

En función del producto que se trate, se formaliza la apertura de la cuenta mediante libreta de ahorros, comprobante de operación, documento comprobatorio de depósito a plazo fijo, certificado de depósito u otros medios que demuestren la realización del depósito y se constituyen en documentos válidos operativa y legalmente.

#### **2.2.2 Firmas autorizadas**

El titular de la cuenta es quien tiene la firma autorizada para el manejo de la cuenta en términos de retiros, instrucciones de débito, instrucciones operativas y demás operaciones.

Una cuenta, dependiendo del producto de que se trate puede tener las siguientes modalidades de firmas:

- a. Individual: a nombre y orden del socio titular de la cuenta. En este caso la extracción total o parcial será efectuada exclusivamente con la firma del titular.
- b. Indistinta: a la orden indistinta de los titulares de la cuenta, en cuyo caso cualquiera de ellos está habilitado para extraer total o parcialmente la suma depositada.
- c. Conjunta: a la orden conjunta o colectiva, en cuyo caso se requiere la firma de todos los titulares de la cuenta para la extracción total o parcial de fondos.
- d. Conjunta-Indistinta: la cual podrá habilitar a nombre de tres o más titulares y se requerirá para la extracción, la firma de por lo menos dos de ellos.

El socio deberá comunicar a la Cooperativa cualquier cambio de la/s firma/s autorizadas, para la actualización en la/s cuenta/s de ahorro/s.

### **2.2.3 Requisitos generales para apertura de cuentas**

#### **Para personas mayores de edad:**

- a. Que sean socios de la Cooperativa.
- b. Ser persona legalmente capaz para firmar convenios y contratos.
- c. Entregar copia del documento de identidad, pudiendo ser cédula de ciudadanía o pasaporte.
- d. Firmar el contrato respectivo y suscribir el registro de firmas.
- e. Realizar el depósito del monto mínimo inicial requerido según el tipo de producto de ahorro.
- f. Cumplir las formalidades que determine la Ley respecto a la normativa para prevenir el lavado de dinero.

#### **Para menores de edad:**

- a. Cédula de identidad o certificado de nacimiento del menor.
- b. Entregar copia del documento de identidad del padre o tutor, pudiendo ser cédula de identidad o pasaporte.

- c. El socio titular deberá depositar en el acto el monto mínimo establecido para el efecto según el contrato.
- d. Firmar el contrato respectivo y suscribir el registro de firmas.
- e. Los menores solamente pueden tener cuentas en la modalidad de firma individual.

**Para Cooperativas:**

- a. Copia auténtica del Acta de Asamblea de la entidad que quiere abrir una cuenta.
- b. Si es del caso, copia auténtica del Acta de Asamblea o del acuerdo del órgano pertinente en la que conste la decisión de asociarse a la cooperativa.
- c. Acta de conformación de Autoridades y la nómina de personas autorizadas para operar en la misma.
- d. Entregar copia del documento de identidad vigente de las personas autorizadas.
- e. Firmar el contrato respectivo y suscribir el registro de firmas.
- f. Realizar el depósito del monto mínimo inicial requerido según el tipo de producto de ahorro.
- g. Cumplir las formalidades que determine la Ley respecto a la normativa para prevenir el lavado de dinero.

Es obligación de los representantes comunicar a la Cooperativa todas las modificaciones que surjan en la nómina de personas autorizadas para proceder a la actualización del registro de firmas respectivo; de no hacerlo, la Cooperativa deslinda toda responsabilidad por la no comunicación del cambio de titulares y/o firmantes.

Para el caso de apertura de cuentas de terceros, la Cooperativa deberá contar con la autorización expresa del INCOOP.

**2.2.4 Cierre o cancelación de cuenta**

Una cuenta de ahorro, depósito a plazo u otras cuentas de captaciones, pueden ser cerradas o canceladas en los siguientes casos:

- a. A solicitud del titular de la cuenta.
- b. Por retiro del socio de la Cooperativa por cualquier causa.
- c. Al término del plazo establecido, según se determine en los términos y condiciones del producto.
- d. En casos de fallecimiento o incapacidad:

Para las cuentas individuales, la Cooperativa entregará los fondos al declarado heredero legal por juez competente, o los depositará en la cuenta del juicio sucesorio o a resulta de la insania que indique la orden judicial.

Para las cuentas de ahorros conjunta, en caso de fallecimiento o incapacidad de cualquiera de ellos, para disponer del mismo será indispensable una orden judicial o la orden del o de los depositantes sobrevivientes.

Para las cuentas de ahorros indistintas, en caso de fallecimiento o incapacidad sobreviniente del otro, u otros depositantes, siempre que no medie orden judicial en contrario, la Cooperativa entregará el depósito total o parcial a cualquiera de los depositantes.

Para las cuentas de ahorros conjuntas/indistintas, en caso de fallecimiento o incapacidad de cualquiera de ellos, para disponer de los fondos, serán suficientes las firmas de los depositantes sobrevivientes, siempre que alcancen el número de firmas mínimos para realizar la extracción, caso contrario se requerirá de una orden judicial.

- e. Cuando exista disposición legal emitida por las autoridades competentes en el sentido de bloqueo, embargo o cierre de cuentas.

En el caso de cuentas que no tengan movimientos en el período de tiempo que marquen las leyes vigentes, se atenderá a lo que las leyes en la materia determinen, así como en el caso de cuentas cuando el titular haya fallecido y no se presenten los herederos legales.

### **2.3 SECRETO DE INFORMACIÓN**

En cumplimiento del Capítulo 2, parte 2.5 del Marco Regulatorio para Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito, la Cooperativa, sus dirigentes, representantes legales, asesores y empleados no podrán proporcionar información relativa a operaciones de ahorro de sus titulares o involucrados, salvo en los siguientes casos:

- a. Al (a los) titular(es) y/o quien(es) lo(s) representa(n) legalmente.
- b. A los Auditores Externos contratados por la Cooperativa, quienes quedan igualmente sometidos al secreto de la información.
- c. En términos globales, no personalizados, para fines estadísticos, de estudios o de información académica.
- d. Al INCOOP, la SEPRELAD y/o la Autoridad Jurisdiccional que lo requiera expresamente y conforme a su competencia legal, directamente o a través del INCOOP.

En todos los casos se deberá velar por el cumplimiento del secreto de la información, así como a su utilización exclusiva para los fines para los que fue requerida legalmente.

## **2.4 CONOCIMIENTO DEL SOCIO DEPOSITANTE**

La Cooperativa diseñará y pondrá en práctica mecanismos de control que le permitan conocer a sus socios depositantes, especialmente en cuanto a su identificación y la determinación de la fuente de sus ingresos.

El conocimiento del socio depositante empieza por el registro de entrada al sistema y el cumplimiento de los requisitos que se determinen para su vinculación, soportados adecuadamente.

El encargado de sucursal o agencia donde el socio tenga su cuenta, es el responsable de conocer en general las actividades que desarrolla el cliente, con el fin de poder evaluar si las operaciones inusuales y relevantes, según lo definen las normas de prevención de lavado de dinero, se ajustan a las características y perfil del cliente.

## **2.5 POLÍTICAS DE TASAS DE INTERÉS**

### **2.5.1 Fijación de tasas de interés**

El Consejo de Administración fija las tasas de interés para las operaciones de captación, tanto a la vista como a plazo fijo y/o programado, para lo cual cuenta con informes y recomendaciones técnicas de la gerencia.

Los siguientes son las bases que se toman como referencia para la fijación de tasas de interés pasivas:

- a. Tasas de mercado, especialmente las que tienen en los mercados en los que opera la Cooperativa aquellas entidades financieras que constituyen la competencia más directa, ya sea al orientar su oferta al mismo público objetivo o porque poseen características similares a las de la Cooperativa y establecen condiciones equivalentes de oferta en términos de montos mínimos, plazos y demás condiciones y características.
- b. Los costos administrativos por producto de captación y el margen financiero con respecto a las tasas activas.
- c. El objetivo de generación de excedentes suficientes para mantener las reservas y la solvencia patrimonial, de tal manera que en conjunto con las tasas activas construyan un margen financiero suficiente para las necesidades de la Cooperativa.
- d. La tasa de interés referencial publicada por el Instituto Nacional de Cooperativismo.
- e. La tasa de interés de referencia publicada por el Banco Central del Paraguay

El Consejo de Administración, dependiendo del producto que se trate, podrá fijar un rango de tasas, poniendo un límite máximo y mínimo, en base a los cuales el gerente podrá fijar las tasas que serán de aplicación general para todos los socios, sin distingo de ninguna naturaleza ni por ningún motivo.

### **2.5.2 Diferenciación por monto y plazo**

Las tasas de interés en principio, promueven la diferenciación por monto y plazo. En tal sentido, la estructura de tasas debe favorecer claramente la mayor permanencia de los depósitos, remunerando adecuadamente los depósitos a plazos más extensos, mientras que dentro de un mismo plazo, el monto de depósitos debe proporcionar un beneficio marginal menor.

Aunque la relación normal entre las tasas de interés y los plazos es que a mayor plazo corresponde una mayor tasa, en determinadas coyunturas la tasa de interés de corto plazo puede estar temporalmente elevada como producto de una

situación de iliquidez del mercado que se revertirá en el futuro cercano. En estos casos, las tasas a plazos mayores pueden ubicarse por debajo de la tasa a la vista y a plazos menores.

En el caso de depósitos a la vista y ahorro programado, el Consejo de Administración puede fijar las tasas por montos promedios, observando que a mayor monto promedio corresponde mayor tasa o bien puede fijar una tasa única en función de las condiciones de mercado y del producto que se trate.

### **2.5.3 Comunicación y publicidad**

La Cooperativa expresará en términos nominales y efectiva anual, las tasas de interés pasivas que paga por las captaciones de ahorro, en cualquier modalidad.

La Cooperativa publicará en un lugar visible en todas las sucursales y agencias las tasas de interés que paga por los productos de captación.

En general, la Cooperativa dará cumplimiento a las disposiciones de las leyes específicas, respecto de la comunicación relacionada con los productos y servicios de captación ofrecidos, así como a la protección del consumidor.

### **2.5.4 Revisión de tasas**

La Cooperativa se reserva el derecho de revisar la tasa de interés y/o los períodos de capitalización cuando lo considere necesario y modificarlas teniendo en cuenta las leyes y disposiciones vigentes en la materia, sin mediar para ello aviso escrito.

La Gerencia revisará las tasas de interés de todos los productos de captación al menos una vez al mes y entregará un informe ejecutivo de posición de tasas con su recomendación al Consejo de Administración para mantenerlas o modificarlas, si es el caso.

### **2.5.5 Capitalización de intereses**

El Consejo de Administración fijará el tipo de capitalización o la frecuencia de capitalización de intereses en los diferentes productos de captaciones, pudiendo ser, enunciativa más no limitativamente, diaria, mensual, o al vencimiento. Los intereses se calculan sobre saldo diario o como las características del producto lo definan.

Los rendimientos, específico por tipo de producto de ahorro, se acreditarán en la cuenta del titular en función de lo establecido en el contrato suscrito y las características del producto.



## **2.6 ESTADOS DE CUENTA E INFORMACIÓN DE SALDOS**

La Cooperativa pondrá a disposición de los depositantes la información de su cuenta en cualquier momento, mediante estados de cuenta o cualquier instrumento, sistema o medio que considere adecuado. El Consejo de Administración y la Gerencia determinará el medio más adecuado para cada producto de captación, en función de las capacidades operativas, tecnológicas y de costos.

La información de saldos de cuentas se dará únicamente al socio titular, a su apoderado o autorizado y, por requerimiento judicial, a quien corresponda.

Cuando un tercero realice un depósito en la cuenta del socio o tenga autorización del titular para realizar un retiro de fondos, no se entregará el saldo de la cuenta, limitándose exclusivamente a entregar el comprobante de la transacción realizada.

Los funcionarios de la Cooperativa que trabajan en ventanillas y reciben depósitos o entregan retiros de ahorros, no pueden tener acceso a los saldos de las cuentas de ahorro. El sistema informático solamente les permitirá realizar el retiro si tiene fondos suficientes o bien el depósito, pero sin que aparezca el saldo en pantalla ni impreso.

## **2.7 CLASIFICACIÓN CONTABLE**

Los fondos captados se contabilizarán atendiendo al Marco Regulatorio y a las resoluciones y disposiciones del INCOOP. Los registros se realizarán tomando como base el valor contractual de la obligación, reconociendo los intereses devengados directamente en los resultados del ejercicio como un gasto por intereses.

Los saldos de los productos de captaciones se presentarán en el Balance General, constituyendo el primer rubro dentro del pasivo de la Cooperativa.

## **2.8 CAUCIÓN DE AHORROS**

Las cuentas de ahorro a la vista, a plazo fijo y otras cuentas de ahorro, podrán constituirse parcial o totalmente como garantía de préstamos o tarjetas de crédito. En este caso, el monto de ahorro en garantía deberá permanecer caucionado a favor de la cooperativa, atendiendo a las especificaciones establecidas en la ficha técnica respectiva.

No podrán caucionarse las cuentas de ahorro de menores ni las cuentas sobre las que ya exista una caución con la propia Cooperativa o por disposiciones legales.

La Cooperativa definirá si paga o no intereses en los ahorros caucionados como garantía de préstamos o tarjeta de crédito.

## 3. PROCESOS DE CAPTACIÓN

---

### 3.1 PROCESO DE PROMOCIÓN

#### 3.1.1 Responsables

Responsable principal: Jefe de Ahorros o Jefe de Marketing u otro funcionario

Responsables secundarios: Funcionarios de las sucursales.

Todos los funcionarios de la Cooperativa, tanto de sucursales y de las oficinas principales, especialmente aquellos que laboran en áreas comerciales, de mercadotecnia, promoción y finanzas, deben estar en condiciones de responder las consultas de las personas interesadas que llaman o se acercan para conocer los productos de captaciones.

#### 3.1.2 Estrategias de promoción y publicidad

La Gerencia General es la encargada de diseñar la estrategia de promoción y mercadotecnia para las captaciones, pudiendo contar con un departamento, área o responsable de la mercadotecnia. La estrategia, en términos generales, deberá ser aprobada por el Consejo de Administración, conforme las políticas internas lo señalen.

Todas las sucursales y agencias de la Cooperativa deberán conocer la estrategia para la promoción y la captación de depósitos del público.

Las estrategias y mecanismos de promoción y publicidad que la Cooperativa puede usar en función de los productos que se desea promover, los costos, el impacto y las oportunidades de mercado que se presentan, son, enunciativa más no limitativamente, las siguientes:

- a. Medios masivos como son la prensa escrita, la radio, la televisión.
- b. Material impreso como folletos, volantes, afiches, carteles, trípticos, folders, cartas.
- c. Rótulos y anuncios en calle, vehículos espacios destinados para publicidad.
- d. Correo electrónico y correo tradicional.
- e. Telemarketing.
- f. Promocionales o regalos.
- g. Referidos.
- h. Página web.
- i. Relaciones públicas.
- j. Revista y publicaciones de la Cooperativa.

- k. Venta directa.
- l. Visita puerta a puerta.
- m. Eventos, seminarios, talleres.
- n. Eventos masivos.
- o. Auspicios comerciales.
- p. Apoyos a terceros.

Todas estas estrategias tienen como finalidad la detección de potenciales socios y depositantes, que los actuales socios incrementen sus niveles de depósitos y usen los productos de captación y que se cumplan las metas de captación establecidas en el Plan anual.

### **3.1.3 Información en sucursales**

Una vez que el potencial socio o socio actual se ha acercado a una sucursal, el personal debe captar su atención e informar al mismo sobre la gama de productos ofertados por la Cooperativa y sus características en función de las necesidades o requerimientos del interesado.

Para realizar una adecuada promoción de los productos y servicios el personal debe haber recibido la capacitación suficiente y deberá contar con elementos de trabajo básicos para realizar su labor y con información, como son:

- a. Volantes o folletos.
- b. Tarjetas de presentación corporativas.
- c. Conocimiento de toda la gama de productos de ahorro que ofrece la Cooperativa, sus tasas y condiciones.
- d. Información general de las tasas de interés pasivas con que trabaja la competencia y conocer cuáles son las principales instituciones competidoras en la zona.
- e. Tener los números telefónicos y direcciones de la Cooperativa y de las sucursales.
- f. Conocer el Manual de Captaciones de la Cooperativa y los reglamentos relacionados.

### **3.1.4 Negociación ante cierre de cuentas**

El personal correspondiente de la Cooperativa trata de persuadir al socio para que no cierre su cuenta. Para esto, le asesora y explica sobre rentabilidad, características de los tipos de ahorro, condiciones favorables frente a la competencia. En caso de llegar a acuerdos respecto de mejora de condiciones en el plazo fijo, seguirá los procedimientos autorizados por la Cooperativa.

## **3.2 PROCESO DE APERTURA**

### **3.2.1 Responsables**

El interesado ha tomado la decisión de operar con la Cooperativa. El funcionario deberá explicarle los requisitos necesarios para la apertura de la cuenta, la documentación a ser presentada, los horarios de atención de las sucursales, la persona con la que deberá contactar dentro de la sucursal en función de lo que requiera.

Responsable principal: Ejecutivo u Oficial de Cuentas

Responsable secundario: Jefe de Sucursal

### **3.2.2 Apertura de la cuenta**

- a. El funcionario procederá a la atención del interesado, dando toda información sobre las bondades del producto de ahorro (intereses, beneficios, ventajas, forma de utilizar los documentos, contrato y otros) en forma clara, transparente, precisa y aclarando consultas que pudiera tener con relación a los productos de su interés.
- b. Pedirá los documentos requeridos para la apertura de la cuenta de ahorro.
- c. Una vez definido el tipo de producto de ahorro, pactará el tiempo o plazo del depósito, si corresponde; la tasa de interés nominal a ser pagada y la modalidad de acreditación de los rendimientos.
- d. Captura los datos del socio en el sistema informático.
- e. Genera la documentación del Producto de Ahorro para la formalización dependiendo del tipo de producto seleccionado, debiendo imprimir o disponer de lo siguiente: contrato de ahorro, registro de firmas, libreta de ahorro, si corresponde.
- f. Adicionalmente, si es necesario, apoyará a la persona interesada en el llenado de la boleta de depósito con el monto de apertura, al mismo tiempo

que explicará al mismo el procedimiento que deberá realizar para los futuros depósitos, así como también retiros.

- g. Se registra la firma o firmas, si es el caso, de los titulares en el formato correspondiente, verificando que el mismo coincida con la documentación de identidad oficial presentada.
- h. Al finalizar el registro de la(s) firma(s), se registrará la firma del funcionario y el sello.
- i. Entrega al titular de la cuenta, la copia del contrato, la libreta de ahorro (si corresponde al tipo de producto de ahorro) y la boleta de depósito.
- j. Con la boleta de depósito y la libreta de ahorro (si corresponde), el socio se acercará a la ventanilla de caja para realizar el correspondiente depósito.

### **3.3 PROCESO DE DEPÓSITO, RETIRO Y CANCELACIÓN DE CUENTAS DE AHORRO**

#### **3.3.1 Responsables**

Responsable principal: Cajero

Responsable secundario: Ejecutivo u Oficial de Cuentas

#### **3.3.2 Operación de depósito**

Por operación de depósito se entiende la entrega de dinero o cheques por parte del titular o de un tercero para que el monto sea acreditado en la cuenta correspondiente.

El depósito tiene el siguiente proceso que se debe seguir para la correcta y segura recepción y acreditación del dinero o cheques:

- a. El cajero recibe la boleta de depósito debidamente completada.
- b. Recibe el efectivo y/o cheques de parte del depositante y verificará el monto total a depositar, realizando el conteo físico del efectivo y verificación del monto de los cheques.
- c. Verifica con el depositante, sea socio o tercero, el nombre del titular de la cuenta y el número de la cuenta del socio, para evitar errores.

- d. Si dispone de un contador de billetes automático, podrá utilizarlo para verificar el conteo de los billetes.
- e. Se procede al registro del depósito en el sistema informático.

Cuando la suma depositada, sea superior a U\$S 10.000.- (Diez mil dólares) o su equivalente en guaraníes, el depositante deberá firmar el formulario de Declaración Personal (Ley N° 1015/97 y su modificatoria Ley N° 3783/09).

### **3.3.3 Operación de retiro**

Por operación de retiro se entiende la entrega de dinero o cheque por parte de la Cooperativa al titular o un tercero legalmente autorizado con débito de la cuenta correspondiente.

El retiro tiene el siguiente proceso que se debe seguir para la correcta y segura entrega del dinero o cheque, si es el caso:

- a. El cajero recibe la boleta de extracción debidamente completada. Si terceros autorizados legalmente retiraran dinero de la cuenta, se verificará que tenga la autorización respectiva del titular de la cuenta de ahorro.
- b. Solicitará la identificación oficial, verificando la identidad del titular y la firma registrada.
- c. Realizará el conteo físico del efectivo. Si dispone de un contador de billetes automático, podrá utilizarlo para verificar el conteo de los billetes.
- d. Se procede al registro del retiro en el sistema informático.
- e. Una vez terminado el registro, colocará en la boleta de extracción el sello de Caja y su firma.

En el caso de retiros que superen el monto establecido en la ficha técnica del producto, se atenderá a lo establecido por el área financiera o de tesorería.

### **3.3.4 Operación de cancelación de cuentas de ahorros**

Responsable principal: Cajero

Responsable secundario: Oficial de Cuentas

En el caso de cuentas de ahorros, el Oficial de Cuentas recibe la solicitud de cancelación de cuenta de ahorro por parte del titular, ingresa, cancela e imprime

en el sistema informático los reportes correspondientes y prosigue conforme los procesos establecidos.

Los procesos de cancelación de cuentas de ahorros también realizan otras áreas por diferentes causas (renuncias, fallecimiento, etc).

### **3.4 PROCESO DE CANCELACIÓN DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO**

#### **3.4.1 Responsables**

Responsable principal: Ejecutivo u Oficial de Cuentas

Responsable secundario: Jefe de Sucursal

#### **3.4.2 Operación de cancelación de depósito a plazo fijo**

Por operación de cancelación de depósito a plazo fijo se entiende la entrega de dinero o cheque por parte de la Cooperativa al titular del depósito que ha llegado a su fecha de vencimiento o bien que haya solicitado la cancelación anticipada antes del vencimiento.

El retiro tiene el siguiente proceso que se debe seguir para la correcta y segura entrega del dinero o cheque, si es el caso:

- a. Recibe al socio con el contrato a plazo fijo a cancelar.
- b. Consulta en el sistema informático la situación actual del socio interesado en cancelar su contrato, verifica los datos y la situación del contrato.
- c. Una vez verificado que los datos estén correctos, procede a la cancelación conforme los procedimientos establecidos.

Si el depositante deseara cancelar su contrato antes de la fecha de vencimiento, deberá solicitarlo con una anticipación de xxx días calendario a la Cooperativa, quien de aprobarlo, liquidará la operación con el interés que se establezca en la ficha técnica del producto.

La Cooperativa puede establecer que ante la cancelación de cualquier depósito a plazo fijo, sea por vencimiento o si se permite pre-cancelarlo antes del vencimiento del plazo original, pase el saldo del depósito a plazo fijo a la cuenta de ahorros y desde ésta se realice la operación de retiro correspondiente.

### **3.5 PROCESO DE RENOVACIÓN DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO**



### **3.5.1 Responsables**

Responsable principal: Ejecutivo u Oficial de Cuentas

Responsable secundario: Jefe de Sucursal

### **3.5.2 Operación de renovación de depósito a plazo fijo**

Las cuentas de ahorro a plazo que no sean retiradas al vencimiento del plazo acordado en el contrato, tendrán renovación automática a la tasa de interés vigente a la fecha. Los intereses generados y acumulados por estas cuentas serán depositadas en caja de ahorro a la vista en forma automática.

Se procederá conforme los procesos definidos por la Cooperativa para la renovación automática del depósito a plazo fijo, de acuerdo al contrato suscrito.

## **3.6 RESGUARDO DE DOCUMENTOS**

### **3.6.1 Responsables**

Responsable principal: Contabilidad

Responsable secundario: Personal de oficinas centrales.

### **3.6.2 Procedimiento general**

En cumplimiento del Marco Regulatorio, la Cooperativa almacena los registros o archivos informáticos en dos lugares diferentes que cuentan con seguridad adecuada y están geográficamente distantes entre ellos. El resguardo de la información sensible de las cuentas de ahorro de los socios, captaciones, créditos y la contabilidad, se realiza en línea o, como máximo cada 24 horas, por los medios considerados más convenientes.

Los registros almacenados permitirán usarlos para reconstruir los registros de la entidad. Los formatos aceptables incluyen originales en papel o copias, microfilmación o dispositivos para almacenamiento digital, con los debidos niveles de seguridad para el acceso a los datos.

La Cooperativa conservará los registros almacenados de sus actividades, por un periodo mínimo de cinco (5) años.

## 4. REGLAMENTO POR PRODUCTO DE CAPTACIÓN

---

### 4.1 AHORROS A LA VISTA

#### 4.1.1 Concepto, grupo meta y moneda

- a. Es una cuenta de captación de libre disponibilidad en la que su titular, representantes legales o autorizados, pueden efectuar depósitos y extracciones tantas veces lo deseen. Para la apertura de esta cuenta el socio deberá firmar un contrato donde se le asigna un número de cuenta y se registrará por las condiciones vigentes al momento de la apertura, establecidas en la ficha técnica del producto.
- b. El grupo meta o mercado objetivo son las personas físicas mayores de edad, otras cooperativas y entidades sin fin de lucro, en conformidad con la Ley de Cooperativas y el Marco Regulatorio para Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- c. La Cooperativa capta ahorros a la vista en moneda nacional.
- d. En caso de que se capte ahorros a la vista en moneda extranjera, la Cooperativa presentará el respectivo reglamento al INCOOP y cumplirá lo dispuesto en el Marco Regulatorio respecto de la posición neta en moneda extranjera.

#### 4.1.2 Reglas operativas específicas del ahorro a la vista

*Nota: en esta sección deberá poner todo lo que contiene el reglamento respecto del ahorro a la vista y que no se ha considerado en algún apartado específico del Manual, pudiendo ser, como ejemplo:*

- a. El Consejo de Administración fijará los montos mínimos requeridos para la apertura de una cuenta de ahorros y para evitar cobros compensatorios por gastos operativos y/o administrativos y determinará los montos mínimos y máximos para depósitos y extracciones en efectivo en ventanilla.
- b. El/ la socio/a ahorrista podrá autorizar por escrito a la cooperativa a debitar de su caja de ahorro el monto correspondiente al pago de las cuotas indicadas en el formulario habilitado para el efecto. Una vez completa y firmada la solicitud de débito automático, queda como suficiente autorización para el descuento de las cuotas u operaciones solicitadas por el socio. El socio podrá cancelar el débito automático de

su/s cuenta/s cuando lo crea conveniente, debiendo para el efecto presentar una nota donde manifieste su intención de no continuar con el débito automático.

- c. Los depósitos en cheque sólo podrán ser utilizados con posterioridad a su confirmación xx días después del depósito, por lo que no se podrán efectuar extracciones sobre éstos depósitos en cheques. La Cooperativa queda autorizada a debitar automáticamente de la cuenta el importe de todos los cheques rechazados, para su posterior devolución al titular de la cuenta. La Cooperativa queda exenta de responsabilidad por la falta de aviso al socio de los cheques depositados y rechazados.
- d. Es facultad exclusiva de la Cooperativa admitir depósitos o extracciones de fondos sin la presentación de la libreta de ahorros, salvo instrucciones por escrito en contrario del/la titular (es) o propietario/a (s) de la cuenta.
- e. Extracciones que superen un monto fijado en la ficha técnica del producto deberán ser comunicadas con anticipación, y se abonará en cheque el monto solicitado.
- f. En la ficha técnica del producto se establecerá el monto mínimo de saldo que debe mantener la cuenta para que genere intereses.

## **4.2 DEPÓSITOS A PLAZO FIJO**

### **4.2.1 Concepto, grupo meta y moneda**

- a. Es una cuenta de captación en la que su titular o representante legal, a cuya orden figure la cuenta, realiza un depósito de ahorro por un tiempo determinado y se obliga a cumplir fielmente las condiciones establecidas en el contrato del depósito.
- b. El grupo meta o mercado objetivo son las personas físicas, mayores o menores de edad, otras cooperativas, entidades de integración cooperativa y terceros, en conformidad con la Ley de Cooperativas y el Marco Regulatorio para Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- c. La Cooperativa capta depósitos a plazo en moneda nacional.

Para captar depósitos a plazo en moneda extranjera, la Cooperativa presentará el respectivo reglamento al INCOOP y cumplirá lo dispuesto en el Marco Regulatorio respecto de la posición neta en moneda extranjera.

#### **4.2.2 Reglas operativas específicas del depósito a plazo fijo**

*Nota: en esta sección deberá poner todo lo que contiene el reglamento respecto del ahorro o depósito a plazo fijo y que no se ha considerado en algún apartado específico del Manual, pudiendo ser, como ejemplo:*

- a. En la ficha técnica del producto se establecerá el monto mínimo requerido para apertura de un depósito a plazo fijo.
- b. Los contratos de ahorros a plazo fijo no son transferibles ni canjeables bajo ningún tipo de endoso o contrato. Sólo será pagadero a los titulares directamente.
- c. Los intereses generados serán acreditados de manera automática a la cuenta de ahorro a la vista que se especifique en el contrato.
- d. Un socio podrá establecer todos los contratos a plazo fijo que esté dispuesto a realizar, constituyendo cada uno una operación totalmente independiente de las demás.
- e. En caso de extravío del contrato por parte del socio, éste deberá dar aviso por escrito a la Cooperativa dentro de las xx horas de ocurrido el hecho a fin de que la Cooperativa realice los procedimientos del caso.
- f. Si el socio no manifiesta al vencimiento su deseo de retirar su depósito, éste se considerará renovado automáticamente a la tasa de interés vigente a la fecha de renovación.
- g. La tasa de intereses en las renovaciones sucesivas estará sujeta a modificaciones por decisión unilateral de la Cooperativa en cualquier momento, cuando por razones de mercado la tasa de interés varíe en relación con los valores pactados por el depósito inicial.

### **4.3 AHORRO DE MENORES**

#### **4.3.1 Concepto, grupo meta y moneda**

- a. Es una cuenta de ahorros que tiene por objeto incentivar el ahorro en los menores de edad donde el padre o tutor realiza la apertura de la cuenta de ahorro a nombre del menor y asume las obligaciones que se determinan en el contrato y el producto.

- b. El grupo meta o mercado objetivo son los menores de edad hijos (sobrinos, nietos) de los socios/as de la Cooperativa.
- c. Este producto exclusivamente operará en guaraníes.

#### **4.3.2 Reglas operativas específicas del ahorro de menores**

*Nota: en esta sección deberá poner todo lo que contiene el reglamento respecto del ahorro o depósito a plazo fijo y que no se ha considerado en algún apartado específico del Manual, pudiendo ser, como ejemplo:*

- a. El socio se compromete a realizar depósitos de forma mensual, por un importe acordado por la Cooperativa hasta el vencimiento del contrato o hasta que el beneficiario menor de edad cumpla 18 años.
- b. A la fecha de vencimiento del contrato, el capital más los intereses generados hasta esa fecha serán acreditados en la cuenta de ahorro a la vista.
- c. Los depósitos realizados solo podrán ser retirados:
  - 1. Al vencimiento del contrato.
  - 2. Por fallecimiento del socio titular de la cuenta y/o beneficiario.
  - 3. Por renuncia, en este caso será abonado el capital de la cuenta más los intereses calculados a la tasa vigente para depósitos de caja de ahorro a la vista.
- d. La Cooperativa determinará en la ficha técnica del producto, el saldo mínimo que debe mantener la cuenta para que genere intereses.

#### **4.4 AHORROS PROGRAMADOS Y OTRO TIPO DE AHORROS**

##### **4.4.1 Concepto, grupo meta y moneda**

- a. Este tipo de cuentas o sistemas de ahorros tienen por objeto incentivar el ahorro periódico, frecuente o en los socios de la Cooperativa.
- b. El grupo meta o mercado objetivo son las personas físicas mayores de edad.
- c. La Cooperativa establecerá en la ficha técnica del producto si opera con moneda nacional y/o extranjera.

- d. En caso de que se un producto de ahorro programado sea en moneda extranjera, la Cooperativa presentará el respectivo reglamento al INCOOP y cumplirá lo dispuesto en el Marco Regulatorio respecto de la posición neta en moneda extranjera.

#### **4.4.2 Reglas operativas específicas del ahorro programado**

- a. El Consejo de Administración determinará las modalidades de ahorro programado a implementar.
- b. Cada modalidad tendrá su ficha técnica con las características específicas del producto, aprobada por el Consejo de Administración.

### **4.5 TARJETAS DE DÉBITO**

#### **4.5.1 Concepto y grupo meta**

- a. Es un servicio de medio de pago, vinculado a una cuenta de ahorro y con la cual el titular de la cuenta puede disponer de sus ahorros, consultar su saldo y realizar otras operaciones en medios adicionales a la ventanilla, como cajeros automáticos, terminales punto de venta y otros dispositivos donde sean aceptadas.
- b. El grupo meta o mercado objetivo son los titulares de las cuentas de ahorro vinculadas al servicio de tarjetas de débito.

#### **4.5.2 Reglas operativas de la tarjeta de débito**

- a. El Consejo de Administración determinará las condiciones generales el servicio en una ficha técnica.
- b. La Cooperativa podrá otorgar a sus socios tarjetas de débito, personal e intransferible, que a solicitud del socio será relacionada a las cuentas de ahorros que el socio lo autorice por escrito.
- c. La solicitud de provisión de la tarjeta de débito se considera aceptada por la Cooperativa al producirse la habilitación de la tarjeta personalizada en el archivo computarizado correspondiente. El servicio podrá ser utilizado por el socio a partir de tener en su poder la tarjeta de débito con el código de identificación personal (C.I.P).
- d. El código de identificación que utilizará el socio es de su exclusivo conocimiento y será concedido por la Cooperativa posterior a la aceptación

por parte del socio de las condiciones que rigen el funcionamiento del servicio. Dicho código es personal y no debe ser divulgado bajo ninguna circunstancia, siendo la misma de exclusiva responsabilidad del socio.

- e. En caso de olvido del código de Identidad (CIP) o extravío, sustracción o deterioro de la tarjeta magnética, se anulará la tarjeta y será necesario emitir una nueva tarjeta para seguir operando.
- f. Para que el socio notifique a la Cooperativa su decisión de desvincularse del servicio, se obliga a devolver a ésta la tarjeta. La responsabilidad por el uso que se haga de la tarjeta recae exclusivamente sobre el titular, hasta que la tarjeta sea devuelta formalmente a la Cooperativa o bien sea anulada, siguiendo los procesos autorizados por la Cooperativa.
- g. La Cooperativa podrá unilateralmente revocar la utilización del uso del servicio de la tarjeta de débito en la Red Cajeros Automáticos ya sea por decisión propia y aún sin causa, pudiendo el socio seguir operando en su caja de ahorros si así lo deseara. En este caso el socio deberá devolver la tarjeta dentro de las 24 horas de ser comunicada la decisión de revocación o terminación del servicio, siendo responsable por cualquier movimiento que se produzca en los saldos de sus cuentas por el uso de las tarjetas hasta que sean devueltas a la Cooperativa bajo recibo, o bien sean anuladas siguiendo los procesos autorizados por la Cooperativa.
- h. El socio usuario se hará cargo del costo de servicio de las operaciones en los cajeros automáticos y otros medios, en caso de haberlos, conforme lo estipulado en el contrato

## **5. ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS APLICADA**

---

### **5.1 DEFINICIÓN Y ORIGEN DEL RIESGO DE LIQUIDEZ**

Es la contingencia de pérdida debido a la incapacidad de la Cooperativa para enfrentar una escasez de fondos y cumplir sus obligaciones, y que obliga a conseguir recursos alternativos o a realizar activos en condiciones desfavorables.

Este riesgo se origina básicamente por las transformaciones de plazos y montos que realiza la Institución. Por transformación de plazos se entiende cuando se reciben recursos de ahorros de corto plazo para colocarlos en créditos de mediano y largo plazos, en términos generales, por la existencia de un desfase natural entre captaciones de ahorros y colocaciones en activos productivos. Por transformación de montos, por recibir menor promedio de montos en ahorros que los que demandan los solicitantes en créditos.

Adicionalmente existen circunstancias implícitas que se identifican como generadoras de desfases de liquidez y para las cuales la cooperativa deberá estar debidamente preparada:

- a. Retiro de depósitos de ahorro a la vista por parte de los socios en montos que en condiciones normales y dadas las estadísticas de frecuencia o estacionalidad de retiros, no lo hacen.
- b. No renovación de depósitos a plazo fijo por parte de los socios en montos y frecuencia fuera de lo normal.
- c. La morosidad de la cartera se eleva por encima de lo normal, afectando el ingreso de flujo de fondos.
- d. Siniestralidad o la no recuperación del activo productivo de la cooperativa.

### **5.2 MANEJO DEL RIESGO DE LIQUIDEZ INHERENTE A LAS CAPTACIONES**

#### **5.2.1 Diversificación de captaciones**

La Cooperativa procurará la desconcentración de las captaciones en términos de: montos, usuarios, tipo de producto y vencimientos de depósitos a plazo.

La diversificación de captaciones significa, en términos generales, que la Cooperativa procurará obtener depósitos de la mayor diversidad de usuarios posible, así como de los distintos sectores económicos y mercados geográficos.



Los tipos de usuarios pueden ser personas de diferentes niveles de ingreso, distintas fuentes de ingresos, profesiones, actividades, estado civil, edad, etc.

### **5.2.2 Límites y concentración**

El monto total de las captaciones de ahorro, tomando en cuenta todas las modalidades y productos que la Cooperativa puede tener de un solo socio o depositante, es del 8% de su patrimonio efectivo que tuvo al cierre del ejercicio económico-financiero del año anterior.

### **5.2.3 Identificación de los mayores depositantes**

Las Cooperativa mantendrá claramente identificados a sus principales ahorristas en un listado que tenga la siguiente información:

- a. Identificación, número del socio y antigüedad como tal.
- b. Número de documento de identidad.
- c. Domicilio actualizado.
- d. Número de teléfono, laboral y particular.
- e. RUC, en caso de que se encuentre registrado como contribuyente.
- f. Saldo total depositado en la entidad.

Para identificar a los principales depositantes, la Cooperativa a una fecha determinada, sumará el saldo total de todos los depósitos, cualquiera fuera la modalidad, de cada uno de los socios e identificar aquellos que al cierre del reporte sean los cincuenta (50) mayores en las Cooperativas Tipo “A” y los veinte (20) en las Cooperativas Tipo “B”.

La Cooperativas reportará las operaciones que las leyes y las regulaciones sobre control de operaciones de procedencia ilícita dispuesta por la SEPRELAD.

### **5.2.4 Índice de liquidez**

La Cooperativa debe mantener las suficientes disponibilidades para su operación, que incluye la atención de los retiros de ahorros. Las disponibilidades son la suma de caja, los depósitos a la vista, los depósitos con plazo de vencimiento hasta treinta (30) días, los certificados de depósitos de ahorro y otras inversiones financieras, siempre y cuando para estas últimas exista claramente la opción de

su conversión en efectivo, en cualquier momento. Las disponibilidades en todo momento, representarán como mínimo el diez por ciento (10%) del total de las captaciones de depósitos, cualquiera sea su modalidad, a la vista o a plazo. Este indicador se conoce como “Índice de Liquidez”.

La Cooperativa mantendrá al menos el treinta por ciento (30%) de su liquidez en instrumentos o productos de disponibilidad inmediata.

### **5.3 REVELACIÓN DE RIESGO OPERATIVO EN LAS CAPTACIONES**

#### **5.3.1 Definición y origen del riesgo operativo**

Es la posibilidad de que se produzcan pérdidas debido a eventos originados en fallas o insuficiencia de procesos, personas, sistemas internos, tecnología, y por la presencia de eventos externos imprevistos. Agrupa riesgos relacionados con deficiencias de control interno; sistemas, procesos y procedimientos inadecuados, errores humanos y fraudes, fallas en los sistemas informáticos, ocurrencia de eventos externos o internos adversos.

El riesgo operativo inherente a las captaciones de ahorro, se origina en:

a. Volumen de transacciones:

La necesidad de procesar con exactitud altos volúmenes de transacciones dentro de cortos períodos de tiempo, requiere el uso de tecnología apropiada, evidenciando los riesgos siguientes:

- Errores a pequeña y gran escala por fallas de control.
- Pérdida de datos originados por fallas en los sistemas informáticos.
- Alteración de datos originada por interferencia no autorizada en el sistema.
- Falta de procesamiento de transacciones en los tiempos requeridos, generando problemas para el pago o recepción de dichas transacciones.

b. Dispersión geográfica:

La realización de operaciones en diferentes sitios o regiones, con dispersión geográfica del procesamiento y de los controles de las transacciones, puede generar los siguientes riesgos:

- Exposición agregada por socio y por producto que no pueda ser debidamente revelada.

- Fallas en el control que permanezcan sin detectar y corregir debido a la separación física entre la administración y los que manejan las transacciones.

c. Manejo de partidas monetarias:

El manejo de grandes volúmenes de partidas monetarias, incluyendo efectivo y documentos valorados, puede resultar en riesgo de pérdida originada por robo y fraude por empleados o terceros.

d. Riesgo legal:

El riesgo operativo incluye la posibilidad de incurrir en pérdidas como resultado del incumplimiento de normas, regulaciones o procedimientos con posibles consecuencias legales, así como por efecto de estipulaciones contractuales. El riesgo legal surge también de actuaciones malintencionadas, negligentes o involuntarias que afectan la formalización, efectividad o ejecución de contratos o transacciones.

## 5.4 MANEJO DEL RIESGO OPERATIVO INHERENTE A LAS CAPTACIONES

### 5.4.1 Proceso para administrar el riesgo operativo

El proceso que se implante en la Cooperativa para la administración del riesgo operativo inherente a las captaciones, deberá incluir al menos lo siguiente:

- a. Definir claramente las responsabilidades y el grado de dependencia e interrelación entre las diferentes áreas de la cooperativa.
- b. Establecer una metodología que permita llevar a cabo la identificación, medición, mitigación, monitoreo y control e información de dicho riesgo.
- c. El proceso que se debe cumplir para la aprobación de propuestas de nuevas operaciones, productos y servicios.
- d. Los indicadores de riesgo operativo que se definan.

### 5.4.2 Acciones generales para la gestión del riesgo operativo inherente a las captaciones

- a. La Cooperativa debe gestionar el capital humano de forma adecuada, e identificar apropiadamente las fallas o insuficiencias asociadas a este factor, tales como: falta de personal adecuado, negligencia, error humano,

sabotaje, fraude, hurto, apropiación de información sensible, nepotismo, relaciones interpersonales inapropiadas y ambiente laboral desfavorable, falta de especificaciones claras en los términos de contratación del personal, entre otros.

La Cooperativa mantendrá información actualizada del capital humano, que permita una adecuada toma de decisiones por parte de los niveles directivos y la realización de análisis cualitativos y cuantitativos de acuerdo con sus necesidades.

- b. Con el objeto de garantizar la optimización de los recursos y la estandarización de las actividades, la Cooperativa debe contar con los procesos de captación, documentados, definidos, y actualizados permanentemente.
- c. Se deben definir políticas para un adecuado diseño, control, actualización y seguimiento de los procesos de captaciones. Las políticas deben referirse por lo menos a: (i) diseño claro de los procesos, los cuales deben ser adaptables y dinámicos; (ii) descripción en secuencia lógica y ordenada de las actividades, tareas, y controles; (iii) determinación de los responsables de los procesos, que serán aquellas personas encargadas de su correcto funcionamiento, a través de establecer medidas y fijar objetivos para gestionarlos y mejorarlos, garantizar que las metas globales se cumplan, definir los límites y alcance, mantener contacto con los clientes internos y externos del proceso para garantizar que se satisfagan y se conozcan sus expectativas, entre otros; (iv) difusión y comunicación de los procesos buscando garantizar su total aplicación; y, (v) actualización y mejora continua a través del seguimiento permanente en su aplicación.
- d. Deberá existir una adecuada separación de funciones que evite concentraciones de carácter incompatible, entendidas éstas como aquellas tareas cuya combinación en las competencias de una sola persona, eventualmente, podría permitir la realización o el ocultamiento de fraudes, errores, omisiones u otros eventos de riesgo operativo.
- e. La Cooperativa debe contar con la tecnología de información que garantice la captura, procesamiento, almacenamiento y transmisión de la información de captaciones de manera oportuna y confiable; que evite interrupciones de la actividad, y que logre que la información sea íntegra, confidencial y esté disponible para una apropiada toma de decisiones.
- f. Deberán adoptarse políticas y procedimientos de seguridad de la información que establezcan sus objetivos, importancia, normas,

principios, requisitos de cumplimiento, responsabilidades y comunicación de los incidentes relativos a la seguridad; considerando los aspectos legales, así como las consecuencias de violación de estas políticas.

- g. La Cooperativa debe gestionar los riesgos de pérdidas derivadas de la ocurrencia de eventos ajenos a su control que pudieran alterar el desarrollo de las actividades normales de captación de depósitos. Se deben tomar en consideración los riesgos que implican las contingencias legales, las fallas en los servicios públicos, la ocurrencia de desastres naturales, atentados y actos delictivos, así como las fallas en servicios críticos provistos por terceros.
- h. La gerencia deberá tener una visión clara de los diferentes tipos de exposición al riesgo operativo en que incurre la Cooperativa en la administración de las captaciones de ahorro y su prioridad, con el objeto de tomar decisiones y acciones. Éstas pueden ser, entre otras: revisar estrategias y políticas; actualizar o modificar procesos y procedimientos establecidos; implantar o modificar límites de riesgo; constituir, incrementar o modificar controles; implantar planes de contingencias; revisar términos de pólizas de seguro contratadas; contratar servicios provistos por terceros; u otros, según corresponda.
- i. La Cooperativa debe implementar un plan de continuidad que tendrá como objetivo principal brindar respuestas efectivas que garanticen la continuidad de los servicios de captaciones ante la ocurrencia de eventos que puedan crear una interrupción o inestabilidad en sus operaciones.

## **6. CONTROL INTERNO APLICABLE**

---

La Cooperativa privilegia la seguridad y transparencia de las operaciones de captaciones de depósitos, para lo cual, establece los siguientes lineamientos generales que complementan y/o se incorporan en las actividades de control interno.

### **6.1 APERTURA DE CUENTAS**

El responsable de supervisar las sucursales y demás puntos de servicio, en forma sorpresiva y al azar, debe visitarlas para constatar que las cuentas abiertas durante un determinado período de tiempo se encuentran respaldadas por la correspondiente documentación. Como mínimo este control debe ser realizado cada 6 meses.

Alternativa o complementariamente, la Cooperativa podrá realizar esta labor de control por medio de auditoría interna u otras instancias destinadas para ello.

### **6.2 CUENTAS CANCELADAS**

La Cooperativa por medio del gerente o encargado de sucursal, llevará un control diario de las cuentas canceladas, verificando que todo el procedimiento se haya llevado conforme a lo establecido. Asimismo, a nivel de casa matriz deberá establecer el funcionario que lleve este control.

### **6.3 FORMAS NUMERADAS**

La Cooperativa, por medio de las instancias correspondientes, entregará las formas numeradas a las sucursales llevando el inventario de las mismas en el registro correspondiente.

Dentro de las sucursales el acceso al inventario de formas numeradas debe hacerse sólo bajo la supervisión del gerente o encargado de la sucursal.

Es responsabilidad de todas las personas que llevan formas numeradas en las sucursales y oficinas principales, registrar diariamente y en forma inmediata, la utilización de las mismas en formulario de control de secuencias numeradas, a la vez el supervisor correspondiente es quién también evidenciará diariamente en dicho control mediante su rúbrica.

Las gerencias de sucursales obligatoriamente una vez al mes verificarán si todo el personal a su cargo lleva el control diario de formas numeradas y está cumpliendo con este proceso.

#### 6.4 TRANSFERENCIAS Y CHEQUES EMITIDOS

Para la operación de transferencias o emisiones de cheques, se deberá atender los siguientes lineamientos:

- a. Toda transferencia y emisión de un cheque para atender retiros de ahorros debe estar respaldada por una solicitud o formulario debidamente llenado y firmado por parte del socio.
- b. Las personas a cargo de la emisión de los cheques llevarán un registro de los cheques emitidos en orden secuencial numérico.
- c. Ningún cheque será emitido con enmendaduras o borrones.
- d. En la elaboración de cheques debe usarse el equipo protector, en el caso de no existir protectora, se imprimirá la cantidad en letras a máquina en forma manual. Si se estima necesario se cubrirá la protección o la cantidad en letras con cinta adhesiva u otro material protector.
- e. Los cheques se emitirán a nombre del beneficiario final. Por ningún concepto se emitirá cheques al portador.
- f. En la emisión de cheques, asteriscos u otros símbolos serán usados en los espacios en blanco que queden antes y después de la cantidad y nombre del beneficiario a fin de evitar y prevenir cualquier alteración.
- g. A los cheques anulados debe colocarse de inmediato el sello de ANULADO en el juego completo, original y copia, y mutilar el espacio destinado a la firma.
- h. El original y copia del cheque anulado deberá adjuntarse al registro de control que mantiene cada sucursal.
- i. Los cheques anulados serán destruidos el último día laborable del mes; evidenciando por medio de un acta en donde intervienen, el custodio, el y una persona independiente del proceso, dicha acta archivada obligatoriamente.
- j. Las devoluciones por cheques perdidos, robados o destruidos podrán efectuarse con autorización escrita del beneficiario a fin de hacer los trámites de suspensión de pago. No se devolverán los fondos sin recibir la

confirmación del Banco, de que el Cheque no haya sido pagado y de la existencia de los fondos.

- k. Diariamente la persona o departamento responsable registrará la secuencia numérica de los cheques no emitidos y realizará la verificación con el Control Formas Numeradas.
- l. Sobre los cheques emitidos en poder del gerente o personal de sucursal, se llevará un control de la numeración y monto. Cuando se produzca la entrega al cliente, ésta se acreditará con la firma del solicitante en el formato respectivo en el que solicitó la emisión de cheque.
- m. Auditoría verificará al menos mensualmente, la secuencia numérica de los cheques y el correcto funcionamiento de este proceso mediante los mecanismos que establezca.

## **6.5 CUENTAS INACTIVAS**

Una cuenta inactiva es aquella que no presenta movimientos de depósitos, retiros y/o débitos en un período de tiempo determinado.

De forma mensual, el gerente o encargado de sucursal elaborará un reporte de cuentas inactivas, que son las que en el último trimestre no han presentado movimientos. Asimismo, a nivel de casa matriz deberá establecer el funcionario que lleve este control.

La Cooperativa atenderá lo dispuesto en las leyes y disposiciones vigentes respecto del tratamiento de este tipo de cuentas.

## **6.6 DEPÓSITOS DE EMPLEADOS, FUNCIONARIOS, DIRECTIVOS Y PERSONAS VINCULADAS**

Este tipo de depósitos requiere ciertas medidas de control especiales. El seguimiento periódico de estas cuentas es un procedimiento que permite detectar movimientos que pudieran no estar de acuerdo con las actividades de los empleados, funcionarios, directivos y personas vinculadas. Para el efecto, se establecen las siguientes directrices:

- a. Los empleados no podrán tener en la Cooperativa más de una cuenta de ahorros a la vista abierta. La intención de constituir otro tipo de modalidades de depósito deberá ser de conocimiento del Gerente de Operaciones o su análogo, del Gerente de la Sucursal correspondiente y del



jefe inmediato superior quien deberá autorizar expresamente esta operación.

- b. Los empleados no podrán firmar de manera individual ni conjunta (y/o) en otras cuentas que no sean las suyas.
- c. Todas las cuentas abiertas por parientes, esto es cónyuges, padres, hermanos o hijos del personal de la Cooperativa, deberán ser reportadas por el empleado al Gerente de Operaciones o su análogo, quien llevará un archivo de todas las cuentas relacionadas por cada empleado.
- d. Sobre las cuentas del personal o las de sus parientes se presentará un resumen de los movimientos mensuales efectuados. El primer control sobre esto lo realizará el Gerente de Operaciones o su análogo.
- e. Las tasas de interés a los empleados y sus parientes no serán superiores a las que percibiría cualquier socio en iguales circunstancias de plazo y monto. Ello obedece tanto a consideraciones éticas como a criterios prácticos, para evitar que los empleados pudieran utilizar sus cuentas para intermediar recursos de terceros. Auditoría Interna y la Gerencia General recibirán un reporte mensual de los depósitos del personal.

## **6.7 ASPECTOS DE PERSONAL**

Con frecuencia trimestral se obtendrá de la central de riesgos la posición de endeudamiento del personal de la institución, verificando su situación. Para aquel personal que presente calificaciones crediticias inferiores o deficientes, la gerencia administrativa le solicitará explicaciones. Un empleado con niveles de endeudamiento muy elevados y más aún, si se trata de deudas en mora, puede ser más propenso a involucrarse en acciones fraudulentas.

## **6.8 ASPECTOS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA**

Los siguientes lineamientos deben ser observados para la operación segura y transparente de las captaciones de ahorros:

- a. Es responsabilidad de todo el personal el uso de claves de acceso a los sistemas.
- b. Todo funcionario autorizado para solicitar y aprobar requerimientos de claves de seguridad a los sistemas, deberá tener pleno conocimiento de las opciones de los módulos a los cuales solicita y aprueba acceso para su

personal, y tomará en cuenta que no exista incompatibilidad del acceso solicitado con las funciones que desempeña.

- c. Los usuarios que posean claves de acceso a los diferentes sistemas, serán los únicos responsables de las transacciones efectuadas con dicha clave, por lo que es indispensable se mantenga la confidencialidad de su password o contraseña.
- d. Cuando el usuario deba retirarse temporalmente de su terminal de trabajo o si ha terminado el trabajo deberá salirse del sistema, y de esta forma liberar al terminal de su clave.
- e. Las claves de acceso deben ser modificadas periódicamente.
- f. Las claves de acceso a los sistemas son personales e intransferibles, por consiguiente un usuario no deberá trabajar con una clave diferente a la suya. El incumplimiento de esta política se considerará como gravísima falta de responsabilidad en el trabajo.
- g. Para evitar una divulgación innecesaria de las claves de acceso, es prudente definir la información que debe ser compartida con otros departamentos o agencias, limitando su uso al nivel de consulta.
- h. Las claves de acceso del personal que deje de prestar sus servicios a la Institución serán eliminados de los sistemas a los cuales tenía ingreso. En caso de ausencias temporales (vacaciones, licencias etc), las claves serán suspendidas por el período establecido de acuerdo a las notificaciones recibidas, y serán reactivadas luego de transcurrido dicho período.
- i. La Cooperativa podrá establecer mecanismos diferentes para el acceso a los sistemas como pueden ser: huellas digitales, identificación biométrica, claves dinámicas por medio de dispositivos, claves dinámicas por medio de mensajería de celular, entre otros sistemas.

## **6.9 MANEJO DE EFECTIVO Y CAJEROS**

- a. Sólo los cajeros deben manejar el efectivo con el público.
- b. Los límites máximos de efectivo a ser mantenido por cada cajero deben ser fijados y aprobados por la autoridad respectiva.
- c. Todo efectivo recibido por un cajero debe ser contado al detalle en presencia de quien lo entrega.

- d. Toda transacción empezada con un socio o tercero, debe ser terminada en su presencia, de tal manera que cualquier diferencia sea solucionada en el momento en que ocurre.
- e. Bajo ninguna circunstancia los cajeros prepararán o alterarán las boletas de depósito y retiro. Las boletas con errores o alteraciones sin autenticar detectadas al realizar el depósito, serán devueltos al socio para su corrección y firma.
- f. Por ningún motivo, los cajeros realizarán operaciones sobre su propia cuenta en la terminal en la que atiendan al público.

## **7. INFRAESTRUCTURA REQUERIDA**

---

Para atender y operar los servicios de captación de ahorros, la Cooperativa cuenta con sucursales u oficinas de atención y podrá contar con cualquier canal o medio de atención y operación como son: página web, tarjetas de débito, cajeros automáticos, teléfonos celulares, centro de llamadas, entre otros.

### **7.1 ASPECTOS FÍSICOS Y DE SEGURIDAD**

En aspectos de infraestructura física de sucursales o agencias y su respectiva seguridad, la Cooperativa, tiene los siguientes lineamientos:

- a. Una sucursal debe tener la infraestructura que permita separar físicamente el área de cajas del resto de espacios dedicados a la atención a los usuarios.
- b. El área de cajas debe tener un acceso único y solamente podrán acceder a ésta las personas autorizadas.
- c. La Cooperativa dispondrá de puerta de seguridad para el acceso al área de cajas o al menos deberá tener una puerta con la suficiente seguridad para controlar el acceso.
- d. La Cooperativa puede disponer de acceso retardado al área de cajas, esto es que se abra la puerta un tiempo después de digitar las claves correspondientes.
- e. Si se colocan vidrios en las ventanillas de atención, éstos deben ser vidrios de seguridad o al menos vidrios templados.
- f. El área de bóveda debe cumplir los requisitos de seguridad y ubicación adecuados y su acceso debe estar controlado.
- g. Al área de bóveda solamente debe tener acceso el cajero general o en su ausencia, el gerente de sucursal.
- h. La clave para el acceso de bóveda debe ser conocida solamente por el cajero general o quien haga sus veces y puede ser dual. Para resguardo de seguridad, la clave deberá ser escrita y colocada en sobre lacrado, mismo que será entregado en oficinas centrales para su resguardo en bóveda. De requerirse abrir, se procederá a hacerlo en presencia del Auditor y el Gerente Administrativo.

- i. Una vez abierto el sobre lacrado y usada la clave de respaldo, se procederá a configurar una nueva clave y su copia a colocarla en un sobre lacrado, siguiendo el procedimiento antes descrito.
- j. La Cooperativa podrá establecer otros mecanismos de seguridad de acceso a bóveda, cumpliendo con los requisitos establecidos.

## **7.2 ASPECTOS TECNOLÓGICOS**

Para el adecuado, seguro y transparente registro de las operaciones de captaciones, la Cooperativa cuenta con un sistema informático que permite identificar los titulares de las cuentas, todo tipo de movimiento en las cuentas, fecha, hora, monto y deja registro de la clave del empleado que realizó cada operación.

Asimismo, el sistema permite dejar pistas de auditoría para control y seguimiento como son: detalle de los acceso a consultas de cuentas, fecha, hora, empleado que accedió, etc.

El sistema deja registros de cambios, ajustes, reversos, anulaciones o cualquier movimiento en cada una de las cuentas de ahorro, con el fin de que se realicen seguimientos de auditoría para verificar el manejo correcto de los accesos y consultas.

## **7.3 MEDIOS ELECTRÓNICOS**

Para la operación de los productos de captación la Cooperativa puede disponer de medios electrónicos como son: página web, tarjetas de débito, cajeros automáticos, teléfonos celulares, centro de llamadas, etc...

Para que su operación sea llevada a cabo de forma adecuada, segura y transparente, se tienen los siguientes lineamientos que deben cumplir cada uno de estos medios:

- a. Cumplir lo indicado por las reglas de operación de cada uno de ellos, por las disposiciones legales vigentes y por las disposiciones específicas del INCOOP.
- b. Contar con un reglamento de operación debidamente aprobado por el Consejo de Administración y la Gerencia y en su caso, por el INCOOP.
- c. Contar con los mecanismos de seguridad informáticos adecuados para identificar plena e inequívocamente al usuario, siendo deseable que exista

una identificación dual, por ejemplo: tarjeta y clave, clave regular y clave dinámica, varias preguntas de validación en caso de centro de llamadas, entre otros.

- d. Dar al usuario la atención debida en cuanto a sus requerimientos y sus reclamos o aclaraciones y tener el proceso definido de atención para solventar o resolver dudas y aclaraciones.
- e. Contar con los mecanismos de seguridad informática tanto en los sistemas (hardware y software) como en las redes para evitar intrusos, hackers, robo de información y demás riesgos asociados.
- f. Si el servicio lo requiere deberá contarse con operación dual o de redundancia para tener operativo el servicio ante eventos de caída de sistema o redes.

#### **7.4 ASPECTOS DE DOCUMENTACION**

La Cooperativa debe abrir un expediente por cada socio, mismo que al menos debe contener:

- a. Solicitud de ingreso.
- b. Copia de identificación del socio y demás titulares, si los hubiere.
- c. Copia de comprobante de domicilio del titular.
- d. Contrato de los productos de ahorro que tenga el socio.
- e. Demás documentos que el INCOOP señale o que la Cooperativa requiera.

Este expediente puede ser digitalizado para facilidad de manejo y acceso.

#### **7.5 ASPECTOS DE RECURSOS HUMANOS**

Básicamente existen tres niveles de responsabilidad en la administración y operación de las Captaciones de Ahorros:

- Nivel Directivo
- Nivel Gerencial
- Nivel de Sucursal

##### **7.5.1 Nivel Directivo**

Corresponde al Consejo de Administración, mismo que tiene entre sus funciones, llevar a cabo el plan de negocios con respecto a la captación en Cooperativa, esto requiere un adecuado análisis de la labor de captación y de sus repercusiones en la rentabilidad de las operaciones y en el calce de los activos y pasivos.

### 7.5.2 Nivel Gerencial

El Gerente General directa o por intermedio de los gerentes y funcionarios que designe, tiene las siguientes funciones respecto de la captación de ahorros:

- a. Suscribir contratos de depósito con los Socios, de acuerdo a las disposiciones legales y estatutarias.
- b. Implementar las políticas y estrategias determinadas por el Consejo de Administración para fomentar el ahorro de los Socios en los montos y plazos adecuados, observando para ello las políticas, procedimientos institucionales, el Marco Regulatorio vigente y las resoluciones del INCOOP y demás autoridades competentes.
- c. Implementar las disposiciones relacionadas con el calce financiero establecidas por el Consejo de Administración.
- d. Promover las cuentas de captación en la Cooperativa con el fin de generar mayores recursos e identificar potenciales ahorradores, todo esto con metas específicas.
- e. Asegurarse de que en las sucursales y otras oficinas de servicio se cuente con el material necesario para el desarrollo de las actividades de captación, en lo que se refiere a formas, material publicitario, papelería e insumos.
- f. Asegurar que los Socios reciban una adecuada asesoría de los productos y cuentas de captación, así como de los montos y plazos que mejor se adapten a sus necesidades de ahorro.
- g. Realizar el seguimiento periódico del cumplimiento de metas aprobadas.
- h. Asegurarse de que el personal involucrado conoce los procedimientos y los productos de captación; que dichos procedimientos y productos se aplican y se ofrecen correcta y cabalmente.
- i. Evaluar el funcionamiento de los sistemas de cómputo y procesos contables automatizados en los productos de captación, informando a las áreas de sistemas y contabilidad los posibles problemas observados.

- j. Responsable de proponer al Consejo de Administración actualizaciones de tasas y plazos así como de publicar éstas en las sucursales y demás medios de contacto e información a los socios.
- k. Proponer modificaciones a los procesos de captación, así como la implementación de nuevos productos, basado tanto en la identificación de necesidades del Socio, las tendencias del mercado y los gustos y preferencias de la comunidad en que se desenvuelve la Cooperativa.
- l. Realizar controles periódicos en forma sorpresiva y al azar para constatar que las cuentas abiertas durante un determinado período de tiempo se encuentran respaldadas por la correspondiente documentación.
- m. Atender reclamos de los Socios.
- n. Responsable de la administración y custodia de los contratos de depósito, certificados de depósito y constancias de depósito suscritos con los Socios, los cuales deberán estar en un lugar seguro contra pérdidas por casos fortuitos y robos. Además deberá contar con una lista de las personas que tienen acceso, así como también la designación del responsable de las firmas y anexos.
- o. Realizar respaldos de la documentación.
- p. Cuidar en todo momento que se cumpla el manejo del secreto de información y la protección de datos personales de los Socios en base a las disposiciones legales vigentes.

Para el cumplimiento de varias de éstas funciones generales en cuanto a captación de ahorros, el Gerente cuenta con la siguiente estructura específica:

Cargo: Jefe de Ahorros  
Área: Financiera  
Reporta a: Gerencia Financiera  
Personal a cargo: Jefe de Captación de Ahorros

Además, cuenta con áreas de auditoría interna, contabilidad y operaciones.

### **7.5.3 Nivel Sucursal**

El Gerente o responsable de sucursal, directa o por medio del personal asignado a la sucursal, tiene las siguientes funciones respecto de la captación de ahorros:



- a. Atender a las personas que deseen la apertura de cuentas de depósito, presentar la gama de productos y servicios de captación que oferta la Cooperativa y dar asesoría en las opciones que mejor se adecuen a sus necesidades de ahorro.
- b. Dar a conocer a los interesados, los requisitos y características de las cuentas de captación que oferta la Cooperativa.
- c. Promocionar las cuentas de captación con las que cuenta la Cooperativa entre los Socios y fomentar el hábito del ahorro.
- d. Aperturar en el sistema las cuentas de depósito según los requisitos de cada cuenta, así como elaborar los contratos respectivos, recabando la documentación necesaria, y las firmas respectivas.
- e. Realizar movimientos en las cuentas, según indicaciones de los socios.
- f. Realizar la reinversión cuando corresponda de los depósitos a plazo de aquellos socios que habiendo vencido su plazo de depósito, no se presentaron a realizar el retiro o por indicaciones de los Socios.
- g. Identificar a los menores ahorradores que están próximos a cumplir la mayoría de edad y presentarles nuevas alternativas de ahorro como Socios de la Cooperativa, motivándolos a afiliarse como Socios y pagar su aporte social.
- h. Cuidar en todo momento lo establecido en las disposiciones legales vigentes.
- i. Informar a los socios de cualquier cambio en los productos, nuevos productos y servicios de captación y demás novedades que se presenten en materia de captaciones.

## ANEXO

### FICHA TÉCNICA DE PRODUCTO DE CAPTACIÓN

DESCRIPCIÓN	APLICACIÓN
Grupo genérico	Poner a qué grupo pertenece: ahorro a la vista, depósito a plazo fijo, ahorro de menores o ahorro programado.
Nombre o denominación del producto	Nombre comercial o distintivo del producto. Si no tiene nombre comercial, poner el genérico.
Logotipo	Logotipo del producto.
Moneda	Moneda en que opera el producto.
Modalidades de firmas autorizadas	Individual, indistinta, conjunta o conjunta indistinta, de acuerdo al Manual.
Documentos de formalización	Ejemplo: contrato, registro de firmas, certificado de depósito, libreta de ahorros.
Sistema de registro de operaciones	Libreta de ahorros, boletas de depósito y extracción, cartilla, etc.
Monto mínimo de apertura	Monto requerido para abrir una cuenta.
Saldo mínimo general	Saldo mínimo que debe mantener una cuenta.
Monto mínimo para pago de intereses	Monto mínimo de saldo para que se paguen intereses.
Monto máximo de retiro de efectivo en ventanilla	Monto máximo para que se entregue dinero en efectivo en ventanilla. Ejemplo: G.3.000.00 y por montos superiores se entrega cheque.
Monto mínimo para una operación de depósito	Poner si aplica y el monto mínimo.
Plazo mínimo	Poner si aplica plazo mínimo. En ahorros a la vista y de menores se pondría generalmente que no aplica, pero en plazo fijo, si existe. En ahorros programados, dependiendo del producto.
Plazo máximo	Poner si aplica plazo mínimo. En ahorros a la vista se pondría generalmente que no aplica, en ahorros de menores puede ponerse “hasta que el menor cumpla la mayoría de edad”, en plazo fijo, si existe. En ahorros programados, dependiendo del producto.
Tasa nominal de interés	Tasa de interés que se paga. Puede hacerse referencia a otro documento donde se definen las tasas que paga la Cooperativa.
Diferenciación de tasas	Misma tasa para todo monto y plazo (cuando se paga una sola tasa sin importar el saldo en ahorro a la vista) o tasas diferenciadas en función del monto promedio ( cuando se paga tasas en ahorro a la vista sobre el saldo promedio de la cuenta en un mes por ejemplo) o tasas diferenciadas en función de monto y plazo (esto último por lo regular aplica para ahorros a plazo fijo)
Metodología de cálculo de rendimientos	Poner si es sobre saldo diario, saldo promedio, etc. Indicar en detalle el método de cálculo.
Frecuencia de capitalización de intereses	Diaria, semanal, mensual, a vencimiento u otra.
Cancelación anticipada	Si en depósitos a plazo se permite la cancelación antes de vencimiento. En ahorros a la vista y de menores no aplica. Puede aplicar en ahorros programados también.

Tasa de interés ante cancelación anticipada	Poner la tasa que aplica en estos casos.
Renovación automática	En caso depósitos a plazo, indicar cómo aplica.
Depósitos recurrentes	Si la cuenta establece la obligatoriedad de que el titular realice depósitos recurrentes. Aplica en caso de ahorros programados y quizá de ahorro de menores. En esta parte se debe ser muy específico.
Medios de disposición de efectivo	Ventanilla, cajero automático, corresponsales.
Autorización de débito automático	Si permite realizar débitos automáticos con autorización del titular. Detallar conceptos: intereses, pagos de crédito, comisiones de cobranza, comisión de mantenimiento de cuenta, servicio de luz, agua, teléfono, cable, otros.
Solicitud anticipada para retiro	Poner si se requiere que el titular solicite con anticipación su necesidad de retiro. En el ahorro a la vista por el monto a veces se debe avisar con anticipación y en plazo fijo se refiere a la cancelación antes de vencimiento.
Identificación requerida para retiro de ahorros	Cédula de identidad o pasaporte, radicación permanente en el caso de extranjeros.
Autorización de retiro a terceros	Aplica o no aplica.
Operaciones en medios electrónicos	Cajero automático, página web, teléfono celular, etc.
Disponibilidad de estado de cuenta	Con ejecutivos de servicio o gerente de sucursal.
Comisiones y cargos que aplican	G.XX por mantenimiento de cuenta en caso de saldo promedio inferior a G.XXXXX. Si se establece una comisión por extractos de caja de ahorro, explicar.
Puede servir como garantía para créditos	SI o NO, dependiendo si los ahorros en esta cuenta pueden servir para garantizar créditos.
Impuestos	Poner si aplica algún impuesto, ser específicos. Si no hay impuestos, poner No Aplica
Otros aspectos de la cuenta	Detallar aspectos de la cuenta que tengan que ver con aspectos operativos, de procedimiento u otras características relevantes.