

	Código	CRE-29
	Aprobación	30 de octubre de 2024
	Última actualización	
	Vigencia	01 de noviembre de 2024
	Resolución N°	CA/238/2024
	Página	1 de 14
Documento:	Manual de Procedimientos Internos para Operaciones de Refinanciamiento y/o Reprogramación de Créditos de Prestatarios Afectados por Factores Externos.	
Políticas Relacionadas:	Reglamento para la Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos y la RNSF de la ASFI	

ÍNDICE

1.	OBJETIVO	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	DEFINICIONES.....	2
4.	ATENCION AL SOCIO PRESTATARIO	2
5.	LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL REFINANCIAMIENTO DE CREDITOS DE PRESTATARIOS QUE FUERON AFECTADOS POR FACTORES EXTERNOS .	3
6.	LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA REPROGRAMACIÓN DE CRÉDITOS DE PRESTATARIOS QUE FUERON AFECTADOS POR FACTORES EXTERNOS	5
7.	PROCEDIMIENTOS PARA LA REPROGRAMACIÓN Y/O REFINANCIAMIENTO DE CREDITOS DE SOCIOS PRESTATARIOS AFECTADOS POR FACTORES EXTERNOS	8
8.	SITUACIÓN CREDITICIA EN CASO DE QUE EL PRESTATARIO NO SE ACOJA AL REFINANCIAMIENTO Y/O A LA REPROGRAMACIÓN SOLICITADA	9
9.	REQUISITOS PARA ACCEDER A LA REPROGRAMACIÓN O AL REFINANCIAMIENTO DE CRÉDITOS.....	10
10.	REQUISITOS PARA OPERACIONES DE REFINANCIAMIENTO DE CRÉDITOS	10
12.	DISPOSICIONES FINALES.....	12

ELABORADO / ACTUALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Gerencia General	---	Consejo de Administración

	Código	CRE-29
	Aprobación	30 de octubre de 2024
	Última actualización	
	Vigencia	01 de noviembre de 2024
	Resolución N°	CA/238/2024
	Página	2 de 14
Documento:	Manual de Procedimientos Internos para Operaciones de Refinanciamiento y/o Reprogramación de Créditos de Prestatarios Afectados por Factores Externos.	
Políticas Relacionadas:	Reglamento para la Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos y la RNSF de la ASFI	

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS INTERNOS PARA OPERACIONES DE REFINANCIAMIENTO Y/O REPROGRAMACIÓN DE CREDITOS DE PRESTATARIOS AFECTADOS POR FACTORES EXTERNOS

1. OBJETIVO

Establecer procedimientos que se deben aplicar para las operaciones de refinanciamiento y/o reprogramación de créditos de prestatarios afectados por factores externos, incluyendo la implementación de periodos de gracia y/o prórroga, conforme al Decreto Supremo N° 5241 de 2 de octubre de 2024 y el Artículo 26°, Libro 3° Título II Capítulo IV, Sección 10 de la RNSF de la ASFI.

La Cooperativa, atenderá estas operaciones a solicitud voluntaria y expresa de los prestatarios afectados en sus ingresos por factores externos

2. ALCANCE

Este manual de procedimientos, aplica a las operaciones crediticias de la Cooperativa, cuyos prestatarios fueron afectados en sus ingresos por factores externos y es de cumplimiento obligatorio por parte de todo el Personal de la Cooperativa relacionado al proceso crediticio.

3. DEFINICIONES

A efectos de la aplicación del presente Artículo, se establecen las siguientes definiciones:

- a) **Factores externos:** Son eventos climatológicos adversos, conflictos sociales, el entorno económico u otros que afecten la capacidad de pago del cliente financiero.
- b) **Periodo de gracia para operaciones de clientes financieros afectados por factores externos:** Es el periodo durante el cual, el cliente financiero cuya actividad económica se vio afectada por factores externos, que incidieron en su capacidad de pago, no tiene que efectuar pagos a capital ni intereses, en las cuotas de la operación refinanciada y/o reprogramada.
- c) **Periodo de prórroga para operaciones de clientes financieros afectados por factores externos:** Es el periodo durante el cual, el cliente financiero cuya actividad económica se vio afectada por factores externos, que incidieron en su capacidad de pago, está tramitando el refinanciamiento y/o la reprogramación; en el citado periodo, la EIF o la EAF no debe efectuar ningún cobro de capital e intereses, ni modificar el estado de la obligación ni la calificación del socio prestatario, hasta que se perfeccione la operación que corresponda o se rechace la misma, con la debida justificación.
- d) **Refinanciamiento:** Es la cancelación de un crédito con un nuevo préstamo, en este caso, por deterioro en la capacidad de pago del socio prestatario, cuyo destino y tipo de crédito puede ser diferente al establecido en la operación que se cancela.
- e) **Reprogramación:** Es la modificación de las principales condiciones del crédito, manteniendo el monto del saldo del mismo; la reprogramación no debe incluir el monto del saldo del capital diferido si tuviera y tiene que ser instrumentada mediante una adenda al contrato original, sin exigir requisitos adicionales a los ya establecidos en dicho contrato, independientemente de que se encuentre o no amparado bajo una línea de crédito.

4. ATENCION AL SOCIO PRESTATARIO

En la atención de las solicitudes de refinanciamiento y/o reprogramación de los socios prestatarios, la Cooperativa debe brindar un trato equitativo, sin discriminación, en condiciones

ELABORADO / ACTUALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Gerencia General	---	Consejo de Administración

	Código	CRE-29
	Aprobación	30 de octubre de 2024
	Última actualización	
	Vigencia	01 de noviembre de 2024
	Resolución N°	CA/238/2024
	Página	3 de 14
Documento:	Manual de Procedimientos Internos para Operaciones de Refinanciamiento y/o Reprogramación de Créditos de Prestatarios Afectados por Factores Externos.	
Políticas Relacionadas:	Reglamento para la Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos y la RNSF de la ASFI	

de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos, otorgando información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible, sobre las características y condiciones de dichas operaciones, ofreciendo buena atención y trato digno, actuando en todo momento con la debida diligencia.

5. LINEAMIENTOS GENERALES PARA EL REFINANCIAMIENTO DE CREDITOS DE PRESTATARIOS QUE FUERON AFECTADOS POR FACTORES EXTERNOS

5.1. Periodos de gracia

En las operaciones de refinanciamiento, a decisión propia del socio prestatario, se podrá otorgar como máximo hasta 6 (seis) meses de periodo de gracia, 3 (tres) meses con aprobación del Jefe o Encargado de PAF y otros 3 (tres) meses adicionales con autorización de Gerencia General.

5.2. Periodos prórroga

Para las operaciones de refinanciamiento de socios prestatarios afectados por factores externos, se podrá otorgar como máximo hasta 30 (Treinta) días calendario de periodo de prórroga, para operaciones.

Durante el periodo de prórroga, mientras el prestatario, se encuentre tramitando el refinanciamiento, la Cooperativa no efectuará ningún cobro de capital e intereses, ni modificará el estado de la deuda ni la calificación del prestatario, hasta que se perfeccione la operación, pero voluntariamente por decisión propia el prestatario puede efectuar pagos a su crédito, en cualquier momento.

5.3. Cómputo del periodo de prórroga

El inicio del cómputo del periodo de prórroga, será desde la fecha de recepción del formulario de solicitud de refinanciamiento y/o reprogramación de créditos por la Cooperativa, hasta que se perfeccione la operación correspondiente o se rechace la misma, dentro el máximo establecido en el presente Manual.

5.4. Plazo máximo para la atención de solicitudes

El plazo máximo para la atención de las solicitudes de refinanciamiento no debe exceder los treinta (30) días calendario, plazo que computará a partir de recibido el "Formulario de solicitud de refinanciamiento y/o reprogramación de créditos".

5.5. Plazo máximo para la operación de reprogramación

El plazo máximo para el refinanciamiento de créditos, será de 10 años (120 meses), que se aplicará mediante rangos intermedios, en función al monto del capital que se reprograma, mismos que serán establecidos por la Gerencia General en coordinación con los Jefes y Encargados de los Puntos de Atención Financiera.

5.6. Otros mecanismos

Se podrán aplicar otros mecanismos favorables que faciliten las condiciones de la operación crediticia, mejoren el acceso a soluciones ajustadas a las características del crédito y brinden una solución particular a los mismos.

5.7. Estructuración del refinanciamiento

El refinanciamiento se estructura, de manera enunciativa y no limitativa, en función a

ELABORADO / ACTUALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Gerencia General	---	Consejo de Administración

	Código	CRE-29
	Aprobación	30 de octubre de 2024
	Última actualización	
	Vigencia	01 de noviembre de 2024
	Resolución N°	CA/238/2024
	Página	4 de 14
Documento:	Manual de Procedimientos Internos para Operaciones de Refinanciamiento y/o Reprogramación de Créditos de Prestatarios Afectados por Factores Externos.	
Políticas Relacionadas:	Reglamento para la Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos y la RNSF de la ASFI	

los siguientes criterios:

- a) Deterioro en la capacidad de pago del socio prestatario, en comparación con aquella que ha sido determinada en la operación cancelada con el nuevo crédito.
- b) El monto otorgado puede ser aplicado a un destino y tipo de crédito diferente al establecido en la operación que se cancela.

5.8. Aplicación de excepciones

En la estructuración de las solicitudes de refinanciamiento se pueden aplicar excepciones, de acuerdo al régimen de excepciones establecido en el Reglamento General de Créditos, y las que no estén contempladas, deberán ser consideradas y aprobadas por el Consejo de Administración.

5.9. Calificación del socio prestatario

El refinanciamiento, bajo los criterios previstos en el presente Manual, no implica el cambio de calificación del socio prestatario a una categoría de mayor riesgo.

5.10. Instancias de revisión y aprobación de operaciones de refinanciamiento

Las operaciones de refinanciamiento de créditos, independientemente del monto y tipo de garantías deben ser revisadas previamente por la Unidad de Gestión de Riesgos y aprobadas por el Comité Técnico de Créditos. En estos casos la Unidad de Gestión de Riesgos deberá evaluar estas solicitudes de acuerdo a criterios establecidos en el en el Decreto Supremo N° 5241 de 2 de octubre de 2024, en el Artículo 26°, Libro 3° Título II Capítulo IV, Sección 10 de la RNSF de la ASFI y en el presente Manual.

5.11. Canalización de solicitudes

Las solicitudes de los socios prestatarios deben canalizarse a través del *"Formulario de solicitud de refinanciamiento y/o reprogramación de créditos"*, establecido por la ASFI y que forma parte del presente manual en Anexo 1. Este formulario es de uso obligatorio por parte de la Cooperativa, teniendo que estar a disposición de los socios prestatarios en medio físico y en el sitio web de la Cooperativa.

5.12. Costos de elaboración y perfeccionamiento de operaciones de refinanciamiento

La Cooperativa asumirá los costos por la elaboración de las respectivas minutas y otros documentos necesarios para la otorgación del refinanciamiento, así como los costos que demanden la elaboración y el perfeccionamiento legal de dichos documentos ante Notario de Fe Pública, Inscripciones en Derechos Reales y otros similares externos a la Cooperativa.

5.13. Evaluación de la capacidad de pago

El análisis y la evaluación de la capacidad de pago del socio prestatario se efectuará, tomando en cuenta el tipo de crédito, su nueva capacidad de pago, sus proyectos futuros y otros factores reales relevantes, además de considerar la situación económica por la cual ha estado atravesando.

5.14. Cobro de intereses

ELABORADO / ACTUALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Gerencia General	---	Consejo de Administración

	Código	CRE-29
	Aprobación	30 de octubre de 2024
	Última actualización	
	Vigencia	01 de noviembre de 2024
	Resolución N°	CA/238/2024
	Página	5 de 14
Documento:	Manual de Procedimientos Internos para Operaciones de Refinanciamiento y/o Reprogramación de Créditos de Prestatarios Afectados por Factores Externos.	
Políticas Relacionadas:	Reglamento para la Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos y la RNSF de la ASFI	

Para operaciones refinanciadas, el cobro de intereses no cancelados durante el periodo de gracia y/o el periodo de prórroga, se debe realizar a prorrata durante todo el plazo establecido para la operación y sin cobro de interés adicional al pactado.

5.15. Tasa de interés

La tasa de interés, para las operaciones refinanciadas debe ser igual o menor a la tasa de interés de la operación original, independientemente de la modalidad de cálculo de la tasa a ser aplicada.

5.16. Plan de pagos

El plan de pagos en el refinanciamiento, debe estar adecuado a la nueva capacidad de pago del socio prestatario, considerando las particularidades del mismo para efectuar la cancelación de las cuotas.

5.17. Amortización a capital

La Cooperativa permite a los prestatarios que accedan al refinanciamiento, a realizar amortizaciones a capital en cualquier momento, aplicando al efecto lo establecido para pagos adelantados (Artículo 6° del Libro 3°, Título II, Capítulo IV, Sección 9 de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la ASFI).

5.18. Cobro de intereses de la operación original

El pago de intereses de la operación original por parte del socio prestatario, puede ser de forma total o parcial. Si es parcial el monto impago debe ser prorrateado durante todo el plazo pactado para la operación.

5.19. Análisis de la capacidad de pago en EVAECO

En el proceso de análisis crediticio para evaluar y medir la capacidad de pago de los prestatarios, en la herramienta EVAECO podrá tomarse el 100% del margen de confiabilidad.

5.20. Garantías y tasas de interés

Las garantías en las operaciones de refinanciamiento de créditos de prestatarios que fueron afectados por factores externos, se sujetarán al Reglamento General de Créditos y al Tarifario de Créditos vigentes.

5.21. Operaciones de refinanciamiento por operación

Solo podrá efectuarse el refinanciamiento por operación, no siendo procedente que se realice el refinanciamiento de varias operaciones en una sola (fusión).

6. LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA REPROGRAMACIÓN DE CRÉDITOS DE PRESTATARIOS QUE FUERON AFECTADOS POR FACTORES EXTERNOS

6.1. Periodos de gracia

En las operaciones de reprogramación, a decisión propia del socio prestatario, se podrá otorgar como máximo hasta 6 (seis) meses de periodo de gracia, 3 (tres) meses con aprobación del Jefe o Encargado de PAF y otros 3 (tres) meses adicionales con autorización de Gerencia General.

6.2. Periodo de prórroga

Para las operaciones de reprogramación de socios prestatarios afectados por factores

ELABORADO / ACTUALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Gerencia General	---	Consejo de Administración

	Código	CRE-29
	Aprobación	30 de octubre de 2024
	Última actualización	
	Vigencia	01 de noviembre de 2024
	Resolución N°	CA/238/2024
	Página	6 de 14
Documento:	Manual de Procedimientos Internos para Operaciones de Refinanciamiento y/o Reprogramación de Créditos de Prestatarios Afectados por Factores Externos.	
Políticas Relacionadas:	Reglamento para la Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos y la RNSF de la ASFI	

externos, se podrá otorgar como máximo hasta 30 (Treinta) días de periodo de prórroga. Durante el periodo de prórroga, mientras el prestatario, se encuentre tramitando la reprogramación, la Cooperativa no efectuará ningún cobro de capital e intereses, ni modificará el estado de la deuda ni la calificación del prestatario, hasta que se perfeccione la operación, pero voluntariamente el prestatario puede efectuar pagos, en cualquier momento.

6.3. Cómputo del periodo de prórroga

El inicio del cómputo del periodo de prórroga, será desde la fecha de recepción del formulario de solicitud de reprogramación de créditos por la Cooperativa, hasta que se perfeccione la operación correspondiente o se rechace la misma, dentro el máximo establecido en el presente Manual.

6.4. Plazo máximo para la atención de solicitudes

El plazo máximo para la atención de las solicitudes de reprogramación no debe exceder los treinta (30) días calendario, plazo que computará a partir de recibido el *“Formulario de solicitud de refinanciamiento y/o reprogramación de créditos.”*

6.5. Plazos máximos para la operación de reprogramación

La reprogramación de operaciones crediticias, que tengan un plazo residual de hasta dos (2) años, se estructurará por un periodo no mayor a cinco (5) años.

Para aquellos créditos cuyo plazo residual sea mayor a dos (2) años, se podrá otorgar un plazo máximo de 12 años (144 meses), mismo que se aplicará mediante rangos intermedios, en función al monto del capital que se reprograma, mismos que serán establecidos por la Gerencia General en coordinación con los Jefes y Encargados de los Puntos de Atención Financiera.

6.6. Cantidad de operaciones de reprogramación de créditos de prestatarios, que fueron afectados por factores externos.

El número de reprogramaciones bajo estas disposiciones será de hasta 3 (Tres) veces como máximo.

6.7. Aplicación de excepciones

En la estructuración de las solicitudes de reprogramación se pueden aplicar excepciones, de acuerdo al régimen de excepciones establecido en el Reglamento General de Créditos, y las que no estén contempladas, deberán ser consideradas y aprobadas por el Consejo de Administración.

6.8. Calificación del socio prestatario

La reprogramación de créditos, bajo los criterios previstos en el presente Manual, no implica el cambio de calificación del socio prestatario a una categoría de mayor riesgo.

6.9. Instancias de revisión y aprobación de operaciones de reprogramación

Las operaciones de reprogramación de créditos, independientemente del monto y tipo de garantías, deben ser revisadas previamente por el Jefe o Encargado de PAF y aprobadas por el Comité Técnico de Créditos.

6.10. Canalización de solicitudes

ELABORADO / ACTUALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Gerencia General	---	Consejo de Administración

	Código	CRE-29
	Aprobación	30 de octubre de 2024
	Última actualización	
	Vigencia	01 de noviembre de 2024
	Resolución N°	CA/238/2024
	Página	7 de 14
Documento:	Manual de Procedimientos Internos para Operaciones de Refinanciamiento y/o Reprogramación de Créditos de Prestatarios Afectados por Factores Externos.	
Políticas Relacionadas:	Reglamento para la Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos y la RNSF de la ASFI	

Las solicitudes de reprogramación de los socios prestatarios deben canalizarse a través del “Formulario de solicitud de refinanciamiento y/o reprogramación de créditos”, establecido por la ASFI y que forma parte del presente manual en Anexo 1. Este formulario es de uso obligatorio por parte de la Cooperativa, teniendo que estar a disposición de los socios prestatarios en medio físico y en el sitio web de la Cooperativa.

6.11. Costos de elaboración y perfeccionamiento de operaciones de reprogramación

La Cooperativa asumirá los costos por la elaboración de las respectivas minutas y otros documentos necesarios para la otorgación de la reprogramación, así como los costos que demanden la elaboración y el perfeccionamiento legal de dichos documentos ante Notario de Fe Pública, Inscripciones en Derechos Reales y otros similares externos a la Cooperativa.

6.12. Evaluación de la capacidad de pago

El análisis y la evaluación de la capacidad de pago del socio prestatario se efectuará, tomando en cuenta el tipo de crédito, su nueva capacidad de pago, sus proyectos futuros y otros factores reales relevantes, además de considerar la situación económica por la cual ha estado atravesando.

6.13. Cobro de intereses

Para operaciones reprogramadas, el cobro de intereses no cancelados durante el periodo de gracia y/o el periodo de prórroga, se debe realizar a prorrata durante todo el plazo establecido para la operación y sin cobro de interés adicional al pactado.

6.14. Tasa de interés

Para las operaciones reprogramadas, la tasa de interés debe ser igual o menor a la tasa de interés de la operación original, independientemente de la modalidad de cálculo de la tasa a ser aplicada.

6.15. Plan de pagos

El plan de pagos en la reprogramación, debe estar adecuado a la nueva capacidad de pago del socio prestatario, considerando las particularidades del mismo para efectuar la cancelación de las cuotas.

6.16. Amortización a capital

La Cooperativa permite a los prestatarios que accedan a la reprogramación, a realizar amortizaciones a capital en cualquier momento, aplicando al efecto lo establecido para pagos adelantados (Artículo 6° del Libro 3°, Título II, Capítulo IV, Sección 9 de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la ASFI).

6.17. Cobro de intereses de la operación original

El pago de intereses de la operación original por parte de los socios prestatarios, puede ser de forma total o parcial. Si es parcial el monto impago debe ser prorrateado durante todo el plazo pactado para la operación.

6.18. Cobro de intereses del periodo de gracia

ELABORADO / ACTUALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Gerencia General	---	Consejo de Administración

	Código	CRE-29
	Aprobación	30 de octubre de 2024
	Última actualización	
	Vigencia	01 de noviembre de 2024
	Resolución N°	CA/238/2024
	Página	8 de 14
Documento:	Manual de Procedimientos Internos para Operaciones de Refinanciamiento y/o Reprogramación de Créditos de Prestatarios Afectados por Factores Externos.	
Políticas Relacionadas:	Reglamento para la Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos y la RNSF de la ASFI	

Para las operaciones reprogramadas, el cobro de los montos de los intereses, no cancelados durante el periodo de gracia, se realizará a prorrata y sin cobro de interés adicional al pactado, de acuerdo a una de las siguientes opciones que elija el prestatario:

- a) Manteniendo el monto de la cuota del plan de pagos original y ampliando el plazo de la operación;
- b) Reduciendo el monto de la cuota del plan de pagos original y ampliando el plazo de la operación.

6.19. Garantías y avalúos

Para las reprogramaciones no se requerirán garantías adicionales a las constituidas, ni la actualización de los avalúos presentados por el prestatario, en la operación original;

6.20. Análisis de la capacidad de pago en EVAECO

En el proceso de análisis crediticio para evaluar y medir la capacidad de pago de los prestatarios, en la herramienta EVAECO podrá tomarse el 100% del margen de confiabilidad.

6.21. Operaciones de reprogramación por operación

Solo podrá efectuarse la reprogramación por operación, no siendo procedente que se realice la reprogramación de varias operaciones en una sola (fusión).

7. PROCEDIMIENTOS PARA LA REPROGRAMACIÓN Y/O REFINANCIAMIENTO DE CREDITOS DE SOCIOS PRESTATARIOS AFECTADOS POR FACTORES EXTERNOS

7.18. Conocimiento de medidas contempladas en el Decreto Supremo N° 5241 de 2 de octubre de 2024 y en el Artículo 26°, Libro 3°, Título II, Capítulo IV, Sección 10 de la RNSF de la ASFI.

Los Jefes y Encargados de PAF y los Oficiales de Créditos y de Cobranzas deberán estar preparados para atender y evaluar las solicitudes de reprogramación y/o refinanciamiento, debiendo tomar conocimiento exacto y completo de las medidas contempladas en el Decreto Supremo N° 5241 de 2 de octubre de 2024 y en el Artículo 26°, Libro 3° Título II Capítulo IV, Sección 10 de la RNSF de la ASFI.

7.19. Solicitud de reprogramación y/o refinanciamiento

El socio prestatario deberá presentar su solicitud de manera formal, al Jefe o Encargado de PAF, mediante el "Formulario de solicitud de refinanciamiento y/o reprogramación de créditos", debidamente firmada. El socio prestatario debe quedarse con una copia de la solicitud sellada y firmada por el Jefe o Encargado de PAF que recibe la solicitud y con el registro de la respectiva hora y fecha.

7.20. Uso de formulario interno para operaciones de refinanciamiento y/o reprogramaciones

Los Oficiales de Créditos o de Cobranza llenarán el formulario interno elaborado específicamente para este tipo de refinanciamiento y/o reprogramaciones, como también actualizarán los datos del socio prestatario en el sistema NETBANK.

7.21. Evaluación de la solicitud

ELABORADO / ACTUALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Gerencia General	---	Consejo de Administración

	Código	CRE-29
	Aprobación	30 de octubre de 2024
	Última actualización	
	Vigencia	01 de noviembre de 2024
	Resolución N°	CA/238/2024
	Página	9 de 14
Documento:	Manual de Procedimientos Internos para Operaciones de Refinanciamiento y/o Reprogramación de Créditos de Prestatarios Afectados por Factores Externos.	
Políticas Relacionadas:	Reglamento para la Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos y la RNSF de la ASFI	

En función a la información financiera presentada por los solicitantes, el Oficial de Crédito, realizará el proceso de evaluación para aprobar o rechazar la operación, según corresponda, como también revisará las garantías, y luego presentará al Jefe o Encargado de PAF para su revisión y aprobación correspondiente.

7.22. Control de solicitudes recibidas

Los Jefes y Encargados de PAF deberán llevar un control de las solicitudes recibidas, así como de las operaciones de refinanciamiento y/o reprogramación efectuadas y rechazadas, generando registros de las mismas; las operaciones que sean aceptadas, adicionalmente, deben tener una codificación interna que las identifique y distinga del resto de las operaciones, encontrándose disponibles dichos registros a requerimiento de ASFI.

7.23. Solicitudes rechazadas

En caso de que se rechace el refinanciamiento y/o la reprogramación, se deberá proporcionar al socio prestatario una explicación por escrito.

7.24. Elaboración y revisión de contrato o adenda

El Oficial de Créditos elabora la adenda y la Unidad de Asesoría Legal efectuará la revisión de la Adenda al Contrato de Reprogramación o Refinanciamiento para su firma en señal de conformidad.

7.25. Registro de las operaciones de refinanciamiento y/o reprogramación en el core financiero.

El refinanciamiento y/o la reprogramación se procesará en el core financiero (NETBANK) el día de su fecha de pago, según el plan de pagos pactado.

Para una mayor explicación, en Anexo 2 se establece el flujograma de procedimientos.

8. SITUACIÓN CREDITICIA EN CASO DE QUE EL PRESTATARIO NO SE ACOJA AL REFINANCIAMIENTO Y/O A LA REPROGRAMACIÓN SOLICITADA

En caso de que el prestatario no presente y/o no complete los requisitos para efectuar el trámite de la reprogramación y/o refinanciamiento dentro el plazo máximo establecido en la presente normativa, podría tener la siguiente situación crediticia:

8.18. Si el prestatario formaliza la operación de reprogramación y/o refinanciamiento y regulariza su obligación crediticia dentro el periodo de prórroga otorgado, se debe dar de baja la prórroga.

8.19. Si el prestatario no formaliza la operación de reprogramación y/o refinanciamiento, ni regulariza su obligación crediticia dentro el periodo de prórroga otorgado.

a) Se debe dar de baja al la prórroga.

b) Consecuentemente, el crédito se sujetará a las normas en vigencia para operaciones en mora.

c) La calificación del prestatario cambiará a una categoría de mayor riesgo en función a los días de incumplimiento, por lo que su situación crediticia en el sistema financiero se verá afectada.

ELABORADO / ACTUALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Gerencia General	---	Consejo de Administración

	Código	CRE-29
	Aprobación	30 de octubre de 2024
	Última actualización	
	Vigencia	01 de noviembre de 2024
	Resolución N°	CA/238/2024
	Página	10 de 14
Documento:	Manual de Procedimientos Internos para Operaciones de Refinanciamiento y/o Reprogramación de Créditos de Prestatarios Afectados por Factores Externos.	
Políticas Relacionadas:	Reglamento para la Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos y la RNSF de la ASFI	

9. REQUISITOS PARA ACCEDER A LA REPROGRAMACIÓN O AL REFINANCIAMIENTO DE CRÉDITOS

- a) Fotocopia de Cédula de Identidad
- b) Formulario de Solicitud de Reprogramación o Refinanciamiento de Créditos de Prestatarios Afectados por Factores Externos.

10. REQUISITOS PARA OPERACIONES DE REFINANCIAMIENTO DE CRÉDITOS

10.18. Sector Comercio

- a) Fotocopia de Licencia de Funcionamiento, si corresponde.
- b) Fotocopia de las facturas de luz y agua o extracto de pagos, excepto para aquellos solicitantes que viven en alquiler.
- c) Certificado de OTB o Certificado del gremio, (En caso que no presente licencia de funcionamiento o NIT).
- d) Formulario 200 IVA del último mes, si corresponde.
- e) Formulario 400 IT del último mes, si corresponde.
- f) Inventario de mercaderías, con respaldo de facturas de compras y libro de anotaciones si el solicitante tuviera.

10.19. Sector Asalariado

- a) Presentar la última boleta de pago, u otro documento como ser planilla de sueldos, o extracto de cuenta emitida por una Entidad de Intermediación Financiera.
- b) Fotocopia de las facturas de luz y agua o extracto de pagos, excepto para aquellos solicitantes que viven en alquiler.
- c) Presentar el certificado de trabajo original, excepto cuando cuente con Ítem del TGN o que sea funcionario de planta de alguna EIF o Institución Pública o Privada con contrato de trabajo vigente con plazo indefinido.
- d) Último Reporte de la Gestora Pública de la Seguridad Social de Largo Plazo, para validar el total ganado, si corresponde (no aplica para jubilados).

10.20. Sector Transporte

- a) Fotocopia de Licencia de Conducir
- b) Fotocopia de las facturas de luz y agua o extracto de pagos, excepto para aquellos solicitantes que viven en alquiler;
- c) Fotocopia del RUAT y Carnet de Propiedad a su nombre. En caso que el crédito sea con garantía hipotecaria o auto liquidable se podrá aceptar que posea el vehículo con Poder o Minuta de Transferencia, en caso que sea con Poder solo hasta dos Poderes.
- d) Impresión de consulta de deudas, pago de impuestos, inspección vehicular y SOAT en la página virtual del RUAT. (Oficial de Crédito)
- e) Certificado de Asociación o Afiliación (si corresponde).
- f) En caso que cuente con dos herramientas de trabajo, debe estar mínimamente una herramienta a su nombre y que esté en buenas condiciones (solo para la determinación de la capacidad de pago).

ELABORADO / ACTUALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Gerencia General	---	Consejo de Administración

	Código	CRE-29
	Aprobación	30 de octubre de 2024
	Última actualización	
	Vigencia	01 de noviembre de 2024
	Resolución N°	CA/238/2024
	Página	11 de 14
Documento:	Manual de Procedimientos Internos para Operaciones de Refinanciamiento y/o Reprogramación de Créditos de Prestatarios Afectados por Factores Externos.	
Políticas Relacionadas:	Reglamento para la Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos y la RNSF de la ASFI	

g) En el caso que cuente solo con una herramienta de trabajo, el RUAT deberá estar a su nombre, y tener un segundo ingreso por actividad económica independiente o como dependiente. No se exigirá el segundo ingreso, en el caso de transportistas con microbuses urbanos con línea sindicalizada, buses interprovinciales y departamentales y camiones de carga pesada.

10.21. Sector Servicios:

- a) Fotocopia de contrato de servicio vigente, si corresponde.
- b) Comprobante de pago, si corresponde.
- c) Fotocopia de Licencia de Funcionamiento, si corresponde.
- d) Certificado de OTB o Certificado del gremio, con fecha de emisión no mayor a 45 días (en caso que no presente licencia de funcionamiento o NIT).
- e) Formulario 200 IVA del últimos mes, si corresponde.
- f) Formulario 400 IT del último mes, si corresponde.
- g) En caso que el o los solicitantes trabajen en el Sector Publico en la modalidad de consultor en línea, y no cuente con ítem o contrato laboral indefinido, deberá presentar su NIT y el formulario 610v2 cuando menos de una gestión y además debe tener un segundo ingreso por actividad económica independiente o como dependiente.

Aclaraciones:

- a) No es necesario solicitar la documentación permanente, que el prestatario tenga en su carpeta de crédito original.
- b) En casos de reprogramación o refinanciamiento de créditos, se podrá prescindir de la presentación de actualizaciones de la declaración jurada patrimonial y económica y documentación de respaldo de nuevos activos por parte de los garantes, pero los Oficiales de Crédito o Jefes y Encargados de PAF deben necesariamente efectuar la verificación de la actividad económica o laboral y domiciliaria. En caso de fallecimiento del garante, se deberá reemplazar la garantía, previa consulta e informe legal.
- c) Verificación de C.I. en SEGIP de todos los que participan en la operación. (Oficial de Créditos).
- d) Se deberá actualizar las consultas al Buró de Información BI y CIC de todos los participantes de la operación.
- e) El análisis de capacidad de pago para refinanciamientos y reprogramaciones de créditos, se realizará mediante la aplicación EVAECO, en cumplimiento al inciso j), artículo 18 y la definición de capacidad de pago establecida aplicando además criterios establecidos en el presente Manual.
- f) Se aplicarán los formularios internos PAFE-1 "Reprogramación de Créditos - D.S. 5241", para las reprogramaciones y el formulario PAFE-2 "Refinanciamiento de créditos - D.S. 5241" para los refinanciamientos.
- g) En las operaciones de refinanciamiento y reprogramación de créditos se mantendrá el seguro de desgravamen hipotecario, siempre y cuando el saldo del crédito (Capital No

ELABORADO / ACTUALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Gerencia General	---	Consejo de Administración

	Código	CRE-29
	Aprobación	30 de octubre de 2024
	Última actualización	
	Vigencia	01 de noviembre de 2024
	Resolución N°	CA/238/2024
	Página	12 de 14
Documento:	Manual de Procedimientos Internos para Operaciones de Refinanciamiento y/o Reprogramación de Créditos de Prestatarios Afectados por Factores Externos.	
Políticas Relacionadas:	Reglamento para la Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos y la RNSF de la ASFI	

Diferido y Capital Diferido) más el monto del refinanciamiento no supere el monto establecido en las condiciones pactadas en la operación original.

h) Cuando el saldo del crédito (Capital No Diferido y Capital Diferido) más el monto del refinanciamiento supere el monto total original asegurado contratado, se deberá formular una nueva solicitud de cobertura del seguro de desgravamen hipotecario a la Cía. de Seguros.

11. DIFUSIÓN DE LA NORMATIVA

- El Decreto Supremo N° 5241 de 2 de octubre de 2024 y el Artículo 26°, Libro 3° Título II Capítulo IV, Sección 10 de la RNSF de la ASFI, así como los requisitos para la reprogramación y/o refinanciamiento, deben estar publicados en el sitio web de la Cooperativa y página de Facebook, así como en lugares visibles de Oficina Central y Agencias, siendo responsables la Sub Gerencia General, los Jefes y Encargados de PAF y la Auxiliar de Sistemas y Reportes.
- Para lograr el conocimiento de los socios prestatarios del presente Manual, la Cooperativa, a través de los Jefes y Encargados de PAF y Oficiales de Créditos brindará cursos de educación financiera y socialización.
- Cursos virtuales de toda la normativa relacionada.
- En el sitio web de la Cooperativa (Correo, Facebook, etc.)
- En lugares visibles de la oficina central y agencias.
- Llamadas telefónicas.
- Mensajes vía WhatsApp.
- Visitas domiciliarias y laborales.
- Medios de comunicación contratados por la entidad (Radio y Televisión)

12. DISPOSICIONES FINALES

La presente norma deberá ser revisada y actualizada cuando menos una vez al año, pudiendo ser modificada a iniciativa y solicitud de los Jefes y Encargados de los Puntos de Atención Financiera, de la Unidad de Gestión de Riesgos, Sub Gerencia General y Gerencia General.

Cuando la iniciativa surja de los Jefes y Encargados de los Puntos de Atención Financiera y de la Sub Gerencia General, la propuesta modificatoria deberá ser previamente revisada por la Gerencia General y sometida a control de la Unidad de Gestión de Riesgos.

Yacuiba, 30 de octubre de 2024

Por el Consejo de Administración:


 Secretaria
 Lic. Liz Herrera Duran
 SECRETARIA DE ACTAS
 CONSEJO DE ADMINISTRACION
 COOP. EDUCADORES GRAN CHACO R.L.


 Presidente
 Lic. Ricardo Soltz Balderas
 PRESIDENTE
 CONSEJO DE ADMINISTRACION
 COOP. EDUCADORES GRAN CHACO R.L.

ELABORADO / ACTUALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Gerencia General	---	Consejo de Administración

	Código	CRE-29
	Aprobación	30 de octubre de 2024
	Última actualización	
	Vigencia	01 de noviembre de 2024
	Resolución N°	CA/238/2024
	Página	13 de 14
Documento:	Manual de Procedimientos Internos para Operaciones de Refinanciamiento y/o Reprogramación de Créditos de Prestatarios Afectados por Factores Externos.	
Políticas Relacionadas:	Reglamento para la Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos y la RNSF de la ASFI	

ANEXO 1

**“FORMULARIO DE SOLICITUD DE REFINANCIAMIENTO Y/O REPROGRAMACIÓN DE CRÉDITOS”
DECRETO SUPREMO N° 5241 DE 2 DE OCTUBRE DE 2024
(OPERACIONES DE CRÉDITO O ARRENDAMIENTO FINANCIERO)
COPIA ENTIDAD FINANCIERA / CLIENTE**

Entidad Financiera:	
Punto de Atención Financiera:	

Lugar y Fecha(día, mes, año):	
Apellidos y Nombres / Razón Social del Prestatario y en caso de existir Codeudor, los datos del mismo:	
Identificación (N° de C.I., NIT u otro):	
Actividad(es) económica(s):	
N° de Celular/Teléfono:	
Dirección de actividad económica y/o domicilio:	
N° de Operación: (1)	

(1) Esta información puede ser llenada con ayuda de la entidad financiera.

Solicitud voluntaria de: (Se debe marcar sólo una opción)	REFINANCIAMIENTO		REPROGRAMACIÓN	
--	------------------	--	----------------	--

Solicitud voluntaria de:	PERIODO DE PRÓRROGA	SÍ	NO	PERIODO DE GRACIA	SÍ	NO

MOTIVO:	DETALLE (2)
1. Eventos climatológicos adversos.	
2. Conflictos sociales.	
3. Problemas derivados del entorno económico.	
4. Otros.	

(2) Describir los motivos que correspondan.

Se declara que la información proporcionada en el presente formulario es verídica y cierta, autorizándose a la entidad financiera a verificar la misma.

FIRMAS Y NOMBRES DEL CLIENTE FINANCIERO Y DEL CODEUDOR

Datos a ser llenados por la entidad financiera	
Nombre del funcionario que atendió la solicitud:	
Firma del funcionario:	
Sello y fecha de recepción:	

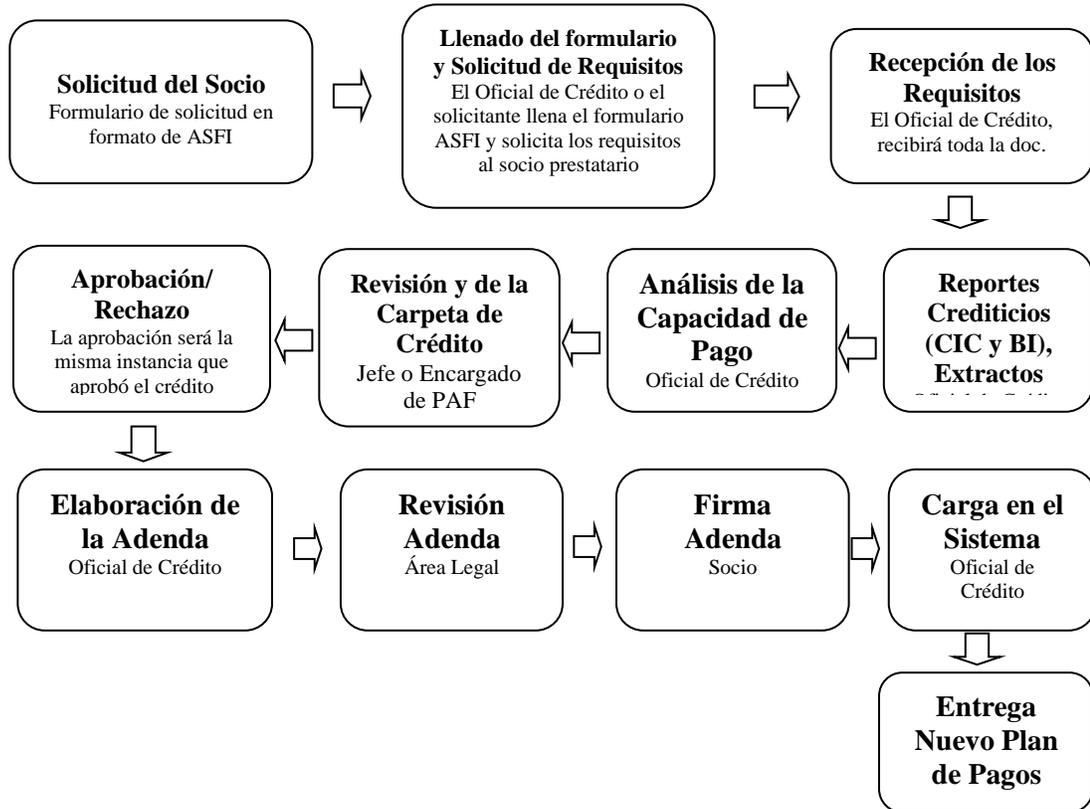
NOTAS:

- i. El presente formulario no debe ser llenado con lápiz, ni presentar borrones, tachaduras y/o enmiendas.
- ii. El refinanciamiento y/o la reprogramación de la operación de crédito o arrendamiento financiero, no implica el cambio de calificación del cliente financiero a una categoría de mayor riesgo.
- iii. La aceptación o rechazo de la solicitud, debe ser comunicado al prestatario de forma escrita, con las justificaciones correspondientes, en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, computables desde la fecha de la presente solicitud.
- iv. El cliente financiero que tenga más de una operación puede solicitar el refinanciamiento o reprogramación, llenando un formulario por cada una de éstas.

ELABORADO / ACTUALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Gerencia General	---	Consejo de Administración

	Código	CRE-29
	Aprobación	30 de octubre de 2024
	Última actualización	
	Vigencia	01 de noviembre de 2024
	Resolución N°	CA/238/2024
	Página	14 de 14
Documento:	Manual de Procedimientos Internos para Operaciones de Refinanciamiento y/o Reprogramación de Créditos de Prestatarios Afectados por Factores Externos.	
Políticas Relacionadas:	Reglamento para la Evaluación y Calificación de Cartera de Créditos y la RNSF de la ASFI	

ANEXO 2



ELABORADO / ACTUALIZADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Gerencia General	---	Consejo de Administración