

## **El Consejo de Administración de COOSERVISALUD, en uso de sus atribuciones legales y**

### **CONSIDERANDO:**

1. Que el Estatuto de **COOSERVISALUD** establece que una de las funciones del Consejo de Administración es la de expedir las reglamentaciones pertinentes sobre el servicio de crédito y la prestación de los servicios para los asociados.
2. Que es necesario adecuar el reglamento de crédito vigente a las nuevas circunstancias y necesidades de los asociados y a la situación económica del país.
3. Que el Gobierno Nacional ha expedido la reglamentación de la Evaluación del Riesgo de Crédito contenida en el Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera reformada mediante circulares 004 de agosto de 2008, 001 y 004 de enero de 2009, emanadas de la Superintendencia de la Economía Solidaria haciéndose necesario introducir modificaciones a los reglamentos de crédito de las entidades vigiladas para contemplar los parámetros mínimos obligatorios establecidos en dicha reglamentación.
4. Que es política del Consejo de Administración el mejoramiento continuo de los servicios de **COOSERVISALUD**, especialmente lo que hace referencia a la agilidad en la aprobación de las solicitudes de crédito de los asociados y en el desembolso de su correspondiente valor.

### **RESUELVE:**

Expedir el nuevo reglamento de crédito de **COOSERVISALUD**, el cual estará dividido en tres títulos que a su vez se subdividen en diferentes capítulos así:

## **TITULO PRIMERO PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO**

### **CAPITULO I – OBJETIVOS Y POLITICAS**

**ARTICULO 1º.- OBJETIVO.-** El propósito del crédito de COOSERVISALUD, es el de contribuir al desarrollo integral del Asociado y su grupo familiar, otorgando preferencialmente créditos que eleven su nivel de vida.

Se entiende por crédito la operación en virtud de la cual COOSERVISALUD, a cambio de una promesa de pago futuro, y con base en el valor de los aportes sociales, entrega una suma de dinero, un bien o un servicio a favor de un asociado.

**ARTICULO 2º : OBJETIVOS DEL SERVICIO DE CRÉDITO.** COOSERVISALUD tendrá como objetivos en la prestación de servicio de crédito, los siguientes:

- a) Garantizar la disponibilidad de los recursos y la liquidez adecuada para la prestación del servicio de manera oportuna.

b) Hacer préstamos a los Asociados manteniendo la política de ser competitivos frente a las tasas del mercado, con fines de mejoramiento personal y familiar, facilitando la adquisición de vehículo y soluciones de vivienda, mantenimiento, reparaciones locativas y adquisición de materiales, además para educación y mercancías en general, como también los casos de Calamidad Doméstica en los términos del presente reglamento.

c) facilitar a los Asociados la obtención de servicios de asistencias médicas, farmacéuticas, odontológicas y similares a través de convenios o líneas de crédito.

**ARTICULO 3°: OBJETIVO DEL REGLAMENTO.** El presente reglamento tiene como objetivo fundamental determinar las políticas y normas establecidas para el otorgamiento del crédito en COOSERVISALUD, buscando la prestación de un servicio que garantice la adecuada colocación de los recursos.

Las disposiciones aquí contenidas son de estricto cumplimiento en todas las dependencias de la Cooperativa, las modificaciones que se requieran serán efectuadas única y exclusivamente por el Consejo de Administración.

El control del cumplimiento de las políticas y normas les corresponde a la Revisoría Fiscal y la Junta de Vigilancia en cumplimiento de sus funciones de autocontrol.

**ARTÍCULO 4º: POLÍTICAS DEL CRÉDITO.** En la prestación del servicio de crédito la Cooperativa aplicará las siguientes políticas:

a) Utilizar el crédito como el mejor medio para fortalecer los lazos de solidaridad y ayuda mutua de los asociados de la Cooperativa.

b) Prestar el servicio de crédito preferentemente con base en los recursos propios recibidos de los asociados por concepto de aportes.

c) El crédito debe orientarse primordialmente a proyectos que eleven el nivel económico, social y cultural de los Asociados, basados en la cooperación y la solidaridad haciendo del crédito un instrumento de inversión o fomento para coadyuvar a los asociados a solucionar sus necesidades, antes que constituirlo en un simple factor de endeudamiento.

d) La colocación de recursos se hará de acuerdo a la capacidad económica del solicitante, buscando democratizar el crédito y evitando la concentración del riesgo.

e) Proteger al máximo el patrimonio de la Cooperativa, exigiendo las garantías estipuladas en el presente reglamento, sin entorpecer el normal y oportuno servicio del crédito.

f) El servicio de crédito debe estar acorde con las necesidades del Asociado, de manera que preste un servicio eficiente y oportuno para lo cual se harán evaluaciones permanentes de las expectativas sociales en cuanto a las soluciones ofrecidas por la Cooperativa.

g) El crédito ofrecido deberá propender por el sostenimiento de tasas activas razonables dentro del mercado financiero y obedeciendo las políticas institucionales de la Cooperativa. Cuando se requiera hacer ajustes en las condiciones de los préstamos, el Consejo de Administración deberá considerar que no se afecte la liquidez de la Cooperativa, se asegure la sostenibilidad de los ingresos para cubrir sus costos y gastos operacionales y generar un excedente adecuado que le permita un desarrollo armónico de **COOSERVISALUD** y la provisión de recursos para los fondos sociales.

- h) Tener como criterio básico el de conceder préstamos al mayor número de asociados, aplicando en consecuencia normas que permitan obtener la máxima rotación de los recursos económicos y financieros y el más amplio servicio.
- i) Consecuentes con la necesidad de garantizar la integridad de los aportes de los asociados, **COOSERVISALUD** contará con especiales mecanismos de autocontrol, evaluación y aplicación de un estricto seguimiento, a fin de prevenir atrasos y lograr el recaudo dentro de los términos estipulados, para obtener la máxima rotación de los recursos.
- j) Hacer las suficientes provisiones para la protección de cartera y contratar los seguros que protejan las deudas a cargo de los asociados.
- k) Utilizar recursos financieros externos en casos de necesidad comprobada y prevista con la debida autorización del Consejo de Administración.
- l) Se ofrecerá a la totalidad de los asociados, en los términos y condiciones del presente reglamento, sin hacer distinciones de carácter social, económico o personal y estimulando la iniciativa empresarial de los asociados y su familia, fomentando la constitución de empresas familiares.

**ARTICULO 5° : RECURSOS PARA CRÉDITO.** Con el fin de prestar un eficiente servicio de crédito a sus Asociados, la Cooperativa deberá realizar las acciones necesarias tendientes a obtener fondos suficientes que le permitan cubrir la demanda de crédito; los recursos en general podrán provenir de:

- a) Aportes periódicos efectuados por los Asociados.
- b) Aportes Extraordinarios aprobados por Asamblea.
- c) Recaudos de Cartera.
- d) El aprovechamiento de las Reservas Patrimoniales.
- e) Los excedentes generados por la prestación del servicio.
- f) Las apropiaciones que determine la Asamblea General.
- g) Los recursos de crédito externo en los casos especiales que apruebe el Consejo de Administración.

## **CAPITULO II – USUARIOS**

**ARTICULO 6° : USUARIOS.** Por regla general y sin perjuicio de las condiciones específicas de cada línea; podrán ser usuarios de los servicios de crédito de COOSERVISALUD en los términos del presente reglamento, todos los Asociados hábiles, en el momento de su vinculación a la Cooperativa. Se entiende por Asociado hábil, aquel que al momento de la solicitud se encuentre al día en sus obligaciones con la Cooperativa y no se encuentre suspendido en el uso de los servicios y derechos.

Para obtener el servicio de crédito en la Cooperativa, los Asociados deberán reunir los siguientes requisitos:

- a) Ser asociado hábil.
- b) Contar con la capacidad de pago y/o descuento exigida debidamente certificada por la pagaduría del Instituto Departamental de Salud y otras entidades.
- c) Estar al día en los compromisos adquiridos con la Cooperativa.
- d) No estar sancionado con suspensión del servicio de crédito o con suspensión total de derechos.
- e) Diligenciar el formulario de solicitud de crédito diseñado por la Cooperativa para tal fin y adjuntar los

soportes requeridos en cada caso.

- f) Hacer uso correcto de los créditos recibidos de la Cooperativa que tengan destinación y condiciones especiales.
- g) Ofrecer las garantías que le sean solicitadas.
- h) Formalizar y recibir el crédito dentro de los plazos establecidos para tal fin.

**ARTICULO 7° : OBLIGACIONES DE LOS DEUDORES.** Obtenido el crédito, los Asociados quedan especialmente obligados a:

- a) Pagar el Capital y los intereses estipulados en el respectivo reglamento, a través de descuentos por nómina o excepcionalmente pago por consignación en cuenta de COOSERVISALUD, según el tipo de crédito o su condición de asociado por extensión.
- b) Autorizar a la empresa en caso de retiro o mora en el pago de las obligaciones, para que descuenten del saldo de prestaciones sociales, indemnizaciones, mesada o primas pensionales, vacaciones u otros conceptos pagados al trabajador, los créditos que tenga vigentes con la Cooperativa.
- c) Constituir y tener vigente la póliza de seguros contra todo riesgo de los bienes dados en garantía.
- d) Asegurarse que las garantías ofrecidas se mantienen o reemplazarlas cuando dejen de constituirse como tal.
- e) Invertir los dineros del crédito en la forma en que se haya expresado al solicitarlo.
- f) Aceptar la supervisión del crédito cuando la Cooperativa lo considere necesario.
- g) Todo asociado por el hecho de serlo, autorizará permanente e irrevocablemente a los pagadores de las entidades que generan el vínculo común de asociación, o a otras entidades o personas de cualquier naturaleza de las que perciban ingresos por cualquier concepto, para que retenga de estos, las sumas que adeuden a **COOSERVISALUD**, siempre que conste en documento firmado por el asociado.
- h) Cuando por cualquier razón, aún ajena a la voluntad del asociado, las pagadurías pertinentes no efectúen los descuentos autorizados, o no cancele oportunamente sus compromisos adquiridos, estos no podrán considerarse eximidos de responsabilidad y deberán por lo tanto prever lo conducente para cumplir en forma personal con las obligaciones contraídas, so pena de las sanciones previstas en los reglamentos y sin perjuicio de las acciones legales a las que haya lugar.
- i) Cuando por cualquier razón el asociado, solicita una licencia no remunerada, deberá comunicarse con la Cooperativa, con el fin establecer los mecanismos de pago de las obligaciones contraídas y no quedar en mora en el pago de sus obligaciones.
- j) En general, cumplir con los compromisos que le impone la calidad de Asociados de la Cooperativa.

### **CAPITULO III – CRITERIOS PARA EL ANALISIS Y OTORGAMIENTO DE CREDITO**

**ARTICULO 8° : PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CREDITO.** El proceso de análisis y otorgamiento del crédito en COOSERVISALUD será el siguiente:

1. Recibida toda la documentación relativa a la operación de crédito de manera completa y adecuadamente diligenciada por el asociado, se procederá a verificar la información contenida dejando evidencia sobre dicha verificación en el formato por parte de la persona responsable. La solicitud de crédito

deberá contar con espacio para datos y firmas relativas a la responsabilidad de la radicación, verificación de datos, análisis de riesgo y aprobación de la operación.

2. Una vez verificada la información se analizará si la solicitud cumple con los criterios determinantes para el otorgamiento de créditos en **COOSERVISALUD** que son capacidad de pago y/o descuento, cupo de endeudamiento global y límite a la concentración de riesgo individual en los términos del presente reglamento.

3. La operación de crédito se puede aprobar a criterio de la instancia respectiva, pero para establecer las garantías a exigir se deberá efectuar previamente la evaluación de riesgo individual de la operación de crédito con base en el sistema de **SCORING** implementado por la Cooperativa que incorpora las variables mínimas obligatorias exigidas por la normatividad vigente y otras variables determinadas por **COOSERVISALUD** para establecer la probabilidad de incumplimiento del deudor.

4. Todas las operaciones de crédito serán consultadas a la Central de Riesgo tanto el deudor principal como los codeudores, no obstante, a criterio del órgano competente, podrán exceptuarse de la consulta a las centrales de riesgo las operaciones activas de crédito cuyo monto sea igual o inferior a los aportes sociales del solicitante, igualmente, las que tienen que ver con prestaciones sociales (primas, vacaciones) y otras como: Viáticos, bonificaciones no afectadas en operaciones crediticias.

5. Las garantías mínimas a exigir al deudor por parte de la instancia de aprobación respectiva serán las establecidas de acuerdo con la calificación individual de riesgo del deudor. Si requiere que se analice alguna excepción, ésta deberá ser aprobada por la instancia superior.

6. Una vez aprobada, las condiciones de las líneas de crédito se aplicarán los principios de igualdad y equidad, entendiéndose por igualdad la aplicación uniforme de los reglamentos a todos los asociados sin discriminación alguna y por equidad la justa y proporcional retribución que recibe cada asociado en función de su contribución y aporte a la Cooperativa.

**ARTICULO 9° : CRITERIOS DETERMINANTES PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS.** En la aprobación de los créditos se tendrá especial atención en verificar el estricto cumplimiento de las normas referentes a **capacidad de descuento y cupo individual de endeudamiento total y límite a la concentración de riesgo individual** establecidas en el presente reglamento del siguiente modo:

a) **CAPACIDAD DE DESCUENTO.** Se refiere a la disponibilidad de ingresos con que cuenta el asociado para la cancelación de la obligación en las condiciones solicitadas de acuerdo con certificación expedida por la pagaduría del INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD Y OTRAS ENTIDADES CON CONVENIO. Para establecer la capacidad de descuento del Asociado se tendrá en cuenta que el total de descuentos: créditos, aportes de la Cooperativa más los otros descuentos de ley que las empresas deben hacer a sus empleados por aportes obligatorios a la seguridad social y otros conceptos descontados por la nómina, en ningún caso podrán exceder del 50% del salario básico mensual o del ingreso mensual promedio cuando perciba otro tipo de ingresos de cuantía variable, sin perjuicio de verificar que al asociado deberán quedarle disponibles luego de todos los descuentos el equivalente a un salario mínimo mensual vigente como ingreso neto.

b) **CUPO INDIVIDUAL DE ENDEUDAMIENTO TOTAL Y LÍMITE A LA CONCENTRACION DE RIESGO INDIVIDUAL.** Hace referencia al nivel de endeudamiento que posee el asociado con la Cooperativa determinado como la sumatoria de todas las operaciones de crédito que posee con la entidad a través de las diferentes líneas de crédito. Así mismo sus deudas sumadas a las obligaciones como

codeudor no podrán superar en más de dos (2) veces sus aportes sociales. En todo caso el cupo máximo de endeudamiento global permitido para cualquier asociado de la Cooperativa es de ochenta (80) salarios mínimos mensuales legales vigentes, independientemente de la relación de Deuda / Aportes que presente, para evitar la concentración individual del riesgo.

**ARTÍCULO 10º: EVALUACION INDIVIDUAL DE RIESGO.** Con el objeto de contar con los elementos necesarios para el adecuado análisis de riesgo de que trata este reglamento, se deberá mantener, en el expediente de crédito del asociado, información personal y financiera completa y actualizada de acuerdo con los formatos establecidos por la Cooperativa.

Dicha información será la necesaria para efectos de la aplicación del análisis de capacidad de descuento para otorgamiento del crédito de acuerdo al formato scoring aplicado por **cooservisalud**.

**ARTÍCULO 11º.- DESEMBOLSO.-** Los desembolsos se realizarán preferiblemente a través de cheques o giros electrónicos. En algunos casos los cheques se girarán directamente a la entidad que venda el bien o preste el servicio.

#### **CAPITULO IV DOCUMENTACION**

**ARTICULO 12º : RADICACIÓN.** Las solicitudes de crédito se presentarán en la Cooperativa donde se radicarán y serán sometidas a la disponibilidad de recursos en Tesorería.

**ARTICULO 13º : GASTOS DEL PROCESO DE CRÉDITO.** Los gastos que demanda la constitución de garantías, el seguro de los bienes pignoralados a la Cooperativa, timbre, pagos a abogados, así como los gastos que se ocasionen por inspecciones, avalúos, cobranzas, etc., serán sufragados por el beneficiario del crédito. El asociado pagará el uno (0.15%) por ciento del valor del crédito sobre saldos.

**ARTICULO 14º: DOCUMENTOS PARA EL ESTUDIO DE CRÉDITOS:** Los Asociados y sus codeudores deberán allegar los siguientes documentos con la solicitud de crédito:

1. Formulario de solicitud debidamente diligenciado, tanto por el solicitante como por los codeudores anexando los comprobantes del sueldo actual devengado.
2. Certificado de libertad y tradición de los inmuebles de su propiedad, recientemente expedido (máximo treinta (30) días de antigüedad), cuando se esté ofreciendo como garantía una hipoteca.

**ARTICULO 15º - INFORMACIÓN MINIMA AL DEUDOR.-** Las operaciones activas de crédito que realice **COOSERVISALUD** deberán contener como mínimo la siguiente información, la cual será suministrada al deudor potencial antes de que este firme los documentos mediante los cuales se instrumente un crédito o manifieste su aceptación. Además, deberá conservarse en sus archivos:

1. Monto de crédito.
2. Tasa de interés remuneratoria y moratoria nominal anual y sus equivalentes expresados en términos efectivos anuales.
3. Plazo de amortización.
4. Modalidad de la cuota (fija, variable, otras).
5. Forma de pago (descuento por nómina, otras).
6. Periodicidad en el pago de capital y de intereses vencidos..
7. Tipo y cobertura de la garantía.
8. Condiciones de prepago.
9. Comisiones y recargos que se aplicarán.
10. Si se trata de créditos otorgados con tasa de interés fija, tabla de amortización de capital y pago de intereses.
11. Al momento del desembolso se indiquen los descuentos.
12. En caso de créditos reestructurados, se debe mencionar el número de veces y condiciones propias de la reestructuración.

En general, toda la información que resulte relevante y necesaria para facilitar la adecuada comprensión del alcance de los derechos y obligaciones del acreedor.

Frente a los aspectos antes mencionados, **COOSERVISALUD** debe dejar evidencia por escrito, a través de formatos u otro tipo de comunicaciones que consideren pertinentes, para que el deudor esté informado de dichas condiciones previas a su aceptación.

**ARTICULO 16° : FIRMA DE PAGARES, LIBRANZA Y DEMAS DOCUMENTOS.** Una vez aprobado el crédito, se deberá firmar un pagaré en blanco y la Carta de Instrucciones Anexas con la respectiva huella dactilar en ambos documentos. Este pagaré servirá para respaldar la obligación adquirida por el asociado con la Cooperativa. En las distintas operaciones de crédito que haga el asociado con la Cooperativa, deberá firmar un nuevo pagaré. Las firmas y huellas deberán ser puestas en el documento en presencia de un funcionario de la Cooperativa. Los Créditos de los asociados residentes en otras ciudades, deberán enviar los documentos (pagaré y la carta de instrucciones) debidamente firmados y autenticados tanto por el deudor principal como por el deudor solidario. Igualmente se deberá firmar el formato de Libranza.

**ARTICULO 17° CONFIDENCIALIDAD:** Todos los empleados de la Cooperativa deberán manejar la confidencialidad y no suministrar información sobre si se tiene cupo como deudor solidario, salvo que quien vaya a respaldar un crédito con su firma lo solicite personalmente.

## **CAPITULO V LINEAS DE CREDITO, PLAZOS E INSTANCIAS DE APROBACIÓN**

### **ARTICULO 18°.**

Se definen como crédito el servicio que la Cooperativa ofrece a sus asociados, prestándoles dinero para cubrir sus necesidades en las diferentes modalidades:

Créditos Ordinarios  
 Créditos Extraordinarios  
 Créditos Educativos  
 Créditos por Calamidad  
 Créditos de Emergencia  
 Créditos Automáticos  
 Créditos de recreación

**1. ORDINARIO:** El otorgado para libre destinación cuyo objetivo es suministrar recursos a corto, mediano y largo plazo, que le permitan al asociado adquirir bienes y servicios a precios justos, que contribuyan a mejorar sus condiciones de vida y de su familia.

**INSTANCIA DE APROBACIÓN:** Consejo de Administración.

**PLAZO:** Hasta 72 meses.

**MONTO:** Se podrán conceder hasta dos (2) veces el valor de sus aportes.

**INTERES:** 1.50% nominal vencido.

#### **PARAGRAFO**

El monto en el cupo en crédito puede aumentarse hasta tres veces el valor de los aportes en casos excepcionales, sin exceder el 10% del valor de los aportes de la cooperativa, cuando exista la capacidad de pago y se presente las garantías adecuadas para el otorgamiento del crédito.

**2. EXTRAORDINARIOS:** El otorgado para adquisición de lote o casa para el asociado, cancelación de hipoteca, que pese sobre la casa o lote del asociado para abonar al acreedor hipotecario, a fin de hacer menos gravoso el pago de la obligación o para impuestos que afecten el inmueble; construcción, reparación o mejoras de vivienda propia, de los padres o cónyuge del asociado que dependan económicamente de él; reparación o adquisición de vehículo y compra de cartera.

**INSTANCIA DE APROBACIÓN:** Consejo de Administración

**PLAZO:** Hasta 72 meses.

**MONTO:** Hasta dos (2) veces el valor de los aportes.

**INTERES:** 1.30% nominal vencido.

#### **Requisitos:**

- A. Para compra de casa o lote, si el vendedor es persona natural o de empresa privada, el contrato de promesa de compraventa autenticado y copia autenticada de la escritura de la propiedad del bien. Cuando el vendedor es una entidad oficial o Corporación de Ahorro y Vivienda debidamente autorizada, basta la presentación de certificado de adjudicación.

- B. Para construcción o reparación de vivienda el respectivo contrato de obra, copias autenticada de la escritura de propiedad, plazo máximo de 60 meses.
- C. Para reparación o adquisición de vehículo se requiere el Contrato de reparación y para adquisición se debe presentar original o copia autenticada de la promesa de compraventa.
- D. Todo lo relacionado con la línea de créditos para electrodomésticos, estos además de cumplir con los mismos requisitos del crédito ordinario, deberá presentar cotizaciones del artículo que va adquirir, serán aprobados por el Consejo de Administración.

### PARAGRAFO

El monto en el cupo en crédito puede aumentarse hasta tres veces el valor de los aportes en casos excepcionales, sin exceder el 10% del valor de los aportes de la cooperativa, cuando exista la capacidad de pago y se presente las garantías adecuadas para el otorgamiento del crédito.

**3. EDUCATIVO:** Esta destinado al pago de estudios del asociado y del grupo familiar básico (Cónyuge, hijos, hermanos que dependan económicamente de él) . A la solicitud deberá adjuntarse el certificado de liquidación de matrícula o del pago de pensiones atrasadas en establecimientos aprobados oficialmente o cotizaciones de uniformes y útiles escolares.

ACTUAL	PROPUESTA
<p><b>INSTANCIA DE APROBACIÓN:</b> La Gerencia  <b>PLAZO:</b> Hasta doce (12) meses.  <b>MONTO:</b> Hasta doce (12) salarios mínimos, para créditos universitarios o técnicos y hasta dos (2) salarios mínimos para secundaria y primaria.  <b>INTERES:</b> 1.00% sobre saldo.</p>	<p><b>INSTANCIA DE APROBACIÓN:</b> La Gerencia  <b>PLAZO:</b> Hasta doce (12) meses.  <b>MONTO:</b> Hasta doce (12) salarios mínimos, para créditos universitarios o técnicos y hasta <b>cuatro (4)</b> salarios mínimos para secundaria y primaria.  <b>INTERES:</b> <b>1.00% sobre saldo.</b></p>

ACTUAL	PROPUESTA
<p><b>4.CALAMIDAD DOMESTICA:</b> Se entenderá por calamidad doméstica, los siniestros (Robos al asociado, saqueos, terremotos, incendio y otras que a juicio de la Gerencia con el aval del Consejo de Administración constituya calamidad debidamente demostrada) y enfermedad (Accidentes, hospitalización de cónyuge, padres, hijos, hermanos de los asociados que dependan económicamente de él; exámenes especializados por fuera del POS).</p> <p><b>INSTANCIA DE APROBACIÓN:</b> Gerencia</p> <p><b>PLAZO:</b> Hasta cuatro (4) meses</p> <p><b>MONTO:</b> Hasta cuatro (4) S.M.M.L.V.</p> <p><b>INTERES:</b> 1.00% sobre saldo.</p> <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Partida de defunción en caso de muerte.</li> <li>- Certificado de la clínica u hospital en caso de hospitalización.</li> <li>- Certificado médico que amerite enfermedad grave.</li> <li>- Ordenes de exámenes especializados.</li> </ul>	<p><b>4.CALAMIDAD DOMESTICA:</b> Se entenderá por calamidad doméstica, los siniestros (Robos al asociado, saqueos, terremotos, incendio y otras que a juicio de la Gerencia con el aval del Consejo de Administración constituya calamidad debidamente demostrada) y enfermedad (Accidentes, hospitalización de cónyuge, padres, hijos, hermanos de los asociados que dependan económicamente de él; exámenes especializados por fuera del POS).</p> <p><b>INSTANCIA DE APROBACIÓN:</b> Gerencia</p> <p><b>PLAZO:</b> Hasta <b>doce (12)</b> meses</p> <p><b>MONTO:</b> Hasta cuatro (4) S.M.M.L.V.</p> <p><b>INTERES:</b> <b>1.00% sobre saldo.</b></p> <p>Requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>ELIMINAR</b></li> <li>- Certificado de la clínica u hospital en caso de hospitalización.</li> <li>- Certificado médico que amerite enfermedad grave.</li> <li>- Ordenes de exámenes especializados <b>O TRASLADOS para exámenes o procedimientos especializados fuera del Departamento o el país.</b></li> </ul>

ACTUAL	PROPUESTA
<p><b>5. EMERGENCIA:</b> Se entenderá Créditos de Emergencia los siguientes casos:</p> <p>Casos de pagos o gastos obligatorios a corto plazo daños causados a terceros por accidente y otros que sean de su misma naturaleza. Reservándose el derecho la administración de aprobar o no la prestación del servicio.</p> <p><b>INSTANCIA DE APROBACIÓN:</b> Gerencia</p> <p><b>PLAZO:</b> Hasta cuatro (4) meses.</p> <p><b>MONTO:</b> Hasta cinco (5) S.M.M.L.V.</p> <p><b>INTERES:</b> 2.00% sobre saldos.</p>	<p style="text-align: center;"><b>ELIMINAR</b></p>

ACTUAL	PROPUESTA
<p>6. <b>AUTOMÁTICOS:</b> Se entenderá Créditos Automáticos los créditos de libre inversión que motivan el ingreso de nuevos asociados y se otorgaran para compra de valores por nómina, sobre horas extras, primas, bonificaciones, viáticos y vacaciones y otros conceptos legales, a los asociados trabajadores del <b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD NORTE DE SANTANDER. Y OTROS CON CONVENIO.</b></p> <p><b>INSTANCIA DE APROBACIÓN:</b> Gerencia</p> <p><b>PLAZO:</b> Hasta cuatro (4) meses.</p> <p><b>MONTO:</b> Parte o la totalidad del valor neto en nómina disponibilidad de fondos de la cooperativa;</p> <p><b>INTERESES:</b> 1.75%</p> <p><b>PARÁGRAFO:</b> Para los créditos por Vacaciones Cumplidas y valores proporcionales de primas, los plazos serán a convenir con la Tesorería de la Cooperativa.</p> <p><b>Requisitos:</b></p> <p>A. Para vacaciones, bonificaciones, prima semestral, viáticos, prima de antigüedad, prima de Navidad y prima técnica y otros conceptos legales de nómina.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constancia de la Oficina de personal sobre el periodo o fecha a cancelar.</li> <li>- Liquidación y el valor neto a recibir.</li> </ul> <p>B. Viáticos: Resolución de la comisión, Vo. Bo del Pagador.</p>	<p>6. <b>AUTOMÁTICOS:</b> Se entenderá Créditos Automáticos los créditos de libre inversión que motivan el ingreso de nuevos asociados y se otorgaran para compra de valores por nómina, <b>contratos de prestación de servicios,</b> horas extras, primas, bonificaciones, viáticos y vacaciones y otros conceptos legales, a los asociados trabajadores del <b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE NORTE DE SANTANDER. Y OTROS CON CONVENIO.</b></p> <p><b>INSTANCIA DE APROBACIÓN:</b> Gerencia</p> <p><b>PLAZO:</b> Hasta cuatro (4) meses.</p> <p><b>MONTO:</b> 50% del valor neto en nómina, <b>contratos de prestación de servicios, y otros conceptos de nómina ya enumerados,</b> según disponibilidad de fondos de la cooperativa;</p> <p><b>INTERESES:</b> <b>1.75%</b></p> <p><b>PARÁGRAFO:</b> Para los créditos por Vacaciones Cumplidas y valores proporcionales de <b>primas, y otros</b> según la fecha de cancelación en el certificado expedido por la oficina de recursos humanos o entidad contratante con convenio.</p> <p>Los plazos serán a convenir con la Tesorería de la Cooperativa.</p> <p><b>Requisitos:</b></p> <p>A. Para vacaciones, bonificaciones, prima semestral, viáticos, prima de antigüedad, prima de Navidad, prima técnica, otros conceptos legales de nómina.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Constancia de la Oficina de personal sobre el periodo o fecha a cancelar.</li> <li>- <b>Liquidación y el valor neto a recibir sin exceder el 50% de dicho valor.</b></li> </ul> <p><b>B. Viáticos: Resolución de la comisión, debedar legalizada y hasta un 75% del valor de la</b></p>

	<p>comisión , exceptuando pasajes y combustible</p> <p>C. Para los contratos de prestación de servicios presentar original del contrato debidamente legalizado, acta inicio y fotocopia de los mismos y de la cedula de ciudadanía del funcionario.</p>
--	---

ACTUAL	PROPUESTA
<p><b>7. RECREACION</b> se entenderá por créditos de recreación y turismo, los créditos destinados para la adquisición de programas vacacionales, pago de reservas hoteleras y planes turísticos de todo tipo a nivel regional, nacional o internacional.</p> <p><b>INSTANCIA DE APROBACIÓN:</b> Gerencia  <b>PLAZO:</b> Hasta veinticuatro meses (24) meses.  <b>MONTO:</b> Parte o la totalidad del plan vacacional, pago de reservas hoteleras y planes turísticos, según la capacidad de endeudamiento y solvencia del asociado y la disponibilidad de fondos de la cooperativa sin exceder el monto de los créditos a largo plazo.  <b>INTERESES:</b> 1.3%</p>	<p><b>7. RECREACION</b> se entenderá por créditos de recreación y turismo, los créditos destinados para la adquisición de programas vacacionales, pago de reservas hoteleras y planes turísticos de todo tipo a nivel regional, nacional o internacional y celebraciones recreativas del asociado y su familia</p> <p><b>INSTANCIA DE APROBACIÓN:</b> Gerencia  <b>PLAZO:</b> Hasta veinticuatro meses (24) meses.  <b>MONTO:</b> Parte o la totalidad del plan vacacional, pago de reservas hoteleras y planes turísticos, según la capacidad de endeudamiento y solvencia del asociado y la disponibilidad de fondos de la cooperativa sin exceder el monto de los créditos a largo plazo.  <b>INTERESES:</b> 1.3%</p>

**ARTÍCULO 19º. RESPONSABILIDAD.** Serán personal y administrativamente responsables los miembros de cada estamento que otorguen créditos en condiciones que incumplan las disposiciones legales y estatutarias sobre la materia. La responsabilidad de las operaciones de crédito es de quien la origina y de quienes las recomiendan y aprueban; por esta razón deben quedar escritos los nombres de estos funcionarios en el documento de aprobación.

## **CAPITULO VI GARANTÍAS**

**ARTÍCULO 20°: DETERMINACIÓN DE GARANTIAS:** Las garantías serán establecidas para cada caso a juicio de la instancia aprobatoria a fin de garantizar adecuados niveles de cubrimiento para la Cooperativa y la menor exposición al riesgo crediticio.

**ARTICULO 21° : CONSTITUCIÓN DE GARANTÍAS.** Para recibir el dinero, el asociado deberá constituir las garantías que determine la instancia de aprobación y firmar los demás documentos que requieran de ésta formalidad de acuerdo con los procedimientos internos de la Cooperativa tales como el comprobante de egreso, la libranza, el pagaré y la carta de instrucciones anexa. No se podrá efectuar ningún desembolso total o parcial cuando no se encuentren satisfactoriamente constituidas y entregadas las garantías exigidas en la aprobación del crédito. Queda expresamente prohibida la práctica de aceptar garantías temporales para el desembolso del crédito y la posterior constitución de las garantías exigidas.

**ARTICULO 22° : CLASES DE GARANTÍAS. COOSERVISALUD** podrá aceptar garantías personales, admisibles y otras garantías en los montos y tipos que establezca este reglamento.

**ARTICULO 23° : DEFINICION DE GARANTIAS ADMISIBLES.** Para los propósitos de éste reglamento, se definen legalmente como garantías o seguridades que deben clasificarse como “admisibles” aquellas que cumplan las siguientes condiciones:

- a) Que la garantía o seguridad constituida tenga un valor, establecido con base en criterios técnicos y objetivos, que sea suficiente para cubrir el monto de la obligación, y
- b) Que la garantía o seguridad ofrezca un respaldo jurídicamente eficaz al pago de la obligación garantizada al otorgar a la Cooperativa una preferencia o mejor derecho para obtener el pago de la obligación.

**Parágrafo.-** La enumeración de garantías admisibles contempladas en este artículo no es taxativa, por lo tanto, serán garantías admisibles aquéllas que, sin estar comprendidas en las clases enumeradas en este artículo, cumplan las características señaladas en el artículo anterior.

**ARTICULO 24° : CLASES DE GARANTIAS ADMISIBLES.** Las siguientes clases de garantías o seguridades, siempre que cumplan las características generales indicadas precedentemente, se considerarán por la Cooperativa como admisibles:

1. **HIPOTECARIA:** Se entiende por garantía real la afectación de un bien inmueble en forma expresa y contractual para el pago de una obligación. La Cooperativa preferentemente aceptará garantía hipotecaria abierta de primer grado sin límite de cuantía. En caso de que se acepten hipotecas de segundo grado con previo aval del Consejo de Administración estas se clasificarán como otras

garantías.

En todos los casos en los que se exija hipoteca abierta en primer grado, a favor de la Cooperativa, no se hará desembolso de dinero hasta tanto se legalice dicho trámite, excepto en los casos de **Cesión de Derechos de Hipoteca**, donde deberá existir la carta de compromiso de la entidad financiera cedente y posterior al desembolso, el Asociado deberá protocolizar mediante escritura pública dicha Cesión.

2. **ENDOSO DE TITULOS DE DEUDA. COOSERVISALUD** también podrá aceptar como garantía para sus créditos los títulos de deuda expedidos por entidades de reconocida solvencia económica vigilados por la Superintendencia Financiera, distintas de entidades Cooperativas, "Endosados en Garantía".

**ARTICULO 25°: CUBRIMIENTO DE LAS GARANTÍAS ADMISIBLES.** El monto máximo que cubre la garantía real será:

a) **Hipotecaria:** 70% de su valor establecido a partir de avalúo comercial elaborado por perito reconocido.

b) **Títulos de Deuda:** 100% de su valor total.

**ARAGRAFO. Ajuste de Garantías.- COOSERVISALUD** realizará conforme a la normatividad vigente evaluaciones periódicas de la cartera para establecer el riesgo y además de ajustar las provisiones, podrá exigir a los deudores el mejoramiento de las garantías otorgadas en cualquier momento so pena de suspenderles la prestación del servicio de crédito hasta tanto no se mejoren las garantías o de deteriorar su calificación para reporte a las centrales de riesgo.

**ARTICULO 26°: GARANTÍA PERSONAL.** Pueden ser:

1. **Firma de Deudor Principal:** En éste caso la garantía del deudor, es el valor de sus aportes en la Cooperativa, sus prestaciones sociales en el momento de su liquidación laboral definitiva, y cuando el crédito supere el valor de los aportes o conceptos a comprometer el asociado firmara una letra de cambio adicional.

2. **Codeudor:** Quien acepta como suya la obligación contenida en el título valor que firma conjuntamente con el deudor, por lo tanto en caso de que el deudor principal no cumpla con el pago de la obligación, luego de haberse agotado todas las acciones administrativas de cobro tendientes a lograr un acuerdo de pago; **COOSERVISALUD** podrá iniciar el descuento de nomina o cobro coactivo al Codeudor, sin perjuicio de las acciones judiciales que adelante simultáneamente en contra del deudor principal. En esta figura la garantía la constituye el patrimonio del codeudor, sus aportes como asociado y su capacidad de descuento o de pago según corresponda a codeudor asociado o no.

**El Codeudor** deberá ser aprobado siguiendo para el efecto los criterios de análisis y requisitos de capacidad de descuento establecidos en el presente reglamento para el asociado solicitante del crédito. Se podrá aceptar como garantía la presentación de uno o más codeudores a juicio de la instancia de aprobación. Los Codeudores deberán reunir los siguientes requisitos mínimos:

ACTUAL	PROPUESTA
<p>a. Ser empleado, funcionario, pensionado o retirado de <b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b>, con una antigüedad laboral no inferior a un (1) año. No se aceptarán como codeudores los asociados vinculados como trabajadores con vinculación laboral provisional, a término o supernumerario.</p> <p>b. Ser empleados con contrato laboral a término indefinido de otras empresas, siempre y cuando tengan una antigüedad laboral no inferior a tres (3) años.</p> <p>C. No ser codeudor de más de tres (3) asociados de la Cooperativa.</p> <p>d. Si es funcionario de <b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> debe tener capacidad de descuento, es decir que sus descuentos por nómina no podrán superar el 50% del ingreso básico del codeudor.</p> <p>e. Si es asociado, a juicio de la instancia aprobatoria podrán aceptarse codeudores reportados en calificaciones de riesgo mayores.</p> <p><b>PARÁGRAFO:</b> No obstante los requisitos anteriores y a juicio de la instancia de aprobación, podrán aceptarse codeudores del núcleo familiar (Cónyuges, hijos, padres y hermanos que acrediten solvencia y capacidad de pago), quienes firmaran un pagare como garantía.</p>	<p>a. Ser empleado, funcionario, o contratado por prestación de servicios, pensionado o retirado de <b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b>, con una antigüedad laboral no inferior a un (1) año. No se aceptarán como codeudores los asociados vinculados como trabajadores con vinculación laboral provisional</p> <p>b. Ser empleados con contrato laboral a término indefinido de otras empresas, siempre y cuando tengan una antigüedad laboral no inferior a tres (3) años.</p> <p>C. No ser codeudor de más de tres (3) asociados de la Cooperativa.</p> <p>d. Si es funcionario de <b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD</b> debe tener capacidad de descuento, es decir que sus descuentos por nómina no podrán superar el 50% del ingreso básico del codeudor.</p> <p><b>E eliminar</b></p> <p><b>PARÁGRAFO:</b> No obstante los requisitos anteriores y a juicio de la instancia de aprobación, podrán aceptarse codeudores del núcleo familiar (Cónyuges, hijos, padres y hermanos que acrediten solvencia y capacidad de pago), quienes firmaran <b>el</b> pagare como garantía.</p>

## **CAPITULO VII CONDICIONES**

**ARTICULO 27° : CONDICIONES.** Serán las establecidas en el presente reglamento relativas a: capacidad de descuento, cupos máximos de endeudamiento, instancias de aprobación y garantías exigidas.

Para tal efecto el Consejo de Administración a fin de definir las condiciones de cada línea de crédito podrá tener en cuenta parámetros que reconozcan entre otros, los siguientes criterios:

- Antigüedad del asociado
- Monto de los Aportes Sociales
- Nivel salarial

**ARTÍCULO 28°: FORMAS DE AMORTIZACIÓN.** Para la cancelación de los créditos otorgados por la Cooperativa se definen dos (2) formas de pago a saber: Pago Único y Cuota Fija.

a) **Pago Único.** Se entiende como la amortización a capital e intereses en una sola cuota.

b) **Cuota Fija.** Son los pagos a capital e intereses en cuotas de igual valor, pagaderas mensualmente. Este sistema de amortización se utilizará en todos los créditos. A esta clase de amortización se le podrán adicionar cuotas extraordinarias en casos especiales y en las formas previstas en el presente reglamento para cada una de las líneas de crédito.

c) **Cuotas Extras: Los** asociados pueden comprometer en su plan de pagos compromisos de cuotas extras con las primas de junio y diciembre de cada año hasta en un 30% del total del préstamo, estas cuotas deben ser máximo el 50% de la prima legal.

**ARTICULO 29° : TASAS DE INTERÉS.** Los criterios establecidos para la fijación de las tasas de interés para cada clase de Crédito en este reglamento estarán determinados de acuerdo con los siguientes aspectos:

- a) El margen de intermediación necesario para el funcionamiento normal de la Cooperativa que le permita después de atender los costos financieros, pagar sus gastos administrativos previendo contingencias de cartera.
- b) Con base en las estrategias de generación de excedentes encaminados a la prestación de los servicios sociales.
- c) De acuerdo con las tasas activas de entidades que adelanten actividad financiera según estudios de mercado realizados.

**ARTICULO 30°: LIMITES A LA TASA DE INTERÉS.** El Consejo de Administración fijará las tasas de interés de acuerdo con la estructura de Inversión y Financiamiento de **COOSERVISALUD**. La Cooperativa no otorgará créditos estipulando tasas por encima del límite máximo de la tasa de usura, certificado

mensualmente por la Superintendencia Financiera. Los intereses moratorios serán el doble de los pactados sin que se supere el tope de usura.

**ARTICULO 31° NUMERO DE CRÉDITOS:** No se tendrá límite para el número de créditos ordinarios solicitados. Cuando se tengan utilizadas otras líneas de créditos, se otorgará uno nuevo siempre y cuando se tenga el cupo de crédito y la capacidad de pago del asociado.

**ARTICULO 32° REFINANCIACIONES o NOVACIONES:** Los Asociados podrán recoger créditos con una nueva solicitud bajo las siguientes condiciones:

a) Se refinanciarán o novara todas las líneas de crédito, autorizando el descuento del saldo anterior, con el nuevo crédito, ampliación del plazo y por tanto la reducción de la cuota mensual, siempre y cuando sea bajo la misma línea de crédito.

b) Todo crédito se podrá refinanciar en un término de seis (6) meses de otorgado, siempre y cuando tenga el cupo y la pagaduría autorice efectuar el descuento por nómina.

**PARÁGRAFO 1-** Cualquiera que sea el caso, el pagaré deberá ser elaborado por el valor total de la deuda, con el que finalmente quede el asociado.

## **TITULO SEGUNDO PROCESO DE SEGUIMIENTO**

**ARTICULO 33°. GESTIÓN DEL RIESGO CREDITICIO.** El Consejo de Administración y la Gerencia velarán en todo momento por mantener una adecuada gestión del riesgo crediticio para lo cual determinarán las políticas y procedimientos administrativos que deberán observarse, a fin de garantizar el adecuado cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente reglamento y para garantizar el oportuno recaudo, protección y gestión de la cartera.

**ARTÍCULO 34°. EVALUACION DE LA CARTERA.** La cartera de créditos deberá clasificarse, calificarse y provisionarse mensualmente de acuerdo con las instrucciones que imparta la Superintendencia de la Economía Solidaria en la Circular Básica Contable y Financiera Capítulo II - Cartera de créditos y los resultados de dicha calificación deberán ser registrados con igual oportunidad en los estados financieros mensuales de la Cooperativa.

**El Comité de Evaluación** de la Cartera presentará como mínimo semestralmente un informe escrito al Consejo de Administración, al Comité de Crédito y a la Junta de Vigilancia donde se analice el resultado de las evaluaciones obligatorias que periódicamente debe efectuar dicho comité de acuerdo con los criterios que más adelante se establecen además de los riesgos a los cuales está expuesto el principal activo productivo de la Cooperativa presentando la exposición al riesgo por niveles de concentración de acuerdo a rangos de endeudamiento individual, por garantías, por línea, por empresa, por zona geográfica, por periodos de tiempo a los cuales corresponden los desembolsos y demás metodologías que permitan diagnosticar e identificar oportunamente los riesgos a los cuales está expuesto éste activo con el propósito de tomar los correctivos que sean necesarios y anticiparse al deterioro del indicador de cartera y poder

establecer si los niveles de calidad de cartera y cobertura de provisiones son adecuados para los riesgos en los cuales se está incurriendo.

En los siguientes casos, la evaluación y eventual recalificación será obligatoria:

- a. Créditos que incurran en mora de más de 30 días después de ser reestructurados.
- b. Créditos cuya sumatoria de los saldos insolutos de todos los préstamos otorgados a una misma persona natural o jurídica exceda los 50 SMMLV y que incurran en mora de más de 30 días. La evaluación de estos créditos deberá efectuarse como mínimo en los meses de mayo y noviembre y sus resultados se registrarán al corte de ejercicio de los meses de junio y diciembre, respectivamente.

**ARTICULO 35º: REVISIÓN DE LA CALIFICACIÓN DE CARTERA.** El Consejo de Administración y la Gerencia periódicamente revisarán en forma consolidada la situación de la cartera de crédito, para lo cual la gerencia deberá implementar los mecanismos y procedimientos que considere necesarios para efectuar una adecuada evaluación, calificación y provisión de cartera de acuerdo con las instrucciones que para tal efecto impartan los entes de control y vigilancia estatal.

**ARTÍCULO 36º. COMITÉ DE EVALUACION DE LA CARTERA.** La Evaluación de la Cartera será responsabilidad del Comité de Evaluación de Cartera quién además deberá efectuar seguimiento permanente a los resultados de la aplicación del nuevo reglamento de crédito y sus efectos en el riesgo de crédito. El Comité de Evaluación de Cartera será nombrado por el Consejo de Administración.

**Estará compuesto por un miembro del Consejo de Administración, la Gerencia y Contador.**

Este comité se reunirá ordinariamente como mínimo de manera trimestral y extraordinariamente cuando lo requiera para el cumplimiento de sus funciones.

**ARTÍCULO 37º. CRITERIOS DE EVALUACION.** La evaluación de la cartera de créditos se realizará con base en los siguientes criterios:

- a. **Capacidad de pago.** Se actualizará y verificará que el deudor mantenga las condiciones particulares que presentó al momento de otorgarle el crédito, la vigencia de los documentos aportados, la información registrada en la solicitud de crédito y la información comercial y financiera provenientes de otras fuentes.
- b. **Solvencia del deudor.** Se actualizará y verificará a través del nivel de endeudamiento.
- c. **Garantías.** Se evaluará su liquidez, idoneidad, valor y cobertura teniendo en cuenta, entre otros aspectos, la celeridad con que puedan hacerse efectivas, su valor de mercado técnicamente establecido, los costos razonablemente estimados de su realización y el cumplimiento de los requisitos de orden jurídico para hacerlas exigibles.
- d. **Servicio de la deuda.** Se evaluará el cumplimiento de los términos pactados, es decir, la atención oportuna de todas las cuotas (capital e intereses); entendiéndose como tales, cualquier pago derivado de

una operación activa de crédito que deba efectuar el deudor en una fecha determinada.

e. El número de veces que el crédito ha sido reestructurado y la naturaleza de la respectiva reestructuración. Se entiende que entre más operaciones reestructuradas se hayan otorgado a un mismo deudor, mayor será el riesgo de no pago de la obligación.

f. Consulta proveniente de centrales de riesgo y demás fuentes que disponga la organización solidaria vigilada. No obstante, a criterio del Comité de Evaluación de la Cartera, podrán exceptuarse de la consulta a las centrales de riesgo las operaciones activas de crédito cuyo monto sea igual o inferior a los aportes sociales del solicitante, no afectadas en operaciones crediticias, siempre y cuando COOSERVISALUD no registre pérdidas acumuladas ni pérdidas en el ejercicio en curso.

El resultado de las evaluaciones de cada deudor realizadas y las anotaciones correspondientes deben constar explícitamente en la carpeta del deudor con su debida fundamentación y conservarse en el archivo de la entidad. Debe dejarse constancia de la fecha de la evaluación y el nombre de las personas que la elaboraron (integrantes del comité de evaluación de cartera) y la aprobación del Consejo de Administración.

**ARTÍCULO 38°. SUSPENSIÓN DE LA CAUSACIÓN DE INTERESES.** En todos los casos, cuando se califique en “C”, o en otra categoría de mayor riesgo un crédito, dejarán de causarse intereses e ingresos por otros conceptos; por lo tanto, no afectarán el estado de resultados hasta que sean efectivamente recaudados. Mientras se produce su recaudo, el registro correspondiente se efectuará en cuentas de orden.

**ARTICULO 39°. REVELACIÓN EN LOS ESTADOS FINANCIEROS E INFORMES A LA ASAMBLEA:** En las notas a los estados financieros que se presenten anualmente a la Asamblea General para su aprobación deberán incluirse en forma comparada con el ejercicio inmediatamente anterior los resultados de la calificación de cartera al cierre del ejercicio.

### **TITULO III PROCESO DE COBRANZA**

**ARTICULO 40°. INFORMACION AL DEUDOR Y CODEUDOR:** COOSERVISALUD debe dar aviso oportuno al deudor o codeudores de cualquier problema que pueda poner en riesgo el servicio o pago adecuado de la respectiva deuda. Esto con el propósito de disminuir las pérdidas potenciales en que podrían incurrir deudores y acreedores en caso de presentarse dificultades de pago por parte del primero. Para el efecto COOSERVISALUD cuando expida comunicaciones de cobro o efectúe llamados telefónicos a la cartera en mora deberá por el mismo medio y con la misma oportunidad dar aviso a los codeudores de la situación de dicha obligación de acuerdo con las políticas que a continuación se establecen.

**ARTICULO 41°. POLITICA GENERAL DE COBRANZA:** La cobranza en **COOSERVISALUD** estará a cargo del Área de Crédito y Cartera y será de dos tipos: Preventiva y Correctiva:

1. **COBRANZA PREVENTIVA:** serán todas las estrategias que implemente la Cooperativa para evitar que el deudor incumpla en el pago de sus obligaciones.
2. **COBRANZA ADMINISTRATIVA.** se aplicará desde el primer día de mora a todos los

deudores de acuerdo con los parámetros establecidos a continuación para evitar que el deudor pase a cobranza coactiva y su objetivo es normalizar lo más pronto posible la situación de los deudores.

3. **COBRANZA COACTIVA:** se aplicará desde el día de mora 121 a través de oficinas especializadas de abogados o empresas del ramo.

**ARTICULO 42°. COBRANZA PREVENTIVA:** La Cooperativa podrá implementar gradualmente las siguientes herramientas para la cobranza preventiva:

1. Expedición de Extractos para ser enviados a los deudores antes del vencimiento de sus obligaciones con la información detallada de los valores a cancelar por cada uno de los conceptos adeudados, preferiblemente con sistemas de recaudo a través de oficinas bancarias que manejen código de barras que posteriormente simplifique identificar el beneficiario de tales abonos y los conceptos y las obligaciones afectadas.
2. Llamadas telefónicas para recordar previamente al deudor el vencimiento de las obligaciones las fechas y montos a cancelar.
3. Correos masivos vía mail con toda la información relativa a los compromisos que debe pagar el asociado de manera previa a su vencimiento.
4. Estímulos para los deudores que permanezcan al día en el cumplimiento de sus obligaciones tales como mejores condiciones en las operaciones de crédito (mayor plazo, mayor monto, menor tasa, menor garantía) rifas y otros estímulos que se consideren viables por parte del Consejo de Administración.

**ARTICULO 43°. COBRANZA ADMINISTRATIVA:** La Gerencia implementará directamente las siguientes políticas generales para el cobro administrativo de la cartera:

1. Deudores con vencimientos menores a 8 días: notificación escrita mediante sobreflex, correo certificado, o correos masivos vía mail.
2. Deudores con vencimientos de 8 a 30 días: Llamado telefónico al deudor.
3. Deudores con vencimientos de 31 a 60 días: Llamado telefónico al deudor y codeudores además de comunicación escrita a deudor y codeudores con suspensión automática de derechos del asociado que incluyen inhabilidad para el ejercicio democrático la suspensión temporal del uso de los servicios, el otorgamiento de auxilios y beneficios, hasta tanto no se ponga al día en el cumplimiento de la obligación.
4. Vencimiento entre 61 a 90 días: Notificación por escrito al deudor de proceso de exclusión como asociado.
5. Si el asociado tiene seguro con una compañía que cubre el saldo insoluto de la obligación deberá darse inmediata notificación y traslado del caso a la compañía aseguradora dentro de los términos exigidos para que cancele a la Cooperativa dicho valor entregando la documentación que dicha compañía requiera de acuerdo con los términos de la póliza tomada por el deudor.
6. 91 a 180 días: Exclusión del Asociado, compensación de deudas con aportes.

**ARTICULO 44°. COBRANZA COACTIVA: COOSERVISALUD** contará con una oficina de abogados o empresa especializada en el cobro de cartera.

1. **Cobro Prejurídico:** pasados 120 días sin que el deudor se ponga al día en el cumplimiento de sus obligaciones o presente un acuerdo de pago o reestructuración razonable aprobado por el Consejo de

Administración, la Cooperativa podrá dar traslado del deudor y los codeudores para cobro prejurídico.

2. **Cobro Jurídico:** Pasados 30 días de que el deudor haya sido notificado de que se encuentra en cobro pre-jurídico sin que se haya producido un arreglo favorable para **COOSERVISALUD** de acuerdo con las recomendaciones del abogado encargado podrá iniciar el cobro judicial por vía ejecutiva de la obligación tanto al deudor como a los codeudores.

**ARTICULO 45°. POLÍTICA DE MANEJO POR RETIRO DE ASOCIADOS:** En caso de que el asociado pierda por cualquier motivo el vínculo laboral que le permitió su ingreso a la Cooperativa se procederá del siguiente modo:

1. La Cooperativa reportará a entidad pagadora el total de los valores adeudados por los Asociados para que efectúe la respectiva deducción de su liquidación final de salarios y prestaciones sociales.
2. La Cooperativa confirmará que se haya efectuado el respectivo descuento por parte de la Empresa.
3. Una vez recibido el pago de la deducción efectuada por parte de la Empresa, entidad u organización que genera el vínculo de asociación se procederá a aplicar los abonos a las deudas del asociado.
4. Posterior a la aplicación del descuento efectuado por la empresa, si quedare todavía un saldo a cargo y se pierde también la condición de asociado por retiro voluntario o exclusión ante la mora en el pago de las obligaciones con la Cooperativa, se procederá al respectivo cruce de cuentas con aportes y demás valores a favor que tenga el asociado en la Cooperativa.
5. Si después de éste procedimiento quedan saldos a favor del asociado se contabilizarán en la cuenta por pagar "Remanentes a Asociados" para proceder a su devolución conforme al procedimiento establecido en los Estatutos Vigentes de la Cooperativa.
6. Si por el contrario, el asociado todavía queda con saldos a su cargo y a favor de la Cooperativa se seguirá el siguiente procedimiento:
  - a) Se contactará al deudor telefónicamente y por escrito para solicitarle que presente una propuesta de pago que se ajuste a lo establecido en el reglamento de crédito.
  - b) Si el deudor presenta la propuesta, ésta será estudiada por la Gerencia y presentada para aprobación del Consejo de Administración.
  - c) La formalización del acuerdo de pago implica la reestructuración de la obligación y la firma de nuevos pagarés.
  - d) Si el deudor no presenta ninguna propuesta de pago viable, o incumple la propuesta de pago aceptada por el Consejo de Administración, la Cooperativa iniciará el descuento por nomina de dicha obligación a los respectivos codeudores si los hubiere, cuando estén laborando en alguna de las empresas que generan el vínculo.
  - e) Simultáneamente deberá iniciarse el cobro coactivo a través de las instancias judiciales al deudor principal y a sus codeudores en caso de que ya no tengan vinculación laboral y no presenten acuerdo de pago viable.
  - f) Con los deudores que cuenten con Fondo Mutual para Desempleo, deberá iniciarse el respectivo trámite para el otorgamiento del auxilio, término al final del cual deberán iniciarse los procesos de cobranza consagrados en el presente reglamento.
  - g) Cancelada la obligación por el deudor y/o codeudores a la Cooperativa, los codeudores podrán iniciar las acciones judiciales que consideren pertinentes contra el deudor para tratar de recuperar

los valores cancelados a su cargo, para lo cual la Cooperativa deberá suministrar toda la documentación del proceso que éstos requieran.

**ARTICULO 46° : NOVACIONES.** La novación es la sustitución de una nueva obligación a otra anterior, la cual queda por tanto extinguida (artículo 1687 del Código Civil). Las formas de novación son las siguientes (artículo 1690 del Código Civil):

1. Sustituyéndose una nueva obligación a otra, sin que intervenga nuevo acreedor o deudor.
2. Contrayendo el deudor una nueva obligación respecto de un tercero, y declarándole en consecuencia libre de la obligación primitiva el primer acreedor.
3. Sustituyéndose un nuevo deudor al antiguo, que en consecuencia queda libre.

La mera ampliación o reducción del plazo de una deuda no constituye novación, pero pone fin a la responsabilidad de los deudores solidarios y extingue las garantías constituidas. Cuando se realice una novación se debe tener en cuenta que a este nuevo crédito se le deben constituir sus propias garantías, atendiendo las disposiciones establecidas en el Título XV del Libro Tercero del Código Civil.

Una novación no se considera reestructuración cuando el propósito no sea el de facilitar el cumplimiento adecuado de la obligación. En este caso, COOSERVISALUD deberá realizar todo el procedimiento de evaluación previsto en el presente reglamento para la colocación del nuevo crédito. Pero si la novación se produce con el ánimo de facilitar el cumplimiento adecuado de una obligación ante el real o potencial deterioro de la capacidad de pago del deudor, se considera una reestructuración y deberá cumplir con el procedimiento señalado en el siguiente artículo.

**ARTICULO 47° : REESTRUCTURACIONES.** Se entiende por reestructuración de un crédito, el mecanismo instrumentado mediante la celebración de cualquier negocio jurídico que tenga como objeto o efecto modificar cualquiera de las condiciones originalmente pactadas con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el real o potencial deterioro de su capacidad de pago. Antes de reestructurar un crédito deberá establecerse razonablemente que el mismo será recuperado bajo las nuevas condiciones. En todo caso, las reestructuraciones deben ser un recurso excepcional para regularizar el comportamiento de la cartera de créditos y no puede convertirse en una práctica generalizada.

Por lo anterior, no se consideran Reestructuraciones las siguientes operaciones efectuadas por la Cooperativa con sus Asociados de manera ordinaria:

- a) El Prepago parcial o total de una o de varias de las Obligaciones a cargo del Asociado con la Cooperativa; bien sea en efectivo o con el producto de un nuevo crédito otorgado por la Cooperativa a favor del Asociado (Refinanciación).
- b) La modificación de las condiciones iniciales del crédito tendientes a favorecer al asociado pero que no han sido solicitadas por el deudor ni obedecen a incumplimientos o a la incapacidad de pagar el crédito en las condiciones iniciales; sino que se originan en decisiones de la Asamblea General o del Consejo de Administración tales como la ampliación de los plazos, la reducción de tasas de interés u otro

tipo de operaciones similares.

c) La modificación de las condiciones iniciales del crédito solicitadas por el asociado que no obedecen a incumplimientos o a la incapacidad de pagar el crédito en las condiciones originales; sino que pretenden pagar el crédito en menos tiempo.

**PARÁGRAFO - CLAUSULA ACELERATORIA:** En caso de que el asociado pierda por cualquier motivo el vínculo laboral que le permitió su ingreso a la Cooperativa; **COOSERVISALUD** podrá dar por extinguidos o insubsistentes todos y cada uno de los plazos faltantes de las obligaciones a cargo del deudor, y por tanto exigir de inmediato, ejecutivamente o por cualquier otro medio legal, el pago total de dichas obligaciones y sus intereses.

Por tanto la liquidación de prestaciones sociales, indemnizaciones, pago de salarios, y demás valores a favor del asociado que serán descontados por el empleador a favor de la Cooperativa, de acuerdo con la autorización otorgada mediante libranza, serán aplicados a las obligaciones vigentes que tenga el asociado en el momento de su desvinculación Laboral.

El Consejo de Administración será la única instancia competente para decidir cualquier tipo de acuerdo de pago o arreglo diferente de lo anteriormente señalado para el pago de los saldos que no alcancen a ser cubiertos con la liquidación final del contrato laboral del asociado, contemplando plazos que en todo caso no podrán exceder de dos (2) años; pudiendo exigir la constitución de nuevas garantías o el mejoramiento de las vigentes al momento de la desvinculación y cobrando para el efecto la tasa máxima legal permitida para los créditos de consumo que se encuentre vigente a dicha fecha.

**ARTÍCULO 48º: CONSIDERACIONES DE LOS CRÉDITOS REESTRUCTURADOS.** Al aprobarse una reestructuración, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- a. Identificar y marcar en el aplicativo todos los créditos reestructurados.
- b. A los créditos reestructurados se les otorgará una calificación de mayor riesgo, dependiendo dicha calificación de las condiciones financieras del deudor y de los flujos de caja del proyecto al momento de la reestructuración. Se podrá mantener la calificación previa a la reestructuración cuando se mejoren las garantías admisibles.
- c. Una vez cumplido el requisito señalado en el literal anterior, se aplica la ley de arrastre, se determina la calificación de los créditos de cada asociado y se deberán constituir las provisiones respectivas.
- d. El mejoramiento de la calificación de los créditos reestructurados se debe hacer en forma escalonada, es decir, una vez cumplido el requisito de calificación en el literal anterior se debe aplicar las dos cuotas mensuales pagadas consecutivas para adquirir una calificación de menor riesgo (por ejemplo: de calificación E a D), y así sucesivamente hasta llegar a calificación A.
- e. No obstante, si el crédito presenta mora, independientemente de la calificación que tenga en ese momento, se deberá llevar inmediatamente a la calificación que tenía al efectuarse la reestructuración

(acumulando la mora del inicio y del proceso de reestructuración incumplido), efectuar la ley de arrastre y calcular las provisiones.

f. En aquellos casos en que, como producto de acuerdos de reestructuración o cualquier otra modalidad de acuerdo se contemple la capitalización de intereses que se encuentren registrados en cuentas de orden, se contabilizarán como abonos diferidos en el código 273035 y su amortización en el estado de resultados se hará en forma proporcional a los valores efectivamente recaudados.

g. Los ingresos de todos los créditos que sean reestructurados más de una vez deberán contabilizarse por el sistema de caja. Mientras se produce su recaudo, el registro correspondiente a los intereses se llevará por cuentas de orden.

h. Se debe efectuar un seguimiento permanente respecto del cumplimiento del acuerdo de reestructuración.

i. En caso de existir garantía hipotecaria o prendaria se debe hacer actualización del avalúo de las mismas cuando la primera tenga más de tres años y la segunda, más de un año de haber sido practicado. Esto con el fin de establecer su valor de realización y poder registrar en el balance las valorizaciones.

j. En los sistemas de información que administren la cartera de crédito de la organización solidaria se deberá dejar evidencia del número de reestructuraciones realizadas a las operaciones activas del crédito.

**ARTÍCULO 49º: CASTIGOS DE CARTERA. COOSERVISALUD** podrá castigar obligaciones crediticias en cualquier tiempo bajo los siguientes requisitos:

- a) La decisión será tomada por el Consejo de Administración con base en la información suministrada por la Gerencia, la cual contendrá un concepto individual de las obligaciones a castigar por parte de los Abogados encargados de cada caso.
- b) Esta relación será remitida al respectivo ente de control y vigilancia estatal, en los formatos diseñados para el efecto.
- c) Es de aclarar que el castigo no libera la posibilidad de que la obligación sea recuperada.
- d) Los créditos castigados serán reportados a la Central de Información Financiera CIFI y otras instituciones o centrales de riesgo con que la Cooperativa llegare a tener convenios de reporte de calificación de cartera.

**ARTICULO 50º: SANCIONES.** El incumplimiento en las obligaciones contenidas en el presente reglamento por parte del Asociado será causal para que la Cooperativa pueda:

- a) Cobrar intereses de mora a la tasa máxima legal de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.
- b) Suspensión del servicio.
- c) Exigir la cancelación total del saldo existente.
- d) Reliquidar el crédito de acuerdo a la línea a que se ajuste la inversión realizada.
- e) Otras sanciones que la Junta Directiva considere de acuerdo con la gravedad de la falta.

**ARTÍCULO 51°: SANCIÓN POR DESVIACIÓN DE RECURSOS:** es la destinación de todos o parte de los recursos desembolsados para fines diferentes a los que autorizó la Cooperativa. Se entenderá que hubo desviación de recursos cuando:

1. La Cooperativa compruebe por cualquier medio que no se realizaron las inversiones propuestas por el asociado y aprobadas por la Cooperativa.
2. Cuando no presente los soportes requeridos por la Cooperativa en los plazos establecidos para tal fin.

La Cooperativa podrá sancionar de la siguiente forma a los asociados que incurran en la desviación de recursos, así:

- a) Exigir la devolución total del dinero prestado, más los intereses correspondientes, en un plazo no mayor a tres meses.
- b) Reliquidar del valor del préstamo, a la tasa máxima de interés cobrada por COOSERVISALUD a dicha fecha.
- c) Otras sanciones que el Consejo de Administración considere pertinentes.

**ARTICULO 52°. INTERPRETACIÓN DEL REGLAMENTO.** Los casos no contemplados en el presente Reglamento, serán resueltos por el Consejo de Administración. Cualquier duda que se presente en la interpretación y aplicación del presente reglamento, el Consejo de Administración tiene la competencia para aclararla y resolverla.

**ARTICULO 53°: ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO.** La actualización de este reglamento, en aquellos casos en que se trata de cuantías de límites fijados, expresamente por la ley, se actualizarán automáticamente, sin que para tal efecto sea necesario la aprobación del Consejo de Administración de la Cooperativa..

**ARTICULO 54° :** El presente Reglamento de Crédito deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

El presente Reglamento de Crédito fue modificado por el Consejo de Administración en reunión efectuada el 25 de abril de 2015 según Consta en Acta N°. 442 y rige a partir de la fecha de su aprobación.

**CARMEN ELENA SEPÚLVEDA AYALA**  
Presidente Consejo de Administración

**LUDY ESPERANZA MANTILLA BLANCO**  
Secretaria Consejo de Administración