


# Reglamento de Gestión de Cobranzas y Recuperación de Créditos.

Aprobado en sesión de  
Consejo de Administración  
del 26 de marzo del 2026.

**ÍNDICE**

1.	Objetivo.....	3
2.	Alcance .....	3
3.	Base Legal.....	3
4.	Responsabilidades.....	4
5.	Definiciones .....	5
6.	Reglas Generales.....	7
7.	Reglas Específicas.....	7
7.1.	Cartera Morosa.....	7
7.2.	Criterios de Recuperación.....	8
7.3.	Asignación De Créditos Morosos.....	8
7.4.	Gestión de Cobranza .....	8
7.5.	Coordinación con Empresa Retenedora.....	9
7.6.	Tasa de Interés Moratoria.....	9
7.7.	Liquidación por Renuncia por Cese Laboral - Socio No Habido .....	10
7.8.	Cobranza Judicial.....	10
7.8.1.	Criterios para la Derivación a Cobranza Judicial.....	10
7.8.2.	Procedimiento de Derivación .....	11
7.9.	Refinanciamiento de Deuda.....	11
7.10.	Castigo de Préstamos .....	12
7.11.	Condonación de Intereses Moratorios .....	12
7.12.	Recuperación de Créditos de Socios Fallecidos.....	13
7.12.1.	Procedimiento .....	13
8.	Modelo de Gestión de Cobranza.....	13
8.2.1.	Tramo 0 .....	14
8.2.2.	Tramo 1 .....	15
8.2.3.	Tramo 2 .....	15
8.2.4.	Tramo 3 .....	15
8.2.5.	Tramo 4 Pre Judicial .....	16
8.2.6.	Tramo Cobranza Judicial.....	16
8.2.7.	Tratamiento por Tramo y Producto de Gestión de Cobranza.....	16
9.	Comité de Mora.....	17
9.1.	Integrantes del Comité de Mora:.....	18
9.2.	Fechas a realizar el Comité de Mora:.....	18
9.3.	Informe de Comité de Mora.....	18
9.3.1.	Objetivos .....	18
9.3.2.	Motivos de Mora .....	18
9.3.3.	Resoluciones.....	19
10.	Prohibiciones .....	19
11.	Sanciones.....	21
12.	Disposiciones Finales .....	21
13.	Anexos .....	22

**Importante:** Documento Restringido Una vez impreso se considera copia no controlada.  
Para uso **INTERNO** – Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio o sistema sin permiso escrito de la Coopac Centrocoop.

	Código: RGL-GC y Recup-1.0	<b>Versión:</b> 1.0 <b>Vigencia:</b> 27/03/2026 <b>Página:</b> 3 de 24
	Reglamento de Gestión de Cobranzas y Recuperación de Créditos.	

## 1. Objetivo

Establecer el marco normativo interno que regule la administración, seguimiento y recuperación de los créditos en situación de atraso, morosidad, cobranza administrativa y/o judicial, derivados de las obligaciones asumidas por los socios con la Cooperativa de Ahorro y Crédito del Centro – CENTROCOOP, definiendo criterios, responsabilidades y procedimientos orientados a una gestión integral del riesgo de crédito.

## 2. Alcance


El presente Reglamento es de aplicación obligatoria para todas las unidades orgánicas y agencias de CENTROCOOP que intervienen en el proceso crediticio y de recuperación, comprendiendo las etapas de gestión preventiva, cobranza administrativa, cobranza prejudicial y judicial.

Su ámbito abarca desde las acciones recordatorias y seguimiento previo al vencimiento, la gestión de recuperación desde el primer día de atraso, las acciones de cobranza telefónica y de campo, la evaluación de alternativas de regularización, hasta la transferencia a instancias prejudiciales o judiciales, así como la propuesta y ejecución del castigo de créditos cuando corresponda, conforme a la normativa vigente y a las políticas internas de gestión del riesgo crediticio.

## 3. Base Legal

- Decreto Supremo N° 074/90-TR - Texto Único Ordenado de la Ley General de Cooperativas.
- Ley N° 30822, Ley que Modifica la Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, y Otras Normas Concordantes, Respecto de la Regulación y Supervisión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.
- Resolución SBS N° 480-2019 Reglamento General de las Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas a Captar Recursos del Público.
- Resolución SBS N° 11356-2008 Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones y sus modificatorias.
- Resolución SBS N° 13278-2009 Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos para las Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas a Operar con Recursos del Público.
- Resolución SBS N° 3780-2011 Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito.
- Resolución SBS. N° 3274-2017 Reglamento de la Gestión de Conducta de Mercado.
- Ley 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor y sus modificatorias.
- Ley N° 27287 Ley de Títulos Valores.
- Decreto Legislativo N° 295, Código Civil.

**Importante:** Documento Restringido Una vez impreso se considera copia no controlada.  
 Para uso **INTERNO** – Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio o sistema sin permiso escrito de la Coopac Centrocoop.

	Código: RGL-GC y Recup-1.0	<b>Versión:</b> 1.0 <b>Vigencia:</b> 27/03/2026 <b>Página:</b> 4 de 24
	Reglamento de Gestión de Cobranzas y Recuperación de Créditos.	

- Estatuto de la Cooperativa.
- Reglamento General de Créditos.
- Directivas de Créditos de la Cooperativa.
- Directivas de Campañas de Recuperación de créditos en morosidad.

#### 4. Responsabilidades

- a. La Cooperativa implementará procedimientos continuos de recuperación de Créditos Vencidos. La fuente de información serán los reportes de socios morosos que emita el Jefe de la Unidad de Cobranzas, extraído del sistema informático de la Cooperativa.
- b. El Jefe de División de Operaciones es el encargado de cautelar el cumplimiento del presente reglamento y coordinar las estrategias a efectuarse con el Jefe de la Unidad de Cobranzas.
- c. El Jefe de la Unidad de Cobranzas es responsable de la conducción de todo el proceso de control y supervisión de los indicadores para la recuperación de los créditos vencidos; así como plantear estrategias operativas para la mayor optimización de los procesos a seguir.

#### d. Jefe de Operaciones Agencias

Es el responsable de los créditos asignados para gestión telefónica:


- Realizar gestiones de cobranza a los socios que se encuentren en los tramos 0 y 1. Por ningún motivo podrá migrar una cuenta al tramo 2 sin gestiones de cobranza in situ dando como prioridad el seguimiento al socio.
- Informar obligatoriamente al Administrador las acciones de cobranza realizadas.
- Los socios sin teléfono activo serán derivados a gestión de campo.

#### e. Asistente Administrativo de Cobranzas

Es el responsable de los créditos asignados para gestión en campo:

- Responsable de la gestión de campo en los Tramos 2 y 3.
- Mantener informado al Administrador en primera instancia de la situación de cada cuenta.
- Debe dar detalle de cada gestión realizada en campo y rellenar Hoja de Ruta Anexo N° 01.
- Las situaciones riesgosas (créditos que incumplan políticas de la Cooperativa) encontradas en las gestiones de cobranza realizadas, deberán ser informadas al Administrador de la agencia con copia al Jefe de la Unidad de Cobranzas.
- Persuadir al pago a los deudores y cobrar la cartera asignada.
- Entregar y formalizar las refinanciamientos, obligándose a realizar el seguimiento las notificaciones y cartas que sustentan su gestión y archivar los cargos de las mismas.
- Brindar alternativas de pago a los deudores.
- Cualquier otra directamente relacionada con su gestión.

**Importante:** Documento Restringido Una vez impreso se considera copia no controlada.  
 Para uso **INTERNO** – Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio o sistema sin permiso escrito de la Coopac Centrocoop.

	Código: RGL-GC y Recup-1.0	<b>Versión:</b> 1.0 <b>Vigencia:</b> 27/03/2026 <b>Página:</b> 5 de 24
	Reglamento de Gestión de Cobranzas y Recuperación de Créditos.	

#### f. Administrador de Agencia

- Responsable de la supervisión de la cobranza en los tramos 0,1, 2 y 3.
- Cumplir con el objetivo de indicador de morosidad de su agencia establecido por la Cooperativa.
- Tener conocimiento de cada cuenta en mora y plantear estrategias de recupero.
- Gestionar la cartera morosa de la agencia en función a la prioridad de cobranza.
- Dar seguimiento a los créditos vigentes, reprogramados y refinanciados.
- Emitir un informe al cierre de mes sobre el detalle de la cartera morosa y las gestiones realizadas en su agencia. Este informe debe ser detallado y enviado al Jefe de la Unidad de Cobranzas (según especificación de Informe de Comité de Mora).
- Elaborar los informes de créditos irrecuperables Anexo N° 02.
- Brindar alternativas de pago a los deudores.
- Identificar las oportunidades de mejora para perfeccionar el contacto con los socios. Capacitar y establecer indicadores que permitan medir la performance de cada uno de los colaboradores de la agencia.
- Asegurar el uso apropiado de los formatos de cartas y notificaciones formalmente aprobados y que se adjuntan como anexos al presente documento. Están prohibidos de usar otros formatos en medios escritos que los autorizados para notificar al socio los requerimientos de pago.

#### g. Jefe de la Unidad de Cobranzas

- Responsable de la supervisión, control y recuperación de la cobranza mayor a ocho (8) días.
- Elaborar estrategias de recuperación de créditos en coordinación con el Administrador de Agencia y Jefe de División de Operaciones.
- Dar seguimiento a los créditos vigentes, reprogramados y refinanciados.
- Hacer cumplir la meta asignada al Administrador o Jefe de Agencia.
- Realizar seguimiento continuo de las cuentas que se encuentren en la etapa de cobranza judicial.
- Cumplir con el objetivo de indicadores de morosidad de la CA% y CAR% establecidos por la Cooperativa.

### 5. Definiciones

- **Cronograma de Pago:** Indica el detalle de una deuda, el número de cuotas o pagos a realizar, su periodicidad y fecha de pago programada en el tiempo, mediante el cual un socio, se compromete a cancelar cada una de sus cuotas de pago.
- **Cuota de Pago:** Obligación de pago derivada de un cronograma de pago, esta contiene el capital principal de la deuda con la Cooperativa, más los intereses que se han generado del

**Importante:** Documento Restringido Una vez impreso se considera copia no controlada.  
 Para uso **INTERNO** – Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio o sistema sin permiso escrito de la Coopac Centrocoop.


crédito otorgado, además puede contener otros conceptos como gastos y comisiones.

- **Deuda:** Obligación de pago originada como consecuencia de haber obtenido un crédito en la Cooperativa, sobre la cual en caso de incumplimiento a los términos contractuales y/o las fechas de pago establecidos pueden generar intereses, comisiones y gastos.
- **Deuda Morosa:** Todo crédito u obligación que tiene uno o más días de atraso respecto al cronograma de pagos.
- **Deuda Vencida:** Toda aquella obligación que tiene los siguientes días de atraso según tipo de deudor y tipo de crédito:
  - a. **Deudores Minoristas:**
    - ✓ **Créditos a pequeñas empresas y a microempresas.**

El plazo para considerar la totalidad del crédito como vencido es después de transcurrido treinta (30) días calendario de la fecha de vencimiento de pago pactado
    - ✓ **Créditos de consumo e Hipotecarios**

Se sigue un tratamiento escalonado: después de los treinta (30) días calendario de no haber pagado a la fecha pactada, se considerará vencida sólo la porción no pagada; mientras que después de los noventa (90) días calendario del primer incumplimiento, se considerará la totalidad de la deuda insoluta.
  - b. **Deudores No Minoristas:**

Persona natural o jurídica con créditos directos o indirectos corporativos, a grandes empresas o a medianas empresas. El plazo para considerar la totalidad del crédito como vencido es después de transcurrido quince (15) días calendario de la fecha de vencimiento de pago pactado.
- **Garantes Solidarios:** Persona natural o jurídica que asume, junto con el deudor principal, la obligación de pagar la totalidad del crédito en las mismas condiciones pactadas, respondiendo con su patrimonio hasta la cancelación total de la deuda.
- **Interés Compensatorio:** Constituye la contraprestación por el uso del dinero, que recibe el acreedor por parte del deudor después de transcurrido cierto tiempo, por haber este último usufructuado el dinero entregado.
- **Interés Moratorio:** Es el exigido como pena de morosidad del deudor en el pago de la deuda.
- **Notificación de Cobranza:** Es un requerimiento de pago realizado por escrito al deudor y/o garante solidario, en el que se haga referencia a la existencia de una deuda.
- **Refinanciamiento:** es la operación que no representa desembolso de dinero por parte de la Cooperativa, sino consistirá en otorgar un nuevo plazo bajo otras condiciones para la cancelación de la deuda, que no podrá exceder la escala de recuperación de créditos estipulada en el Reglamento de Créditos.

	Código: RGL-GC y Recup-1.0	Versión: 1.0 Vigencia: 27/03/2026 Página: 7 de 24
	Reglamento de Gestión de Cobranzas y Recuperación de Créditos.	

## 6. Reglas Generales


- a. Los lineamientos que enmarcan la gestión de cobranza, ya sea preventiva o posterior al incumplimiento de pago del socio, incluyen la asignación de la cobranza por tramos, la asignación por producto y las acciones de cobranza telefónica y domiciliaria, de campo, prejudicial o judicial.
- b. La Cooperativa contará con las herramientas o mecanismos de comunicación que permitan informar de manera oportuna a los deudores acerca del estado de sus deudas, el monto de sus saldos y la mora en la cancelación de sus obligaciones pendientes.
- c. Toda transacción, operación y/o acuerdo de las partes deberán ser registradas y custodiadas documentariamente en el expediente de crédito, de modo que se acredite la óptima ejecución de los procedimientos derivados en la gestión de cobranza.
- d. Los gastos que genere la notificación telefónica, a domicilio, notarial u otro medio, prejudicial o judicial serán considerados como cargos al crédito del socio.
- e. El proceso de recuperación del crédito en la vía administrativa no deberá exceder los 90 días calendarios, caso contrario, se considerará incumplimiento de funciones de los responsables directos de la recuperación del crédito, posible de sanción.
- f. Para poder iniciar proceso judicial contra un asociado, éste deberá estar retirado como tal de la base social de la Cooperativa.
- g. En los créditos que cuenten con dos (2) o más garantes solidarios, la garantía otorgada tiene carácter solidario, indivisible e ilimitado, por lo que cada garante responde frente a la Cooperativa por la totalidad de la obligación garantizada y no en forma proporcional a su participación.  
 En tal sentido, la Cooperativa podrá exigir el íntegro de la deuda a cualquiera de los garantes, conjunta o indistintamente, sin necesidad de requerir previamente el pago al deudor principal ni a los demás garantes. Si uno de los garantes no contara con capacidad de pago para asumir descuentos o cumplir con la obligación, la responsabilidad podrá ser exigida íntegramente al otro garante solidario, hasta la cancelación total de la deuda.
- h. Los deudores y los garantes solidarios serán reportados a la Central de Riesgos si continúa la morosidad, según clasificación normativa vigente.
- i. Todas las acciones de cobranza deberán registrarse de forma oportuna, íntegra y verificable en el sistema de la Cooperativa, asegurando la trazabilidad de la gestión realizada con el socio y/o garantes, para fines de control interno, supervisión y auditoría.

## 7. Reglas Específicas

### 7.1. Cartera Morosa

La cartera morosa gestionada por los colaboradores de la Cooperativa deberá contar con:

**Importante:** Documento Restringido Una vez impreso se considera copia no controlada.  
 Para uso **INTERNO** – Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio o sistema sin permiso escrito de la Coopac Centrocoop.

	Código: RGL-GC y Recup-1.0	Versión: 1.0
	Reglamento de Gestión de Cobranzas y Recuperación de Créditos.	Vigencia: 27/03/2026 Página: 8 de 24

- Datos personales de los socios y garantes solidarios (teléfono, direcciones y referencia de la misma) obtenidos producto de su gestión.
- Cualquier información adicional que sea obtenida para lograr la contactabilidad.

## 7.2. Criterios de Recuperación

La Cooperativa prioriza su gestión de recuperación basada en:

- Importe de deuda atrasada.
- Antigüedad de mora.
- Antecedentes e historia de gestiones anteriores (comportamiento de pago) información del socio y garantes solidarios.
- Persuadir al pago en efectivo, antes de una dación en pago, sin descartar la misma ante una imposibilidad del deudor.
- Refinanciar la obligación vencida en base a los flujos de pago del deudor.
- Llegar a un acuerdo de pagos Prejudicial.

## 7.3. Asignación De Créditos Morosos

El primer día hábil de cada semana, el Administrador de Agencia asignará al responsable de la gestión de cartera morosa para su seguimiento, teniendo en cuenta los criterios siguientes:


- El seguimiento es para todos los productos de la Cooperativa.
- Se deberá dar prioridad a la visita de la cartera con más de 8 días de atraso para lograr contener la mora y evitar el paso a mora tardía con el consiguiente deterioro del crédito.
- Desde el inicio de la gestión, los colaboradores podrán realizar las consultas acerca de diferentes detalles de la situación actual del socio moroso, como es ubicación del socio, situación económica, razones de morosidad, etc. Debiendo registrar y actualizar adecuadamente esta información a disposición de las personas que notificarán en campo oportunamente para potenciar un resultado efectivo en el sistema informático.

## 7.4. Gestión de Cobranza

### a. Gestión Telefónica

Busca informar respecto a las fechas de pago y su obligación de cumplir con la misma, a fin de mantener un oportuno historial de pagos, el resultado de esta gestión es asegurar el pago puntual de manera preventiva y obtener el compromiso de pago para cartera con morosidad temprana, de preferencia menor a 8 días.

**Importante:** Documento Restringido Una vez impreso se considera copia no controlada.  
Para uso **INTERNO** – Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio o sistema sin permiso escrito de la Coopac Centrocoop.

	Código: RGL-GC y Recup-1.0	<b>Versión:</b> 1.0 <b>Vigencia:</b> 27/03/2026 <b>Página:</b> 9 de 24
	Reglamento de Gestión de Cobranzas y Recuperación de Créditos.	

## b. Gestión de Campo

La gestión de campo se realiza cuando la mora exceda de los 8 días o según resultado o respuesta del socio ante la renuencia de pago, el resultado de esta gestión es evitar el deterioro del deudor, orientando su cobranza a la contención de socios en mora simple, dando el respectivo tratamiento para lograr minimizar el avance de la morosidad.


## 7.5. Coordinación con Empresa Retenedora

- a. Los Administradores deberán contactar con los encargados de descuentos de planillas de las empresas empleadoras, preferentemente una semana antes de la liquidación de acuerdo a cada planilla y a la política de cada empresa retenedora, a fin de obtener el listado de descuento correspondiente; para tomar conocimiento si algún descuento no procedió, con la finalidad de tomar medidas correctivas.
- b. Los Administradores deberán realizar consultas periódicas sobre la continuidad, descansos, licencias de sus colaboradores.

## 7.6. Tasa de Interés Moratoria

- a. La aplicación de la tasa moratoria, se efectuará sobre el saldo de amortización del mes impago.
- b. La tasa moratoria mensual y su equivalente anual se fijarán por Directiva de Tarifario vigente autorizado por Gerencia General con conocimiento y autorización de Consejo de Administración, el cual es adicional a la tasa de interés compensatoria del crédito. Su aplicación es sobre cualquier tipo de préstamo que otorga la Cooperativa.
- c. La tasa de interés moratorio es aceptada expresamente por el socio mediante la suscripción del Pagaré y del Contrato de Mutuo. Dicho interés se devenga automáticamente desde la fecha en que el deudor incurre en mora y se aplica exclusivamente sobre el capital correspondiente a las cuotas vencidas e impagas, sin capitalización y sin perjuicio del interés compensatorio pactado.
- d. A los socios, que cesaron de sus labores con la empresa retenedora, que a la fecha arrastran saldos de préstamos con morosidad acumulada se les enviará una carta de cobranza judicial con copia a sus garantes solidarios, dándole un plazo de 5 días hábiles para que se acerquen a regularizar la deuda o refinanciar su deuda mejorando garantías para su pago en un plazo perentorio que no exceda los 36 meses.

**Importante:** Documento Restringido Una vez impreso se considera copia no controlada.  
Para uso **INTERNO** – Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio o sistema sin permiso escrito de la Coopac Centrocoop.

	Código: RGL-GC y Recup-1.0	<b>Versión:</b> 1.0 <b>Vigencia:</b> 27/03/2026 <b>Página:</b> 10 de 24
	Reglamento de Gestión de Cobranzas y Recuperación de Créditos.	

### 7.7. Liquidación por Renuncia por Cese Laboral - Socio No Habido

En los casos en que el socio titular del crédito ha sido retirado o ha renunciado de su centro laboral se considera renuncia por cese laboral y, adicionalmente, se encuentre en condición de no habido o inubicable, se procederá a la evaluación integral de su cuenta.

Cuando el saldo total de la deuda del crédito sea menor o igual al monto acumulado en sus ahorros y/o aportaciones, la Cooperativa deberá efectuar la liquidación de la cuenta del socio, aplicando dichos fondos a la cancelación total de las obligaciones pendientes, conforme a lo establecido en el Estatuto. Sin considerar si el socio deudor es garante (deudas indirectas) de otras deudas.

De existir un saldo a favor del socio, este será puesto a su disposición, dejando constancia documentaria de la comunicación efectuada respecto a la liquidación y su nuevo estado de cuenta.

### 7.8. Cobranza Judicial

La cobranza judicial constituye un mecanismo excepcional de recuperación, que se tramita ante el órgano jurisdiccional competente cuando se han agotado razonablemente las gestiones de cobranza administrativa y prejudicial, y exista sustento técnico, legal y económico que justifique su inicio.

Su finalidad es maximizar la probabilidad de recuperación de la acreencia, mediante el ejercicio de acciones legales que permitan la ejecución forzada del crédito, pudiendo disponerse medidas cautelares y de ejecución tales como embargo, secuestro, retención o remate de bienes del deudor y/o de los garantes solidarios, conforme a la normativa procesal vigente.


#### 7.8.1. Criterios para la Derivación a Cobranza Judicial

Un crédito podrá ser propuesto para cobranza judicial cuando se verifique uno o más de los siguientes supuestos:

- Antigüedad de mora mayor a noventa (90) días calendario.
- Existencia de bienes muebles o inmuebles susceptibles de embargo o garantías ejecutables del deudor o garantes.
- Evidencia documentada de renuencia de pago.
- Evaluación costo–beneficio favorable para la Cooperativa.

Excepcionalmente, podrá iniciarse antes del plazo señalado cuando existan indicios de:

**Importante:** Documento Restringido Una vez impreso se considera copia no controlada.  
 Para uso **INTERNO** – Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio o sistema sin permiso escrito de la Coopac Centrocoop.

	Código: RGL-GC y Recup-1.0	<b>Versión:</b> 1.0 <b>Vigencia:</b> 27/03/2026 <b>Página:</b> 11 de 24
	Reglamento de Gestión de Cobranzas y Recuperación de Créditos.	

- Enajenación o transferencia de bienes.
- Riesgo de ocultamiento patrimonial.
- Conducta dolosa o reiterada del deudor.

El Asesor Legal Externo podrá recomendar el adelanto del inicio del proceso judicial cuando identifique riesgo inminente de afectación a la recuperación.

### 7.8.2. Procedimiento de Derivación

- a. Cuando no se logre la recuperación efectiva en la etapa administrativa, y dentro de un plazo máximo de siete (7) días hábiles desde la última notificación formal, el Administrador o Jefe de Agencia remitirá a la División de Operaciones un informe técnico sustentado recomendando la evaluación para acción judicial.
- b. La Unidad de Cobranzas evaluará el caso y, de corresponder, emitirá informe técnico de propuesta de derivación.
- c. La División de Operaciones solicitará a la Asesoría Legal Externa un informe de viabilidad legal que evalúe:
  - Existencia y suficiencia del título ejecutivo.
  - Situación patrimonial del deudor y garantes.
  - Probabilidad de recuperación.
  - Análisis costo–beneficio.
- d. Con opinión legal favorable y conforme a las autonomías vigentes, se autorizará el inicio del proceso judicial y se remitirá el expediente completo al Asesor Legal Externo.

### 7.8.3. Seguimiento y Control


El Administrador o Jefe de Agencia, en coordinación con la Unidad de Cobranzas y el Asesor Legal Externo, será responsable de:

- Verificar el avance procesal.
- Actualizar el estado del crédito en el sistema.
- Reportar recuperaciones parciales o totales.
- Informar contingencias o inviabilidad del proceso.
- Proponer, de corresponder, el castigo contable del crédito, sin perjuicio de la continuidad de la acción judicial.

### 7.9. Refinanciamiento de Deuda

- a. Los socios que se encuentren en situación de morosidad mayor a 8 días de atraso y que no cuenten con capacidad de pago, deberán solicitar el refinanciamiento de su crédito.
- b. Para acogerse a la refinanciación de deuda vencida, el socio deberá abonar el 100% de los intereses compensatorios y moratorios, u otros gastos.

**Importante:** Documento Restringido Una vez impreso se considera copia no controlada.  
Para uso **INTERNO** – Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio o sistema sin permiso escrito de la Coopac Centrocoop.

	Código: RGL-GC y Recup-1.0	<b>Versión:</b> 1.0 <b>Vigencia:</b> 27/03/2026 <b>Página:</b> 12 de 24
	Reglamento de Gestión de Cobranzas y Recuperación de Créditos.	

- c. El socio moroso deberá firmar el nuevo pagaré por la nueva obligación contraída, asimismo, presentar copia del DNI Vigente, última boleta de pago y recibo de servicios (luz o agua).
- d. Los garantes solidarios del préstamo original no pierden su condición, al realizarse la refinanciación de la deuda vencida.
- e. Si el socio moroso no cumple con los pagos establecidos según cronograma de refinanciación (30 días de atraso), se les programará descuento a sus garantes solidarios.
- f. La tasa mensual y su equivalente anual se fijarán por Tarifario vigente.

#### **7.10. Castigo de Préstamos**

El castigo de préstamos constituye un procedimiento contable mediante el cual se retira del activo aquella cartera que, luego de haberse agotado las acciones de cobranza ordinaria y extraordinaria, no presenta una probabilidad razonable de recuperación en el corto o mediano plazo.


Este proceso se realiza estrictamente de conformidad con lo establecido en el Reglamento de Castigo y Condonación de Intereses Compensatorios y Moratorios y en las disposiciones internas vigentes de la Cooperativa, respetando los criterios técnicos, plazos y niveles de autorización correspondientes.

El castigo no implica la condonación ni extinción de la obligación de pago del socio, manteniéndose vigentes las acciones de recuperación que resulten pertinentes bajo un enfoque de costo–beneficio y gestión eficiente del riesgo.

#### **7.11. Condonación de Intereses Moratorios**

- a. Para la aplicación de la condonación de intereses moratorios, será imprescindible analizar y evaluar la consolidación de pagos efectuados vía Planilla y Caja, desde el momento en el cual el socio solicitó el préstamo inicial, para luego emitir un informe sobre el particular.
- b. Los criterios de evaluación para la condonación de intereses, son: el tiempo transcurrido desde el vencimiento del crédito, importe otorgado, total de intereses pagados, voluntad de pago, capacidad de pago, entre otros.
- c. Las condonaciones de deuda sólo podrán aplicarse por campañas según la consideración de la División de Operaciones y aprobadas por la Gerencia General, para lo cual se deberá emitir una Directiva.
- d. De haber casos excepcionales, que requieran realizar el proceso de condonaciones, deberán ser presentadas y aprobadas por Gerencia General.

**Importante:** Documento Restringido Una vez impreso se considera copia no controlada.  
 Para uso **INTERNO** – Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio o sistema sin permiso escrito de la Coopac Centrocoop.

	Código: RGL-GC y Recup-1.0	<b>Versión:</b> 1.0 <b>Vigencia:</b> 27/03/2026 <b>Página:</b> 13 de 24
	Reglamento de Gestión de Cobranzas y Recuperación de Créditos.	

## 7.12. Recuperación de Créditos de Socios Fallecidos

La recuperación de créditos de socios fallecidos se realizará mediante la activación obligatoria del Seguro de Desgravamen, el cual debe encontrarse vigente y endosado a favor de la Cooperativa durante toda la vida del crédito.

El seguro cubre el saldo insoluto de capital en caso de fallecimiento o invalidez total y permanente, liberando a los herederos de la obligación de pago, siempre que el siniestro no se encuentre dentro de las exclusiones de la póliza.

### 7.12.1. Procedimiento

#### a. Comunicación y orientación:

Al conocerse el fallecimiento, la Cooperativa contactará a los familiares para informar el procedimiento y requisitos.

#### b. Recepción de documentos:

Se otorgará un plazo máximo de hasta ocho (8) días hábiles para la presentación de la documentación requerida por la aseguradora. De no cumplirse, se otorgará un plazo adicional breve, dejando constancia en el expediente.

#### c. Trámite ante la aseguradora:

Recibida la documentación completa, se remitirá a la compañía de seguros para evaluación. Las observaciones deberán ser comunicadas oportunamente para su subsanación.

#### d. Tratamiento durante el trámite:

Mientras se evalúa el siniestro, la Cooperativa podrá aplicar liquidación de cuenta del socio para cubrir cuotas vencidas, regularizándose una vez recibida la indemnización.

#### e. Liquidación del crédito:

Recibido el pago del seguro:

- Se cancelará el crédito en el sistema.
- El exceso, de existir, será entregado a los herederos.
- Si hubiera saldo no cubierto, se procederá conforme a la normativa interna.


#### f. Rechazo de cobertura:

En caso de negativa de la aseguradora por exclusiones de póliza, se continuará la recuperación contra herederos y/o garantes solidarios, conforme al presente Reglamento.

## 8. Modelo de Gestión de Cobranza

El Modelo de Gestión de Cobranza establece un esquema técnico de recuperación basado en dos ejes complementarios: prioridad de gestión e identificación por tramos de mora.

**Importante:** Documento Restringido Una vez impreso se considera copia no controlada.  
 Para uso **INTERNO** – Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio o sistema sin permiso escrito de la Coopac Centrocoop.

 <b>Centro Coop</b> Cooperativa de Ahorro y Crédito del Centro	Código: RGL-GC y Recup-1.0	Versión: 1.0
	Reglamento de Gestión de Cobranzas y Recuperación de Créditos.	Vigencia: 27/03/2026 Página: 14 de 24

La prioridad determina el orden en que deben gestionarse las cuentas, considerando su impacto en el índice de morosidad, provisiones y exposición al riesgo.

Los tramos de recuperación, definidos según los días de atraso, establecen la intensidad y tipo de acciones aplicables en cada etapa, desde la gestión preventiva hasta la recuperación judicial o extraordinaria.

La articulación entre prioridad y tramo permite una gestión focalizada, proporcional al riesgo y orientada a maximizar la recuperación con criterios de eficiencia y control.

### 8.1. Prioridad por Gestión de Cobranza

Las cuentas en situación de mora de cada agencia deberán gestionarse conforme al siguiente orden de prioridad, considerando su impacto en el indicador de morosidad, provisiones y exposición al riesgo:

Prioridad	Denominación	Descripción Técnica	Objetivo de Gestión	Responsable Principal
P1	<b>Recuperación inmediata</b>	Cuentas que incrementaron la cartera atrasada en el mes anterior y mantienen atraso activo.	Regularización urgente para reducir el stock de mora acumulada.	Administrador / Jefe de Agencia
P2	<b>Impacto en mora proyectada</b>	Cuentas que, de no gestionarse oportunamente, incrementarán la cartera atrasada en el mes en curso.	Evitar crecimiento del índice de morosidad y provisiones.	Jefe de Operaciones / Gestión Temprana
P3	<b>Refinanciamiento estructurado</b>	Cuentas con viabilidad de reestructuración, previa evaluación formal de capacidad de pago y análisis crediticio.	Recuperación sostenible sin deterioro adicional del riesgo.	Administrador / Unidad de Créditos
P4	<b>Transacción o recuperación intensiva</b>	Cuentas con más de 120 días de mora, sujetas a negociación extraordinaria, cobranza especializada o evaluación de viabilidad legal.	Maximizar recuperación bajo criterio costo-beneficio.	Unidad de Cobranzas
P5	<b>Contención temprana</b>	Cuentas con una cuota vencida (mora simple).	Evitar escalamiento a mora intermedia o avanzada.	Gestión Telefónica / Agencia
P6	<b>Cartera castigada</b>	Cuentas registradas contablemente como castigadas, sin extinguir la obligación de pago.	Recuperación extraordinaria y eventual mejora de resultados.	Unidad de Cobranzas / Asesoría Legal


### 8.2. Tramos de Cobranza

Los tramos de atraso son periodos de tiempo establecidos en función a los días de mora y servirán para tipificar las acciones de cobranza, siendo estos:

#### 8.2.1. Tramo 0

Etapas preventivas entre el día -3 y 0 días de vencimiento; en este tramo los Jefes de

**Importante:** Documento Restringido Una vez impreso se considera copia no controlada.  
 Para uso **INTERNO** – Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio o sistema sin permiso escrito de la Coopac Centrocoop.

	Código: RGL-GC y Recup-1.0	<b>Versión:</b> 1.0 <b>Vigencia:</b> 27/03/2026 <b>Página:</b> 15 de 24
	Reglamento de Gestión de Cobranzas y Recuperación de Créditos.	

Operaciones de cada agencia o quien asigne el Administrador deberán de realizar las llamadas para recordarle al socio su próximo vencimiento y lo importante que es registrar un buen récord de pago en su historial crediticio.

Tratará de persuadir al socio buscando informar respecto a las fechas de pago y su obligación de cumplir con la misma, con la finalidad de fidelizar al socio y obtener la mayor cantidad de pagos de su cartera.

### 8.2.2. Tramo 1

Es el primer tramo de mora, que va del día 1 hasta 8 días de atraso. Los Jefes de Operaciones o quien asigne el Administrador detectan alguna alerta temprana para acelerar las acciones de cobranza, tomando conocimiento y seguimiento de la situación financiera del socio. Es importante registrar todas las acciones realizadas y acuerdos adquiridos con el socio.

De haber alguna situación en las gestiones de cobranza realizadas que nos alerten de no recuperar la cuenta debido a situaciones dolosas o de alto riesgo comunicar a la Unidad de Cobranzas.

### 8.2.3. Tramo 2

Es el segundo tramo de mora, que va del día 9 hasta el día 30 de atraso. En esta etapa los socios deberán ser visitados por el Asistente de Cobranza, y se debe ejecutar la acción de cobranza con intensidad, asimismo es sumamente importante realizar un análisis del porqué de no pago del socio e identificar la causa del atraso. Además, en esta etapa se identificará la dirección, y esta debe coincidir con las consignadas en el contrato y pagaré de crédito para facilitar su notificación. Toda gestión realizada se deberá ingresar al sistema informático.


Adicionalmente, el Administrador o Jefe de Agencia deberá identificar y enviar un informe con los bienes que posee el socio y que sirvan para una eventual cobranza judicial.

### 8.2.4. Tramo 3

De 31 a 60 días de atraso, en esta etapa se deben realizar las acciones de cobranza con más intensidad que en la fase anterior, debiendo aumentar está en forma gradual, con la remisión de las notificaciones de cobranza hasta evaluar su viabilidad de pase a cobranza judicial:

- Para el cumplimiento de esta etapa, los Asistentes de Cobranza serán quienes desarrollen las acciones correspondientes para la recuperación de las operaciones crediticias.
- La Unidad de Cobranzas realizará la documentación necesaria para proceder a la cobranza judicial previa propuesta de los Administradores de Agencia.

**Importante:** Documento Restringido Una vez impreso se considera copia no controlada.  
 Para uso **INTERNO** – Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio o sistema sin permiso escrito de la Coopac Centrocoop.

	Código: RGL-GC y Recup-1.0	Versión: 1.0
	Reglamento de Gestión de Cobranzas y Recuperación de Créditos.	Vigencia: 27/03/2026 Página: 16 de 24

### Tener en Cuenta:

En este tramo, antes de llegar a los 60 días de vencimiento de un crédito, se tiene que realizar la revisión de los créditos de difícil recuperación y que no cuenten con bienes inscritos en Registros Públicos.

#### 8.2.5. Tramo 4 Pre Judicial

Etapa de cobranza intensiva aplicable a créditos con atraso entre sesenta y uno (61) y noventa (90) días calendario, en la cual se agotan las gestiones de recuperación administrativa y se realiza la evaluación técnica, económica y legal para sustentar su eventual derivación a cobranza judicial, priorizando el análisis costo-beneficio y la probabilidad real de recuperación.

#### 8.2.6. Tramo Cobranza Judicial

Corresponde a las operaciones que en alguna etapa del proceso de cobranza se ha identificado que requiere una acción especial para la recuperación del crédito. Esta cobranza especializada tiene como objetivo lograr un incremento en las recuperaciones a través de la vía judicial:

- El personal encargado de la gestión de cobranza en campo prestará el apoyo para contactar a los socios que están en esta etapa, colaborará en la recuperación de los antecedentes necesarios para el cobro de las garantías asociadas al crédito, además de facilitar la comunicación para el seguimiento de juicios a las plataformas especializadas.
- Inicio oportuno del proceso y adecuado seguimiento por la unidad especializada.

#### 8.2.7. Tratamiento por Tramo y Producto de Gestión de Cobranza

Tramo	Días de Mora	Objetivo de Gestión	Acciones Específicas	Medios /Formalidad	Responsable	Control y Registro	Resultado Esperado
<b>Tramo 0 – Preventivo</b>	-3 a 0	Evitar ingreso a mora y preservar calificación	- Recordatorio de vencimiento. - Coordinación con empleadores (créditos por planilla). - Confirmación de fecha de pago. - Actualización de datos de contacto.	Llamada telefónica, SMS, WhatsApp institucional.	Jefe de Operaciones / Administrador	Registro obligatorio en sistema con detalle de contacto.	Pago oportuno y contención temprana.
<b>Tramo 1 – Mora Temprana</b>	1 a 8	Recuperación inmediata y detección de alertas	- Contacto telefónico al titular y garantes solidarios. - Identificación de causa de atraso. - Compromiso formal de pago. - Evaluación preliminar de capacidad de pago.	Llamadas, mensajes formales.	Jefe de Operaciones/ Administrador	Registro de compromisos y fecha pactada.	Regularización antes de 8 días.

**Importante:** Documento Restringido Una vez impreso se considera copia no controlada.  
Para uso **INTERNO** – Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio o sistema sin permiso escrito de la Coopac Centrocoop.

Tramo	Días de Mora	Objetivo de Gestión	Acciones Específicas	Medios /Formalidad	Responsable	Control y Registro	Resultado Esperado
<b>Tramo 2 – Mora Intermedia</b>	9 a 30	Intensificar recuperación y evaluar riesgo	- Visita domiciliaria. - Entrega de carta de cobranza. - Análisis documentado de causa de incumplimiento. - Verificación de domicilio contractual. - Identificación preliminar de bienes del titular y garantes. - Evaluación de refinanciamiento.	Carta física simple. Gestión presencial.	Asistente de Cobranza / Administrador	Informe de visita y actualización de estado en sistema.	Acuerdo formal de pago o refinanciamiento viable.
<b>Tramo 3 – Mora Avanzada</b>	31 a 60	Definir viabilidad de recuperación extrajudicial	- Notificación formal escalonada. - Búsqueda registral de bienes. - Evaluación costo–beneficio para judicialización. - Propuesta de refinanciamiento estructurado o transacción. - Evaluación de transferencia de aportaciones.	Carta notarial (de corresponder).	Unidad de Cobranzas / Administrador	Informe técnico para decisión (judicial o castigo).	Definición estratégica documentada.
<b>Tramo 4 – Pre Judicial</b>	61 a 90	Agotar instancia extrajudicial especializada	- Carta prejudicial. - Informe de viabilidad legal. - Identificación de garantías ejecutables. - Medidas cautelares fuera de proceso (de corresponder).	Carta notarial formal.	Unidad de Cobranzas / Asesoría Legal	Informe legal previo al Comité.	Decisión de inicio judicial o castigo.
<b>Cobranza Judicial</b>	91 a más (o antes por riesgo)	Recuperación vía legal	- Presentación de demanda. - Solicitud de embargo o ejecución de garantías. - Seguimiento procesal periódico. - Evaluación continua de recuperabilidad.	Proceso judicial formal.	Asesoría Legal Externa / Unidad de Cobranzas	Reporte mensual de avance judicial.	Recuperación forzada o determinación de incobrabilidad.

### Criterios Técnicos Transversales


- Toda gestión debe registrarse obligatoriamente en el sistema institucional.
- La intensidad de cobranza debe ser proporcional al riesgo y monto expuesto.
- Antes de los 60 días debe existir evaluación documentada de bienes y viabilidad legal.
- La decisión de pase a judicial o castigo debe sustentarse en análisis costo–beneficio.
- Las gestiones deben respetar normativa de conducta de mercado y trato adecuado al socio.

### 9. Comité de Mora

El Comité de Mora es un órgano operativo de carácter técnico que forma parte del sistema de gestión del riesgo de crédito, orientado al seguimiento, control y mitigación de la morosidad de

**Importante:** Documento Restringido Una vez impreso se considera copia no controlada.

Para uso **INTERNO** – Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio o sistema sin permiso escrito de la Coopac Centrocoop.

	Código: RGL-GC y Recup-1.0	<b>Versión:</b> 1.0 <b>Vigencia:</b> 27/03/2026 <b>Página:</b> 18 de 24
	Reglamento de Gestión de Cobranzas y Recuperación de Créditos.	

la cartera crediticia.

Su finalidad es fortalecer la cultura institucional de cobranza, evaluar la efectividad de las estrategias aplicadas y generar un proceso permanente de retroalimentación para la mejora de las políticas, procedimientos y acciones de recuperación.

La conformación y funcionamiento del Comité de Mora se sustenta en los principios establecidos en el Reglamento de Gestión Integral de Riesgos de la SBS aplicable a las COOPAC, que promueve el análisis colegiado, la trazabilidad de decisiones y el monitoreo continuo del riesgo de crédito.

### 9.1. Integrantes del Comité de Mora:

- Administrador y/o Jefe de Agencia
- Jefe de Operaciones
- Asistente de Cobranzas
- Personal de Ventanilla

### 9.2. Fechas a realizar el Comité de Mora:

Se llevará a cabo dos veces al mes:

- La primera semana del mes.
- Una semana antes del cierre de mes.

### 9.3. Informe de Comité de Mora

El responsable de elaborar este informe es el Administrador o Jefe de Agencia, quien debe identificar la situación de los socios en mora (motivos del atraso) con la finalidad de adoptar medidas inmediatas que garanticen la recuperación del crédito para reducir el riesgo de potencial pérdida.

Todos los integrantes de la Agencia deben apoyar en la elaboración de dicho informe dando a conocer el seguimiento realizado a cada cuenta.

#### 9.3.1. Objetivos


- Definir la mejor estrategia para la recuperación de la cartera en problemas.
- Ejercer y agilizar los mecanismos de control sobre la morosidad.
- Proponer acciones que posibiliten una mejor recuperación.
- Determinar el impacto de la morosidad.

#### 9.3.2. Motivos de Mora

Se debe detallar el motivo exacto de la mora:

- Desempleado

**Importante:** Documento Restringido Una vez impreso se considera copia no controlada.  
 Para uso **INTERNO** – Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio o sistema sin permiso escrito de la Coopac Centrocoop.

	Código: RGL-GC y Recup-1.0	<b>Versión:</b> 1.0 <b>Vigencia:</b> 27/03/2026 <b>Página:</b> 19 de 24
	Reglamento de Gestión de Cobranzas y Recuperación de Créditos.	

- Problemas de salud (incluye a familiares directos)
- Sufrió robo o estafa
- Sobreendeudado
- Sin voluntad de pago (renuente)
- Inubicable
- Otros (especificar)

### 9.3.3. Resoluciones

- **Compromiso de pago**  
Cuentas que al asumir el compromiso de pago ya no generan cartera atrasada en el mes. Puede quedar en mora simple.
- **Pago parcial**  
Amortiza deuda más no sale de cartera atrasada y/o simple.
- **Refinanciamiento**  
Socios con voluntad de pago y que presentan atrasos por dificultades en la capacidad de pago del deudor.
- **Pase a judicial**  
De acuerdo al grado de complejidad de la cuenta y de tener bienes inscritos en registros públicos se priorizará su pase a cobranza judicial. Cuentas con saldo mayor o igual a 3 UIT.
- **Pagó**  
Socio canceló cuota(s). Sale de mora contable y/o de mora simple.
- **Castigo**  
Socios inubicables y/o sin bienes inscritos en la cual se hayan agotado los medios de recuperación y presenten días de atraso mayores a 180 días.

## 10. Prohibiciones

### 10.1. Para Directivo, Delegado o Colaborador


Está prohibido:

- a. Intervenir o interceder indebidamente en la gestión de cobranza de un crédito en situación de morosidad, salvo que sea para asumir la obligación del moroso.
- b. Negar, imponer o facilitar el ocultamiento de información de préstamos en situación de morosidad.
- c. Falsear información que permita revertir al crédito de su situación de morosidad.
- d. Expedir documentos sin previa autorización del jefe inmediato superior.

### 10.2. Métodos de Cobranza Prohibidos

La Cooperativa utilizará métodos de cobranza previstos en la Ley de Protección y

**Importante:** Documento Restringido Una vez impreso se considera copia no controlada.  
Para uso **INTERNO** – Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio o sistema sin permiso escrito de la Coopac Centrocoop.


	Código: RGL-GC y Recup-1.0	Versión: 1.0
	Reglamento de Gestión de Cobranzas y Recuperación de Créditos.	Vigencia: 27/03/2026 Página: 20 de 24

Defensa al Consumidor.

Para tal efecto está prohibido el uso de métodos de cobranza que afecten la buena reputación del socio, que atenten contra la privacidad de su hogar, que afecten sus actividades laborales o su imagen ante terceros. Se deberá tomar en cuenta las siguientes consideraciones, y otras análogas que deriven de la legislación competente con la protección al consumidor, de la Comisión de Protección al Consumidor o por el Tribunal de Defensa de la Competencia y de la Propiedad Intelectual del INDECOPI, mediante sus resoluciones del caso.

- a. Está prohibido enviar al deudor o a su garante, documentos o cartas de cobranza que aparenten ser notificaciones o escritos judiciales o simulando que se actúa en nombre de un funcionario judicial o se basen en información falsa. Para tal efecto se deberá usar únicamente los formatos de notificación de cobranza aprobados y contenidos en el presente reglamento y no formatos distintos que no hayan sido evaluados y no cuenten con el visto de Asesoría Legal; También, queda prohibida cualquier adulteración parcial o total de los formatos de cartas de cobranza, ya sea en forma mecanizada, manual, mediante sellos, o cualquier otra forma; siendo responsabilidad del personal que haga uso de formatos no autorizados o formatos adulterados.
- b. Se debe indicar expresamente la norma legal aplicable en cualquier forma de gestión de cobranza (verbal y/o escrita) donde se realicen requerimientos de pago, dirigidos al socio, cónyuge del socio, al garante, que intervienen en el crédito; en los que la institución o cuando se actúe a nombre de la institución, se haga mención a la posibilidad futura de embargos o retiros de bienes del domicilio del deudor o de su garante.
- c. Están prohibidas las visitas o llamadas telefónicas en días sábados, domingos y feriados. Solo se podrán realizar gestiones de cobranza de lunes a viernes después de las siete de la mañana (siete horas) hasta antes de las 8 de la noche (veinte horas).
- d. Las comunicaciones de la deuda y acuerdos respecto al pago de la deuda, deberán establecerse únicamente con el socio, cónyuge del socio y con el garante que intervienen en el crédito. Está prohibido el envío de comunicaciones escritas, telefónicas, virtuales (correo, chat, u otro medio que utilice los servicios de internet) a terceros ajenos a la obligación o deuda, informando sobre la morosidad del socio.
- e. En caso no se encuentren el socio, cónyuge del socio o el garante que intervienen en el crédito, la carta de cobranza podrá ser colocada en el interior del domicilio (sin violentar los medios de acceso y sin atentar con la privacidad del hogar) o entregada a la persona que se encuentre en el lugar, siempre que la notificación de cobranza

**Importante:** Documento Restringido Una vez impreso se considera copia no controlada.  
Para uso **INTERNO** – Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio o sistema sin permiso escrito de la Coopac Centrocoop.

	Código: RGL-GC y Recup-1.0	<b>Versión:</b> 1.0 <b>Vigencia:</b> 27/03/2026 <b>Página:</b> 21 de 24
	Reglamento de Gestión de Cobranzas y Recuperación de Créditos.	

esté cerrada, de tal forma que no comunique de ninguna forma la morosidad o deuda que tuviera el socio. Las notificaciones de cobranza deberán indicar el domicilio consignado en el expediente de crédito, y no domicilio distinto, salvo autorización expresa del socio, su cónyuge o garante solidario. Además, respecto al contenido de la carta de cobranza se debe:

- Verificar en forma correcta los montos que se consignan y que estos sean los que arroje el sistema o estado de cuenta del socio al día de la gestión.
  - Usar el sello y firma del Administrador o Jefe de Agencia.
  - Se deberá verificar que la fecha consignada en las cartas (es decir no se pueden fechar ni sábado, ni domingo, ni feriado).
- f. Está prohibido colocar o exhibir a vista del público carteles o escritos en el domicilio del deudor o del garante, o en locales diferentes de estos, requiriéndole el pago de sus obligaciones.
- g. Está prohibido ubicar a personas con carteles alusivos a la deuda, con vestimenta inusual o medios similares en las inmediaciones del domicilio o del centro de trabajo del deudor, requiriéndole el pago de una obligación.
- h. Se encuentra prohibida la realización de notificaciones o gestiones de cobranza en el centro laboral del socio o de los garantes solidarios, salvo que exista autorización expresa, previa y documentada del titular de la obligación o de los garantes, según corresponda.

La presente disposición tiene por finalidad salvaguardar la confidencialidad de la información financiera, proteger la reputación e imagen del socio y evitar prácticas que puedan ser consideradas afectación a la dignidad o a las normas de conducta de mercado aplicables.

- i. Está prohibido difundir a través de distintos medios de comunicación nóminas de deudores y requerimientos de pago, sin orden judicial. Lo anterior no comprende a la información que se proporcione a las Centrales Privadas de Información de Riesgos reguladas por ley especial, ni la información brindada a la Central de Riesgos de la SBS, ni la información que por norma legal se proporcione al Estado.


## 11. Sanciones

- a. El incumplimiento del presente reglamento en cualquiera de sus partes se considera falta disciplinaria y puede acarrear sanciones.
- b. Las faltas disciplinarias serán tipificadas en virtud a la naturaleza de la acción u omisión que origine las mismas, de conformidad al Reglamento Interno de trabajo.

## 12. Disposiciones Finales

- 12.1. Los casos no contemplados en el presente reglamento serán resueltos por la Jefatura de la Unidad de Cobranzas con la conformidad del Jefe de División de Operaciones en

**Importante:** Documento Restringido Una vez impreso se considera copia no controlada.  
 Para uso **INTERNO** – Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio o sistema sin permiso escrito de la Coopac Centrocoop.

	Código: RGL-GC y Recup-1.0	<b>Versión:</b> 1.0 <b>Vigencia:</b> 27/03/2026 <b>Página:</b> 22 de 24
	Reglamento de Gestión de Cobranzas y Recuperación de Créditos.	

coordinación con la Gerencia General y/o Consejo de Administración.

- 12.2.** La adecuación de los documentos normativos vigentes que a la fecha no cumplan con lo estipulado en la presente normativa se realizará en su próxima actualización.

### 13. Anexos

N°	Denominación	Tipo
<b>01</b>	Hoja de Ruta de Gestión de Cobranza en Campo	Registro
<b>02</b>	Socios con Alta Probabilidad de No Recuperación	Informe

**Importante:** Documento Restringido Una vez impreso se considera copia no controlada.  
 Para uso **INTERNO** – Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio o sistema sin permiso escrito de la Coopac Centrocoop.

**ANEXO N° 01**

**Hoja de ruta de gestión de cobranza en campo**

<b>HOJA DE RUTA DIARIA / GESTIÓN DE CAMPO</b>			
<b>Responsable:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Administrador de Agencia:</b>			
<b>N°</b>	<b>Socios a visitar</b>	<b>Dirección a visitar</b>	<b>Resultado</b>
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			

*Columnas Nro/Socios a visitar y Dirección a visitar son llenadas día anterior a gestiones*

*Columna "Resultado" es llenada el mismo día de la gestión por la tarde.*

**Importante:** Documento Restringido Una vez impreso se considera copia no controlada.  
Para uso **INTERNO** – Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio o sistema sin permiso escrito de la Coopac Centrocoop.

## ANEXO N° 02

### Informe de Socios con Alta Probabilidad de No Recuperación

Agencia : \_\_\_\_\_

Socio : \_\_\_\_\_

Administrador de Agencia: \_\_\_\_\_

Fecha : \_\_\_\_\_

#### 1.- Datos Generales de los socios

Socio:

DNI:

Empresa a la que pertenece:

Nro. de Crédito:

Producto:

Fecha de desembolso:

Monto desembolsado:

Saldo Cap. Total:

Saldo Vencido:

Plazo otorgado:

Cuotas pagadas:

Días de atraso:

#### 2.- Informe de las acciones de cobranza.

a) Antecedentes de Gestión:

b) Situación Actual:

c) Opinión posible de cobro:

d) Registro de actividades realizadas para la contactabilidad con el socio.

#### 3.- Conclusiones

\_\_\_\_\_  
Firma y sello  
Jefe de Operaciones

\_\_\_\_\_  
Firma y sello  
Asistente de Cobranzas de

\_\_\_\_\_  
Firma y sello  
Administrador de Agencia