

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO “PETROPERU”  
LTDA.**

## **REGLAMENTO DE COBRANZAS**

**ADECUADO A LA RES. SBS. N° 808-2003,  
540-99 Y MODIFICATORIA N° 621-2003**

**(Aprobado la Adecuación en Sesión del Consejo de  
Administración con fecha 15-05-2010 y Subsanoado en Sesión del consejo de  
Administración con fecha 09/12/2013)**

**ENERO - 2014**

## **REGLAMENTO DE COBRANZA**

### **CAPITULO I**

#### **DEL OBJETO Y ALCANCE**

1. La presente norma tiene por objeto, establecer un sistema de cobranza de los saldos de préstamos en estado de morosidad como producto de no haber pagado en la fecha correspondiente.
2. El presente Reglamento tiene alcance a todos los socios incluidos Directivos y Delegados sin distinción, sin ventajas ni privilegios de ninguna índole, así como al personal administrativo de acuerdo al Art. 17, inc. 3 de la Ley General de Cooperativas.

### **CAPITULO II**

#### **BASE LEGAL**

3. El presente Reglamento tiene como base legal lo siguiente:
  - a. Ley General de Cooperativas DS. N. 074-90-TR y Modificatorias
  - b. Resolución SBS N. 540-99 y modificatoria N° 621-2003
  - c. Resolución SBS N° 11356-2008, Reglamento de Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, y su modificatoria Resolución SBS N° 1494-2006, el cual se refiere al "Alineamiento de Cartera de Créditos".
  - d. Resolución SBS N° 13278-2009: Manual para la Gestión Integral de Riesgos, para las Cooperativas de Ahorro y Crédito no autorizadas a operar con recursos del público
  - e. Estatuto de la Cooperativa
  - f. Código Civil
  - g. Otros dispositivos aplicables a las Cooperativas de Ahorro y Crédito

### **CAPITULO III**

#### **DE LAS RESPONSABILIDADES**

4. Será responsable el Consejo de Administración sobre las políticas de recuperación y en cuanto a su ejecución por parte de la Gerencia General, mediante el Departamento de Crédito y Cobranzas.
5. El Comité Ejecutivo de Crédito será responsable en cuanto a las acciones adecuadas y necesarias para que la Cooperativa pueda cumplir de manera oportuna y en las condiciones más favorables, con la función de recuperar tipos de créditos.
6. Los garantes son responsables solidariamente con el prestatario para cancelar el saldo de préstamo en caso de incumplimiento del Titular en las condiciones y plazos establecidos.

### **CAPITULO IV**

#### **POLITICAS DE COBRANZAS**

7. Para la cobranza la Cooperativa considera las siguientes políticas de cobro:
  - a. La cooperativa está en libertad de aplicar el cobro a cualquiera de los deudores principales y garantes solidarios.

- b. El proceso de cobranza estará orientado a crear una cultura de buen pago en aquellos asociados a los cuales la cooperativa ofrece sus servicios. En esta medida será posible tener un flujo eficiente que le permita a la cooperativa cumplir con todas sus obligaciones.
- c. El proceso de cobranza estará orientado a conocer de manera oportuna las dificultades del deudor, que de considerarse pertinentes permitan consolidar acuerdos de pago convenientes para las partes.
- d. 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.
- e. La gestión de cobro directo así como el prejurídico, lo realiza la cooperativa, mediante la Jefatura de Cobranzas.
- f. La gestión de cobro jurídico la realiza la cooperativa o una entidad externa a la cooperativa.
- g. El costo de la cobranza prejurídica o jurídica a través de la cooperativa o por terceros, así como los honorarios causados por el servicio prestado al Asesor Legal, serán asumidos en su totalidad por el deudor o deudores.
- h. Para realizar cobro jurídico, el deudor debe tener el carácter de retirado como asociado activo de la cooperativa.
- i. La cooperativa puede llegar a un acuerdo de pago con el deudor o deudores en cualquiera de las etapas de la gestión, a excepción de la etapa jurídica que debe contar con la opinión y visto bueno del Asesor Legal.
- j. Los deudores como los garantes solidarios serán reportados a la Central de Riesgos si continúa la morosidad.
- k. Los abonos a la deuda deben aplicarse a las obligaciones más antiguas.
- l. Al momento de retiro o renuncia del socio, los aportes deben aplicarse, en primera instancia, a las deudas que no estén respaldadas con garantes solidarios, o en su defecto a la deuda más antigua del asociado moroso.
- m. Para poder iniciar proceso jurídico contra un asociado, éste deberá estar retirado como tal de la base social de la cooperativa.

## CAPITULO V

### CLASIFICACION DEL DEUDOR

- 8.- Las cuentas morosas se clasifican en 5 categorías, de acuerdo a los días de impagos transcurridos veamos en el siguiente cuadro:

Categorías	Créditos Comerciales	Consumo y Mes	Hipotecario
	Días de atraso	Días de atraso	Días de atraso
Normal	Puntual en pagos	0-8	Hasta 30 días
Con Prob.Pot.CPP	0-60	9-30	31-90
Deficientes	61-120	31-60	91-120
Dudoso	12-365	61-120	121-365
Pérdida	Mas de 365	Mas de 120	Mas de 365

## CAPITULO VI

### DE LOS PROCEDIMIENTOS

- 9.- En el proceso de recuperación, se consideran las siguientes etapas:
- a. Gestión Inmediata.- Aquellos deudores entre 31 á 60 días de mora
  - b. Gestión Administrativa.- Aquellos deudores entre 61 á 120 días de mora
  - c. Gestión Judicial.- Aquellos deudores con más de 120 días de mora

10. El Departamento de Créditos y Cobranzas emitirá un listado mensual de créditos morosos, tanto por Empresas, Sectores así como por tipo de préstamos para su respectivo análisis.

**11. Gestión Inmediata.-**

De acuerdo al resultado del análisis del listado, a los créditos con 30 á 40 días de mora, se seleccionará por sectores para enviarlos a las sucursales y dar inicio mediante llamada de teléfono para darle a conocer al socio sobre su crédito moroso y para regularizar deberá acercarse a la oficina correspondiente y pagar por caja la cuota que no ha sido descontado por planilla.

12. La comunicación telefónica con el socio puede ser a su domicilio y/o a su centro laboral, así como dejar mensaje a sus familiares ó garantes de ser necesario el caso, pero de manera sutil.

13. La gestión mediante comunicación telefónica deberá estar anotada en una “Ficha de seguimiento de Cobranza” en la que debe indicarse los acuerdos tomados, compromisos de pago así como cualquier ocurrencia durante el diálogo telefónico o vía Correo Electrónico.

**14 Gestión Administrativa:**

Cuando al Socio, no le salga el descuento por 2 meses consecutivos, y, sin que haya regularizado ningún mes por Caja.

Se notificará por escrito al socio, indicándole los saldos en mora, dándole un plazo de 5 días para su regularización, calculándose la mora, según la tasa moratoria del 0.50 % mensual equivalente al 6.25 % anual, el cual es adicional a la tasa de interés convenida, además se cobrará la tasa compensatoria sobre la cuota, sobre los saldos deudores.

Cumplida la fase anterior, se preparará la liquidación de pago para incluirla en la variación de descuento más inmediata, cobrándose con intereses sobre el saldo ó saldos morosos por los días, transcurridos, incluido la mora correspondiente, determinadas según la tasa moratoria del 0.50 % mensual.

15. Si al tercer mes el socio aún no ha regularizado su crédito moroso sea por caja ó por planilla, se le suspenderá de la obtención de un nuevo préstamo hasta que haya cancelado totalmente su saldo moroso, con los intereses establecidos, así como la mora según la tasa moratoria de 0.50 % mensual.

16. Si el socio continua sin regularizar su crédito moroso, se le enviará una carta denominada “Notificación de Cobranza” con copia a sus fiadores solidarios ó garantes del crédito moroso, dándoles un plazo máximo de 5 días para que regularice su situación.

17. La Administradora de Sucursal, de Agencias y Secretarias de las Oficinas, asumirán la responsabilidad de aplicar este reglamento en su zonal correspondiente, enviando directamente las cartas a los socios é informando mensualmente de lo actuado al Jefe de Créditos y Cobranzas sobre el nivel de recuperación logrado.

**18. Gestión de Cobranzas a Empresas por Planilla.**

**Área de Créditos y Cobranzas**

- a) Elaboración y envío de la Hoja de Variación de Descuento por Planilla a las Empresas adjuntando la carta de Gerencia, con cargo para su archivo.
- b) Procesar en el sistema (Petosis) la relación de socios con los importes enviadas por las empresas y aplicar los importes descontados, desagregándose en detalle por conceptos para su aplicación en el Sistema en la Cuenta Corriente de cada socio.
- c) Emitir el reporte de Análisis de Descuentos mensuales de los socios y el resumen correspondiente.

- d) La Gestora de Cobranzas determinará las diferencias, por el importe enviado para la cobranza a las empresas y el importe recibido en las planillas, cuyas diferencias, si los hubiera, comunicar a la Caja General para que pueda cobrar vía Caja, y al Departamento de Contabilidad para su conocimiento.
- e) Con la información recibida de parte de las Empresas, de la Cajera General, (Entrega de cheques de las empresas, depósitos bancarios en las Cuentas de Ahorros o Cuenta Corriente, cheques o transferencias), comparar y determinar las diferencias a favor o en contra, luego hacer las gestiones de cobranza solicitando la aclaración correspondiente con las empresas que envió el total del monto descontado.
- f) El Jefe de Créditos y Cobranzas, a los 10 días calendario, informará a la Gerencia General dando conocer las diferencias de manera precisa de las diferencias existentes, así como las gestiones a realizar para la cobranza. Enviar copia del informe al Departamento de Contabilidad.

#### Área de Caja General

Comprobado el ingreso de un cheque o abono en cuenta bancaria a favor de la Coopetroperu, remitirá una copia fotostática del depósito y/o copia del comprobante de ingreso con la documentación sustentatoria (Abonos que realizan las empresas en nuestra Cuenta Corriente Bancaria, por pago de las remesas), al Área de Créditos y Cobranzas.

#### Unidad de Contabilidad

Con la copia del Informe de los saldos por cobrar a las empresas que el Jefe de Créditos y Cobranzas le ha remitido, efectuara la verificación de los saldos y, cualquier diferencia deberá analizarse y esclarecerse para la emisión del Detalle mensual de los saldos de las Cuentas por cobrar – “Reclamos de planillas”.

### **19. Aplicación de la Tasa de Interés Moratoria**

La aplicación de la tasa moratoria, se efectuará sobre el saldo sólo de amortización del mes impago. La tasa moratoria es 0.50 % mensual equivalente al 6.25 % anual, el cual es adicional a la tasa de interés convenida. Su aplicación es sobre cualquier tipo de préstamo que ofrece la Cooperativa.

- 20. El interés moratorio es aceptado por el socio al firmar el Pagaré y el Contrato Mutuo, en la que pagará únicamente sobre el monto de la deuda correspondiente al capital impagado cuyo plazo esté vencido.
- 21. El interés moratorio se computa y cobra a partir de la fecha en que el deudor incurre en mora, sin perjuicio del cobro del interés convencional y compensatorio, y en vista que la devolución del préstamo se efectúa por cuotas, el cobro del interés moratorio procede sobre la porción correspondiente al capital de las cuotas vencidas e impagas.
- 22. A los Socios cesantes ó jubilados que a la fecha arrastran saldos de préstamos con morosidad acumulada se les enviará una carta de cobranza judicial con copia a sus garantes, dándole un plazo de 5 días hábiles para que se acerquen a regularizar su deuda o amortizar el descuento del reintegro más próxima que hubiera o refinanciar su deuda para su pago en un plazo perentorio.

### **23. VENCIMIENTO DE PLAZOS Y PAGO CON TRANSFERENCIA DE APORTACIONES.**

La Cooperativa a través del Departamento de Créditos y Cobranzas en situación de desmejoramiento de las garantías atrasada y/o morosidad creciente podrá dar por vencidos los plazos y ejecutar la cancelación en parte o por el total de la deuda aplicando la AUTORIZACION dada por el socio en la Cláusula Séptima del Contrato Mutuo documento que formaliza la obligación del crédito otorgado y recibido, procediendo de la siguiente manera:

- a) El Departamento de Créditos y Cobranzas mediante la liquidación del saldo deudor determinará el Estado de Cuenta y el saldo deudor considerando los tipos de crédito obtenidos por el socio, considerando las aportaciones, interés moratorio, multa y otros de acuerdo al Reglamento.
- b) La Liquidación del Estado de Cuenta y del saldo deudor se hará en el formato Oficial de la Cooperativa, deberá ser firmado por el Gestor de Cobranzas y el Jefe del departamento de Créditos y Cobranzas con informe a la Gerencia General para su conocimiento oportuno de lo actuado.
- c) Aprobada la liquidación a nivel del Consejo de Administración se procederá a la transferencia de las aportaciones *considerando lo siguiente: **Primero. Antes de iniciar la Cobranza vía Proceso Judicial, se deberá mantener en sus aportes el importe equivalente a tres (3) cuotas mínimas de sus aportes, es decir un monto de S/. 100.00 como mínimo. Segundo: El resto de los aportes pasara a cubrir al saldo de deuda***, según líneas de crédito que corresponda transfiriendo las aportaciones acumuladas hasta donde alcance el saldo de deuda total o por líneas de crédito.
- d) Después de realizada la cancelación total o parcial del saldo deudor con las aportaciones del socio se emitirá en base al nuevo Estado de Cuenta, un informe específico sobre la forma de aplicación de dichos aportaciones como constancia expresa de dicha liquidación de pago y como determinación precisa del nuevo saldo deudor.
- e) Acto seguido, se procederá a organizar el Expediente para el inicio de la Cobranza Judicial con la nueva liquidación del saldo deudor, informado a la Gerencia sobre la liquidación hecha con transferencia de aportaciones y el nuevo saldo deudor.
- f) La Gerencia, en aplicación del artículo 110 del Estatuto Social informará al Consejo de Administración en su sesión más próxima proceda a ratificar el vencimiento de plazo, y disponer el inicio inmediato de la acción judicial en salvaguarda del Fondo Rotativo Común y del Patrimonio Institucional.
- g) El Consejo de Administración o la Gerencia General hará conocer al socio la ejecución de la Cláusula Séptima del Contrato Mutuo, en concordancia con el artículo 110 del Estatuto Social mediante conducto notarial sobre el proceso seguido y aprobado.

### **GESTION JUDICIAL**

24. Si el socio notificado administrativamente, no regulariza su deuda dentro de las 5 días de plazo, a los 7 días fecha se le enviará una carta notarial, indicándole que su caso está en el Departamento Legal para iniciar la acción judicial correspondiente.
25. Después del análisis de costo-beneficio de los créditos morosos, y si realmente califican para la demanda judicial, el Jefe de Créditos y Cobranzas informará a la Gerencia, sobre los socios que están expeditos para el proceso judicial.
26. El Departamento de Créditos y Cobranzas, dará inicio la demanda de los socios que están calificados para el proceso judicial y para el cual el Jefe del Departamento, deberá hacer cumplir las normas vigentes para que la recuperación de la deuda sea en el menor tiempo y el menor costo posible.
27. El Asesor Legal en esta etapa deberá cumplir con las Normas y Procedimientos establecidos en el Reglamento Específico de Cobranza Judicial, a fin de elaborar la demanda con todos los recursos, estrategias y procedimientos que garanticen su admisión y ejecución efectiva de la cobranza.

## **CAPITULO VII**

### **DE LAS AMPLIACIONES DE PLAZO Y REFINANCIACION**

28. Para Las solicitudes de ampliaciones de plazo y/o refinanciación de un crédito moroso que se encuentra en proceso de cobranza, se procederá de acuerdo al Capítulo XII y XIII del Reglamento General de Créditos.

**CAPITULO VIII**  
**CASTIGO DE DEUDAS INCOBRABLES**

29. Un crédito moroso podrá ser susceptible de castigo cuando a través del proceso de cobranza judicial no sea posible su cobro y, asimismo, cuando se encuentre documentada la incapacidad de pago del deudor desde el proceso de cobro administrativo y pre jurídico, sin necesidad de haber sido iniciada acción legal alguna. Los castigos serán aprobados por el Consejo de Administración, previo informe del Jefe de Créditos y Cobranzas.
30. De acuerdo a las disposiciones de la Circular SBS. N. B-2185-2010 y en cumplimiento del Artículo 21; literal g), numeral 1 del Reglamento de la Ley de Impuestos a la Renta, aprobado mediante decreto Supremo N° 122-94-EF y sus modificatorias, cooperativa considera los siguientes requisitos:
- a) Condiciones de los Créditos y Cuentas por Cobrar a Castigar: debe cumplir las siguientes condiciones:
    - Monto castigado menor a Tres (3) Unidades Impositivas Tributarias (UIT), no será necesario que sea iniciada la cobranza vía judicial, pero en caso de superar las tres (3) UIT, deberá haberse iniciado, como mínimo, el proceso de cobranza vía judicial
    - Los deudores estarán clasificados en la categoría Pérdida.
    - El monto Castigado correspondiente al capital de crédito deberá estarse encuentre íntegramente provisionado, incluyendo incluye intereses compensatorios y moratorios, comisiones y otros gastos.
    - Debe existir evidencia real y comprobable sobre su irrecuperabilidad.
  - b) Además, de los criterios descritos en el punto a), considerar los criterios del Art. 33 del presente Reglamento.
31. El monto de la deuda a castigar, será pagado transfiriendo los aportes a cada una de las deudas hasta donde alcance.
32. Las gestiones realizadas y el estudio efectuado por la Jefatura de Créditos y Cobranzas que dió como resultado considerar las obligaciones crediticias a castigar como incobrables o irrecuperables acompañado del informe del Asesor Legal sobre la irrecuperabilidad de la deuda.
33. Los criterios para considerar que la deuda es irrecuperable y proceder al castigo son :
- a. Incapacidad económica del deudor
  - b. Desmejoramiento de la garantía.
  - c. Ausencia total del deudor o garante solidario.
  - d. Cuando no haya sido legalmente posible imputarle a alguna persona el valor por la pérdida de los bienes o derechos.
  - e. Cuando evaluada y establecida la relación costo/ beneficio resulte más oneroso adelantar el proceso de que se trate.
  - f. El monto de la deuda a castigar debe corresponder a asociados que se encuentren a la fecha retirados.
  - g. La deuda morosa debe estar en la Categoría Pérdida
  - h. Debe estar provisionado al 100 %
  - i. El saldo de deuda no justifica acción judicial y/o cuando el saldo sea igual ó menor a 3 UIT (Unidad Impositiva Tributaria).
  - j. Existe evidencia de la irrecuperabilidad de la deuda
  - k. Otras consideraciones de relevancia.
34. Si se comprueba que un crédito está en proceso administrativo o en proceso de “Cobranza Judicial”, está en la condición de irrecuperabilidad, también será considerado solicitar su castigo, previa opinión de la Asesoría Legal..

**CAPITULO IX**

**CONTROL Y EVALUACION DE COBRANZA**

35. El Departamento de Crédito y Cobranzas en coordinación con el Centro de Cómputo emitirá un Listado mensual, de tal manera que se conozca la efectividad de la cobranza realizada sobre los

saldos morosos como instrumento de análisis y reiteración de cobranza controlando que la calidad del análisis y procesamiento de la recuperación mensual de los pagos sea eficiente y eficaz.

36. El Jefe de Créditos y Cobranzas, llevará un control estadístico bien detallado, informando mensualmente a la Gerencia sobre el análisis estadístico expresado en un cuadro, con informe concreto sobre los casos más extremos que supere lo normado en el presente Reglamento y que requiera una decisión adecuada y oportuna.

## **CAPITULO X**

### **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS**

**PRIMERO.-** Los casos no previstos en el presente Reglamento, serán resueltos por el Consejo de Administración ó la Gerencia según necesidades.

**SEGUNDO.-** Los Socios que habiendo estado en la cuenta Castigada, cancelen sus deudas, podrán regularizar si situación, previa evaluación de Gerencia y aprobación por el Consejo de Administración.

Lima, 09 de Diciembre 2013

Aprobado por el consejo de Administración,  
en sesión de fecha 15/05/2010, Subsanoado  
con fecha de sesión 09/12/2013