

	<p style="text-align: center;">LS – MCAPA – 2021 MANUAL DE CAPTACIONES DE AHORROS</p>	<p>Versión: 5</p>
		<p>Fecha: 10 / 08 / 2021</p>
		<p>Página 1 de 22</p>

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LAGUNA SATI LTDA.

MANUAL DE CAPTACIONES DE AHORROS

**CAPÍTULO I.
DISPOSICIONES GENERALES.**

**SECCIÓN I
DE LOS OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS.**

OBJETIVOS GENERALES.

El Manual de Captaciones es un documento que define los criterios que la COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LAGUNA SATÍ LTDA., en adelante “LA COOPERATIVA”, utiliza para atender la demanda de servicios de sus socios y otras Cooperativas con las que opera, en cuanto a depósitos de ahorros en sus diferentes modalidades.

En ese contexto, el objetivo general del presente Manual es establecer las normas y lineamientos para la ejecución de las operaciones pasivas que, en sus diversos productos, realiza “LA COOPERATIVA”, según lo dispuesto por el Instituto Nacional de Cooperativismo, en adelante “EL INCOOP”, en su Marco Regulatorio para Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito. Con la aplicación de este Manual, “LA COOPERATIVA” cuenta con una política coherente, claramente definida y escrita, que sea complemento de su planificación estratégica.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Son objetivos específicos del presente documento:

- a) Servir de base para las actividades diarias de las operaciones pasivas, a nivel de los directivos y el plantel de empleados de “LA COOPERATIVA”.
- b) Precautelar los intereses de “LA COOPERATIVA”, los socios y las Cooperativas depositantes.
- c) Instruir al personal sobre aspectos fundamentales como objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos y normas establecidas.
- d) Constituirse en una referencia, para evaluar la efectividad del sistema de control interno, en cuanto al manejo de las captaciones de ahorros.
- e) Definir las líneas generales, sobre las que se establezcan los procesos a seguir y las funciones de los empleados involucrados en la atención a los socios y las Cooperativas demandantes de servicios de captaciones, para establecer responsabilidades, evitar duplicidad de trabajos y detectar omisiones.
- f) Aplicar criterios homogéneos en “LA COOPERATIVA”, para la atención de la demanda de operaciones de captación de depósitos.
- g) Facilitar la estandarización en los procesos operativos y administrativos de los diversos productos de ahorro, el control de las gestiones de captación y el cumplimiento de las normas establecidas, para así poder introducir las acciones correctivas o de mejora continua.
- h) Minimizar los riesgos en la administración de la cartera pasiva.
- i) Contribuir a la fijación de tasas de interés pasivas, que permitan a “LA COOPERATIVA” ser competitiva en su mercado de influencia.

	LS – MCAPA – 2021 MANUAL DE CAPTACIONES DE AHORROS	Versión: 5
		Fecha: 10 / 08 / 2021
		Página 2 de 22

- j) Conocer a los socios y las Cooperativas depositantes, su perfil como ahorristas, la fuente de sus recursos, las características de sus actividades económicas y el entorno económico en que se desenvuelven, para poder atenderlos adecuadamente en sus necesidades de ahorro e inversión.

SECCIÓN II. DEL ALCANCE.

Las disposiciones de este Manual son aplicables a todas las operaciones de captación de depósitos que realiza “LA COOPERATIVA”, en sus diferentes modalidades y productos, y que las ofrece a sus socios y las Cooperativas con las que opera.

CAPÍTULO II. DE LAS POLÍTICAS GENERALES.

SECCIÓN I. DE LOS AHORRISTAS.

AHORRISTAS.

De conformidad con la Ley de Cooperativas y el Marco Regulatorio para Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito, pueden ser ahorristas o depositantes de “LA COOPERATIVA”:

- a) Sus socios.
- b) Otras Cooperativas.
- c) Terceros autorizados por el INCOOP, conforme al artículo 105° del Decreto N° 14.052/96.

SECCIÓN II. APERTURA Y CIERRE DE CUENTAS

APERTURA Y FORMALIZACIÓN.

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

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

FIRMAS AUTORIZADAS.

Los socios (personas físicas) y los representantes estatutarios y/o convencionales (apoderados) del Consejo de Administración de la Cooperativa depositante, o de la persona jurídica socia depositante, son quienes tienen la firma autorizada para el manejo de la cuenta en términos de retiros, instrucciones de débito, instrucciones operativas y demás operaciones.

	<p style="text-align: center;">LS – MCAPA – 2021 MANUAL DE CAPTACIONES DE AHORROS</p>	Versión: 5
		Fecha: 10 / 08 / 2021
		Página 3 de 22

En los casos de Cooperativas depositantes, o personas jurídicas socias depositantes, éstas deberán comunicar a “LA COOPERATIVA” cualquier cambio de las firmas autorizadas, para su actualización en las cuentas de ahorros. De no cumplirse con esta obligación, “LA COOPERATIVA” queda exenta de toda responsabilidad por las eventuales consecuencias de tal omisión.

CIERRE O CANCELACIÓN DE CUENTA.

Una cuenta de ahorro, depósito a plazo u otras cuentas de captaciones, puede ser cerrada o cancelada en los siguientes casos:

- a) Al término del plazo contratado, según se determine en función a los términos y las condiciones del producto.
- b) Por rescisión unilateral o de mutuo acuerdo entre las partes, conforme a las previsiones contractuales en la materia.
- c) Por fallecimiento de la persona física (socio) depositante, o disolución de la Cooperativa depositante o de la persona jurídica socia depositante, u otra causal de pérdida de la calidad de socio y liquidación de sus haberes.
- d) Cuando exista disposición emitida por las autoridades competentes, en el sentido de bloqueo, embargo o cierre de cuentas.

En el caso de cuentas que no tengan movimientos en el período de tiempo que marquen las leyes vigentes, se atenderá a lo que las leyes en la materia determinen, así como en el caso de cuentas de aquellas instituciones que estén en proceso de disolución y/o liquidación se atenderán las normas que apliquen.

SECCIÓN III. DEL SECRETO DE INFORMACIÓN.

En cumplimiento del Marco Regulatorio para Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito, “LA COOPERATIVA”, sus dirigentes, representantes legales, asesores y empleados no podrán proporcionar información relativa a operaciones de ahorro de sus titulares o involucrados, salvo en los siguientes casos:

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

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

	LS – MCAPA – 2021 MANUAL DE CAPTACIONES DE AHORROS	Versión: 5
		Fecha: 10 / 08 / 2021
		Página 4 de 22

CONOCIMIENTO DEL DEPOSITANTE.

“LA COOPERATIVA” diseñará y pondrá en práctica mecanismos de control que le permitan conocer a sus depositantes, especialmente en cuanto a su identificación y la determinación de la fuente de sus ingresos.

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

El Oficial de Cumplimiento de “LA COOPERATIVA” es el responsable de conocer en general las actividades que desarrolla el ahorrista, con el fin de poder evaluar sus operaciones, determinar si éstas son inusuales o sospechosas, según el perfil del ahorrista y las políticas de riesgo establecidas en el Manual de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo.

POLÍTICAS DE TASAS DE INTERÉS

FIJACIÓN DE TASAS DE INTERÉS

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

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

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

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

DIFERENCIACIÓN POR MONTO Y PLAZO

Las tasas de interés en principio, promueven la diferenciación por monto y plazo. En tal sentido, la estructura de tasas debe favorecer claramente la mayor permanencia de los depósitos, remunerando

	LS – MCAPA – 2021 MANUAL DE CAPTACIONES DE AHORROS	Versión: 5
		Fecha: 10 / 08 / 2021
		Página 5 de 22

adecuadamente los depósitos a plazos más extensos, mientras que, dentro de un mismo plazo, el monto de depósitos debe proporcionar un beneficio marginal menor.

Aunque la relación normal entre las tasas de interés y los plazos es que a mayor plazo corresponde una mayor tasa, en determinadas coyunturas la tasa de interés de corto plazo puede estar temporalmente elevada como producto de una situación de iliquidez del mercado que se revertirá en el futuro cercano. En estos casos, las tasas a plazos mayores pueden ubicarse por debajo de la tasa a la vista y a plazos menores.

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

COMUNICACIÓN Y PUBLICIDAD

“LA COOPERATIVA” expresará en términos nominales y efectiva anual, las tasas de interés pasivas que paga por las captaciones de ahorro, en cualquier modalidad. Asimismo, podrá publicar en lugares visibles de su local las tasas de interés que paga por los productos de captación.

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

REVISIÓN DE TASAS

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

La Gerencia revisará las tasas de interés de todos los productos de captación, en un periodo tiempo indicado, y de acuerdo a esto entregará un informe ejecutivo de posición de tasas, con su recomendación, al Consejo de Administración de “LA COOPERATIVA”, para mantenerlas o modificarlas, según el caso.

CAPITALIZACIÓN DE INTERESES

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

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

	<p style="text-align: center;">LS – MCAPA – 2021 MANUAL DE CAPTACIONES DE AHORROS</p>	<p>Versión: 5</p>
		<p>Fecha: 10 / 08 / 2021</p>
		<p>Página 6 de 22</p>

ESTADOS DE CUENTA E INFORMACIÓN DE SALDOS.

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

La información de saldos de cuentas se dará únicamente a los titulares o sus representantes estatutarios, a su apoderado o autorizado y, por requerimiento judicial, a quien corresponda.

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

CLASIFICACIÓN CONTABLE

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

Los saldos de los productos de captaciones se presentarán en el Balance General, constituyendo el primer rubro dentro del pasivo de “LA COOPERATIVA”.

CAUCIÓN DE AHORROS

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

No podrán caucionarse las cuentas sobre las que ya exista una caución con “LA COOPERATIVA” o por disposiciones legales.

“LA COOPERATIVA” definirá si paga o no intereses en los ahorros caucionados como garantía de préstamos o líneas de crédito.

PROCESOS DE CAPTACIÓN.

PROCESO DE PROMOCIÓN

Todos los integrantes del plantel administrativo de “LA COOPERATIVA”, especialmente aquellos que laboran en áreas comerciales, de mercadotecnia, promoción y finanzas, deben estar en condiciones de responder las consultas de las entidades interesadas que llaman o se acercan para conocer los productos de captaciones.

	<p style="text-align: center;">LS – MCAPA – 2021 MANUAL DE CAPTACIONES DE AHORROS</p>	<p>Versión: 5</p>
		<p>Fecha: 10 / 08 / 2021</p>
		<p>Página 7 de 22</p>

ESTRATEGIAS DE PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD

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

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

- a. Medios masivos como son la prensa escrita, la radio, la televisión.
- b. Material impreso como folletos, volantes, afiches, carteles, trípticos, folders, cartas.
- c. Rótulos y anuncios en calle, vehículos, espacios destinados para publicidad.
- d. Correo electrónico y correo tradicional.
- e. Telemarketing.
- f. Promocionales o regalos.
- g. Referidos.
- h. Página web.
- i. Relaciones públicas.
- j. Revista y publicaciones de la Cooperativa.
- k. Venta directa.
- l. Visita puerta a puerta.
- m. Eventos, seminarios, talleres.
- n. Eventos masivos.
- o. Auspicios comerciales.
- p. Apoyos a terceros.

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

INFORMACIÓN EN OFICINAS

Una vez que el potencial socio/cliente o socio/cliente actual se ha acercado a las oficinas de “LA COOPERATIVA”, el personal debe captar su atención e informar al mismo sobre la gama de productos ofertados y sus características en función de las necesidades o requerimientos del interesado.

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

- a. Volantes o folletos.
- b. Tarjetas de presentación corporativas.
- c. Conocimiento de toda la gama de productos de ahorro que ofrece LA COOPERATIVA, sus tasas y condiciones.

	LS – MCAPA – 2021 MANUAL DE CAPTACIONES DE AHORROS	Versión: 5
		Fecha: 10 / 08 / 2021
		Página 8 de 22

- d. Información general de las tasas de interés pasivas con que trabaja la competencia y conocer cuáles son las principales instituciones competidoras en la zona.
- e. Conocer el Manual de Captaciones y los reglamentos relacionados.

NEGOCIACIÓN ANTE CIERRE DE CUENTAS

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

PROCESO DE APERTURA.

Responsables

El interesado ha tomado la decisión de depositar en “LA COOPERATIVA”. El personal encargado deberá explicarle los requisitos necesarios para la apertura de la cuenta, la documentación a ser presentada, los horarios de atención, la persona con la que deberá contactar en función de lo que requiera.

Responsable principal: Encargado del Área de Operaciones

Responsable secundario: Gerente

APERTURA DE LA CUENTA

- a. El personal encargado procederá a la atención del interesado, dando toda información sobre las bondades del producto de ahorro (intereses, beneficios, ventajas, forma de utilizar los documentos, contrato y otros) en forma clara, transparente, precisa y aclarando consultas que pudiera tener con relación a los productos de su interés.
- b. Pedirá la cédula de identidad vigente, para la apertura de la cuenta de ahorro y el registro o la actualización de la firma del ahorrista.
- c. Una vez definido el tipo de producto de ahorro, pactará el tiempo o plazo del depósito, si corresponde; la tasa de interés nominal a ser pagada y la modalidad de acreditación de los rendimientos.
- d. Se capturan los datos del depositante en el sistema informático.
- e. Se genera la documentación del producto de ahorro, para la formalización dependiendo del tipo de producto seleccionado, debiendo imprimirse y suscribirse el contrato de ahorro y el registro de firmas.
- f. Adicionalmente, si es necesario, apoyará a la persona interesada en el llenado de la boleta de depósito con el monto de apertura, al mismo tiempo que explicará al mismo el procedimiento que deberá realizar para los futuros depósitos, así como también retiros.
- g. Se registra la firma o firmas de los titulares, si es el caso, en el formato correspondiente y verificando que el mismo coincida con la documentación de identidad oficial presentada.
- h. Al finalizar el registro de la(s) firma(s), se registrará la firma del funcionario y el sello.
- i. Entrega al titular de la cuenta, la copia del contrato y la boleta de depósito.
- j. Con la boleta de depósito, el socio se acercará a la ventanilla de caja para realizar el correspondiente depósito.
- k. El ahorrista deberá estar al día con las cuotas de aporte, solidaridad, aporte de local, tarjeta de crédito, préstamos y demás obligaciones exigibles.

	LS – MCAPA – 2021 MANUAL DE CAPTACIONES DE AHORROS	Versión: 5
		Fecha: 10 / 08 / 2021
		Página 9 de 22

- I. El depositante deberá cumplir con los requerimientos previstos en el Manual de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo.

LAS CUENTAS DE AHORRO PODRÁN SER ABIERTAS EN LAS SIGUIENTES MODALIDADES:

- a) **INDIVIDUAL:** A nombre y orden del titular de la cuenta o su representante legal (para el caso de personas jurídicas). En este caso la extracción total o parcial será efectuada exclusivamente con la firma del titular. En caso de fallecimiento o incapacidad la cooperativa queda exenta de toda responsabilidad por operaciones realizadas con posterioridad al fallecimiento o incapacidad, mientras no haya mediado comunicación oficial. Una vez contado con la comunicación oficial del fallecimiento o incapacidad, entregará los fondos al declarado heredero legal por Juez competente, o lo depositará en la cuenta del juicio sucesorio o a resulta de instancia que indique la orden judicial.
- b) **CONJUNTA:** A la orden conjunta o colectiva del titular o su representante legal (para el caso personas jurídicas) y las demás personas socias de la Cooperativa. Para las operaciones (extracción total o parcial de fondos) se requerirán las firmas de todos los titulares de la cuenta. En caso de fallecimiento o incapacidad de uno de ellos, para disponer el mismo será indispensable orden judicial o mandato del o los depositantes sobrevivientes.
- c) **INDISTINTA:** A la orden indistinta de dos o más socios de la cooperativa o su representante legal (para el caso de personas jurídicas), titulares de la cuenta, en cuyo caso cualquiera de ellos estará habilitado para extraer total o parcialmente la suma depositada. En caso de fallecimiento o incapacidad de alguna de ellas, el o los representantes podrán seguir operando la cuenta, siempre que no medie una orden judicial en contra.
- d) **CONJUNTA – INDISTINTA:** La cual se podrá habilitar a nombre de tres o más socios y se requerirá para la extracción, la firma de por lo menos dos de ellos. En caso de fallecimiento o incapacidad de cualquiera de ellos, para disponer del mismo será suficiente la firma de los depositantes sobrevivientes, siempre que alcancen el número de firmas mínimos para realizar la extracción, caso contrario será indispensable una orden judicial.

PROCESO DE DEPÓSITO, RETIRO Y CANCELACIÓN DE CUENTAS DE AHORRO.

Responsables

Responsable principal: Cajero

Responsable secundario: Encargado del Área de Operaciones.

OPERACIÓN DE DEPÓSITO

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

La cooperativa podrá recibir depósitos efectuados por terceras personas a la cuenta indicada en la boleta de depósito.

	LS – MCAPA – 2021 MANUAL DE CAPTACIONES DE AHORROS	Versión: 5
		Fecha: 10 / 08/ 2021
		Página 10 de 22

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

- a. El cajero recibe la boleta de depósito debidamente llenada, sin borrones, tachaduras ni enmiendas.
- b. Recibe el efectivo y/o cheques de parte del depositante y verifica el monto total a depositar, realizando el conteo físico del efectivo y la verificación del monto de los cheques.
- c. Verifica con el depositante, sea socio o tercero, el nombre del titular de la cuenta y el número de la cuenta del socio, para evitar errores.
- d. Si dispone de un contador de billetes automático, podrá utilizarlo para verificar el conteo de los billetes.
- e. Se procede al registro del depósito en el sistema informático.
- f. Los depósitos en cheques permanecerán bloqueados durante tres días hábiles a partir de la fecha de la operación. No se podrán efectuar extracciones sobre los mismos hasta que los cheques sean confirmados en su cobro, salvo casos autorizados por la Gerencia General

OPERACIÓN DE RETIRO

Por operación de retiro se entiende la entrega de efectivo o cheque por parte de “LA COOPERATIVA” al titular o un tercero legalmente autorizado presentando su cédula de identidad, con débito de la cuenta correspondiente. Para el caso de personas jurídicas, el titular o representante legal podrá autorizar a otros socios y/o terceras personas (no socias).

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

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

Las extracciones en efectivo de Ahorro a la Vista establecido para cada ahorrista serán de hasta Gs. 5.000.000 (Guaraníes Cinco Millones) por día. Para los montos superiores se deberá solicitar por medio del formulario establecido por la Cooperativa.

La autorización para pagos extraordinarios superiores al monto máximo establecido lo podrá realizar, observando siempre la disponibilidad en Tesorería;

- a) El Tesorero hasta un máximo de Gs. 10.000.000 (Guaraníes Diez millones) en 24 hrs.
- b) El Gerente General hasta un máximo de Gs. 20.000.000 (Guaraníes Veinte millones) en 24 hrs.
- c) Los montos superiores a Gs. 20.000.000 (Guaraníes Veinte millones) serán entregados en cheque en 48 hrs., hábiles.

	<p style="text-align: center;">LS – MCAPA – 2021 MANUAL DE CAPTACIONES DE AHORROS</p>	<p>Versión: 5</p>
		<p>Fecha: 10 / 08 / 2021</p>
		<p>Página 11 de 22</p>

OPERACIÓN DE CANCELACIÓN DE CUENTAS DE AHORROS

Responsable principal: Cajero

Responsable secundario: Encargado del Área de Operaciones.

En el caso de cuentas de ahorros, el Encargado del Área de Operaciones recibe la solicitud de cancelación de cuenta de ahorro por parte del titular, ingresa, cancela e imprime en el sistema informático los reportes correspondientes y prosigue conforme los procesos establecidos.

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

PROCESO DE CANCELACIÓN DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO.

Responsables

Responsable principal: Encargado del Área de Operaciones

Responsable secundario: Gerente

OPERACIÓN DE CANCELACIÓN DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO

Por operación de cancelación de depósito a plazo fijo se entiende la entrega de dinero o cheque por parte de “LA COOPERATIVA” al titular del depósito que ha llegado a su fecha de vencimiento, o bien que haya solicitado la cancelación antes del vencimiento para retiro total o parcial de los fondos.

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

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

Si el depositante deseara retirar todo o parte de los fondos depositados en su Caja de Ahorro a Plazo Fijo antes del vencimiento del plazo pactado, deberá presentar con anticipación de 30 días corridos, la solicitud dirigida al Consejo de Administración y/o Comité Ejecutivo, quién se expedirá sobre la aprobación o rechazo del pedido. Autorizada la extracción anticipada, se realizará el recálculo de los intereses pagados utilizando la tasa de interés vigente para Ahorro a la Vista, deduciendo del capital la diferencia de intereses que surja y otros gastos administrativos que pueda adoptar la administración en este Reglamento.

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

	<p style="text-align: center;">LS – MCAPA – 2021 MANUAL DE CAPTACIONES DE AHORROS</p>	Versión: 5
		Fecha: 10 / 08 / 2021
		Página 12 de 22

OPERACIÓN DE AMPLIACIÓN DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO PARA AUMENTO DE CAPITAL Y PLAZO

Si el depositante deseara ampliar su Caja de Ahorro a Plazo Fijo antes del vencimiento del plazo pactado, por aumento de capital y del plazo de su contrato ahorro, el plazo del nuevo contrato tendrá que ser superior al contrato original, para lo cual el depositante deberá presentar la solicitud al Consejo de Administración y/o Comité Ejecutivo, quién se expedirá sobre la aprobación o rechazo del pedido.

Cuando la ampliación del contrato de Ahorro a Plazo Fijo se produce, los intereses devengados o pagados no sufrirán modificaciones y se mantendrá la tasa de interés pactada en el contrato original. El procedimiento de la operación;

- a) El cálculo del interés se realizará hasta la fecha de presentación de la solicitud por parte del socio/a.
- b) Aprobado la solicitud por el Consejo de Administración, el cálculo del interés devengado y el capital serán transferidos a la cuenta de ahorro a la vista.
- c) De la cuenta de Ahorro a la Vista será transferido a la Caja de Ahorro a Plazo Fijo para realizar una nueva operación con aumento de capital y la ampliación del plazo.
- d) La tasa de interés a ser aplicada para el nuevo contrato ahorro será el porcentaje normal de apertura y en ningún caso podrá ser la tasa de renovación.

PROCESO DE RENOVACIÓN DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO.

Responsables

Responsable principal: Encargado del Área de Operaciones

Responsable secundario: Gerente

OPERACIÓN DE RENOVACIÓN DE DEPÓSITO A PLAZO FIJO

Al vencimiento de los contratos de las Cuentas de Ahorro a Plazo Fijo podrán ser renovados automáticamente por deseo expreso del ahorrista, de ser lo contrario serán transferidos automáticamente a la Caja de Ahorro a la Vista, al igual que los intereses generados o acumulados. Para aplicar la tasa de interés por renovación la operación deberá realizarse dentro de los 30 días corridos posteriores al vencimiento; la renovación se procederá con la suscripción de un nuevo contrato.

RESGUARDO DE DOCUMENTOS.

Responsables

Responsable principal: Contabilidad

Responsable secundario: Personal de oficinas centrales.

PROCEDIMIENTO GENERAL

En cumplimiento del Marco Regulatorio, “LA COOPERATIVA” almacenará los registros o archivos informáticos en dos lugares diferentes, que cuentan con seguridad adecuada y estén geográficamente distantes entre sí. El resguardo de la información sensible de las cuentas de ahorro de los socios,

	<p style="text-align: center;">LS – MCAPA – 2021 MANUAL DE CAPTACIONES DE AHORROS</p>	<p>Versión: 5</p>
		<p>Fecha: 10 / 08 / 2021</p>
		<p>Página 13 de 22</p>

captaciones, créditos y la contabilidad, se realizará en línea o, como máximo cada 24 horas, por los medios considerados más convenientes.

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

“LA COOPERATIVA” conservará los registros almacenados de sus actividades, por un periodo de cinco (5) años.

CAPÍTULO III. REGLAMENTO POR PRODUCTO DE CAPTACIÓN.

TIPOS DE DEPÓSITOS.

DEPÓSITOS DE AHORRO A PLAZO FIJO: No son de libre disponibilidad y el acuerdo convenido con el depositante será a una fecha determinada. No podrá ser retirado, ni parcial ni totalmente, antes de la fecha de su vencimiento, salvo expresa autorización del Consejo de Administración de “LA COOPERATIVA”, en cuyo caso, el pago de intereses devengados se equiparará a las condiciones de un depósito de Ahorro a la Vista.

Al formalizarse el depósito a Plazo Fijo, la Cooperativa de Ahorro y Crédito “LAGUNA SATI” Ltda., firmará con el socio un Contrato de Ahorro a Plazo Fijo en el que se especificarán los plazos, intereses y condiciones bajo las cuales se regirá la operación en estas cuentas.

El Presidente, Secretario, Tesorero del Consejo de Administración o el Gerente General tienen la facultad firmar indistintamente los Contratos de Ahorro a Plazo Fijo, en representación de la Cooperativa.

Las Cuentas de Ahorro a Plazo Fijo devengarán intereses conforme al sistema de capitalización establecido en el contrato, y serán acreditados en Caja en Ahorro a la Vista del titular, donde permanecerán a disposición del socio.

Los contratos de ahorros a plazo fijo no son transferibles ni canjeables bajo ningún tipo de endoso o contrato. Sólo será pagadero a los titulares directamente.

Un socio podrá establecer todos los contratos a plazo fijo que esté dispuesto a realizar, constituyendo cada uno una operación totalmente independiente de las demás.

Al vencimiento de los contratos de las Cuentas de Ahorro a Plazo Fijo será necesaria la suscripción de un nuevo documento, en caso de que el ahorrista desee renovar la operación de ahorro a plazo fijo. En caso de no suscribirse el nuevo contrato a esa fecha, la cuenta pasará a libre disponibilidad en su caja de ahorro a la vista, devengando la tasa fijada de la misma.

DEPÓSITOS DE AHORRO A LA VISTA.

Son depósitos a libre disposición de los ahorristas y a una tasa determinada por el Consejo de Administración de “LA COOPERATIVA”.

	LS – MCAPA – 2021 MANUAL DE CAPTACIONES DE AHORROS	Versión: 5
		Fecha: 10 / 08 / 2021
		Página 14 de 22

El Consejo de Administración fijará los montos mínimos requeridos para la apertura de una cuenta de ahorros y para evitar cobros compensatorios por gastos operativos y/o administrativos y determinará los montos mínimos y máximos para depósitos y extracciones en efectivo en ventanilla, los cuales quedan comprendidos en los anexos que conforman este Manual.

Una vez abierta cada cuenta de Ahorro a la Vista, la Cooperativa firmará con el socio un Contrato de Ahorro a la Vista en el que se especificarán los intereses y condiciones bajo las cuales se regirá la operación en estas cuentas.

Los firmantes del Contrato por parte la Cooperativa son, el Gerente General, en caso de ausencia, podrá firmar en su reemplazo el/la Oficial de Ahorros.

El extracto de cuenta emitido por el sistema informático indica las operaciones efectuadas el cual será igual al que resulte de los libros contables. El mismo a pedido del socio podrá ser impreso y entregado al titular de la cuenta para su control.

El titular de la cuenta es el único responsable por cualquier retiro de fondo y/o cualquier maniobra dolosa que tuviere lugar, entre la pérdida, destrucción y/o sustracción de los documentos (boleta de depósito y/o extracción, extracto de la cuenta que se encuentre en manos del socio).

TASAS DE INTERÉS.

El Consejo de Administración fijará las tasas de interés que será abonado a cada tipo de cuenta de ahorro, de acuerdo a las condiciones del mercado.

Los intereses de Ahorro a la Vista serán capitalizados en forma trimestral y los de Ahorro a Plazo serán devengados según lo pactado con el depositante (mensual, trimestral).

DE LOS DEPÓSITOS.

“LA COOPERATIVA” podrá recibir los depósitos del titular, siempre y cuando sean de procedencia lícita, y se le extenderá una copia del Contrato del Depósito con la descripción del depósito.

“LA COOPERATIVA” podrá reservarse el derecho de admitir, rechazar o solicitar el retiro de los depósitos, cuando a su criterio pongan en riesgo, en cualquier sentido y medida, la estabilidad de la misma.

DE LOS RETIROS.

El contrato solo podrá ser liquidado por el titular, el representante legal, o por las personas debidamente autorizadas por escrito, conforme a la resolución del Consejo de Administración.

En caso en que la extracción del Ahorro a la Vista se realice a través de terceros, deberá mediar Poder Especial donde se especifique cantidad, cuenta y fecha, así como los términos y el nombre o nombres de las personas autorizadas, acompañado con su documento de identidad, para proceder a la extracción.

	<p style="text-align: center;">LS – MCAPA – 2021 MANUAL DE CAPTACIONES DE AHORROS</p>	<p>Versión: 5</p>
		<p>Fecha: 10 / 08 / 2021</p>
		<p>Página 15 de 22</p>

ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS APLICADA.

DEFINICIÓN Y ORIGEN DEL RIESGO DE LIQUIDEZ

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

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

Adicionalmente existen circunstancias implícitas que se identifican como generadoras de desfases de liquidez y para las cuales “LA COOPERATIVA” deberá estar debidamente preparada:

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

MANEJO DEL RIESGO DE LIQUIDEZ INHERENTE A LAS CAPTACIONES.

DIVERSIFICACIÓN DE CAPTACIONES

“LA COOPERATIVA” procurará la desconcentración de las captaciones, en términos de montos, usuarios, tipo de producto y vencimientos de depósitos a plazo.

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

LÍMITES Y CONCENTRACIÓN

El monto total de las captaciones de ahorro, tomando en cuenta todas las modalidades y productos que “LA COOPERATIVA” podrá tener de un solo socio o depositante, se regirá por lo establecido en el Marco Regulatorio de “EL INCOOP”.

IDENTIFICACIÓN DE LOS MAYORES DEPOSITANTES

	<p style="text-align: center;">LS – MCAPA – 2021 MANUAL DE CAPTACIONES DE AHORROS</p>	<p>Versión: 5</p>
		<p>Fecha: 10 / 08 / 2021</p>
		<p>Página 16 de 22</p>

“LA COOPERATIVA” mantendrá claramente identificados a sus principales ahorristas, en un listado que contendrá la siguiente información:

- a. Nombre y apellido, número del socio y antigüedad como tal.
- b. Documento de Identidad.
- c. Domicilio actualizado.
- d. Número de teléfono, laboral y particular.
- e. Número de RUC, en caso que se encuentre inscripto como contribuyente.
- f. Saldo total depositado en la entidad.
- g. Profesión
- h. Origen de los ingresos depositados (sólo aplicable para montos superiores auditados por la SEPRELAD).

Este formulario deberá estar firmado por el socio con la correspondiente verificación de firma por parte del personal asignado para el efecto por la cooperativa, siempre y cuando no lo haya realizado a través de un formulario habilitado para el efecto.

Se entiende como principales ahorristas a aquellos socios que realicen depósitos según lo establecido en el Marco Regulatorio para Cooperativas del Sector de Ahorro y Crédito y Resoluciones vigentes del INCOOP y lo establecido en la Ley 1015/97, su modificatoria Ley 3783/09 y Resoluciones reglamentarias. Para identificar a los principales depositantes, la Cooperativa a una fecha determinada, sumara el saldo total de todos los depósitos, cualquiera fuera la modalidad, de cada uno de los socios e identificando a aquellos que al cierre del reporte sean los 20 (veinte) mayores depositantes.

“LA COOPERATIVA” reportará las operaciones que correspondan conforme a las leyes y las regulaciones sobre control de operaciones de procedencia ilícita dispuesta por la SEPRELAD.

La documentación mencionada (Listado de principales ahorristas y Formulario de declaración personal) estarán a disposición del órgano contralor interno y externo de la Cooperativa en forma inmediata, si éste así lo requiriera.

MANEJO DE RIESGO OPERATIVO INHERENTE EN LAS CAPTACIONES

Proceso para administrar el riesgo operativo: La Cooperativa de Ahorro y Crédito “LAGUNA SATI” Ltda., implementa medidas administrativas de riesgo operativo inherente a las captaciones, incluyendo en las mismas los siguientes aspectos:

- a) Define las responsabilidades y el grado de dependencia e interrelación entre las diferentes áreas de la cooperativa a través del Manual de Cargos de la institución en el cual se definen los perfiles adecuados para cada cargo, así como las funciones específicas.

Definición y origen del riesgo operativo

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

	<p style="text-align: center;">LS – MCAPA – 2021 MANUAL DE CAPTACIONES DE AHORROS</p>	<p>Versión: 5</p>
		<p>Fecha: 10 / 08 / 2021</p>
		<p>Página 17 de 22</p>

inadecuados, errores humanos y fraudes, fallas en los sistemas informáticos, ocurrencia de eventos externos o internos adversos.

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

A. VOLUMEN DE TRANSACCIONES:

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

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

B. MANEJO DE PARTIDAS MONETARIAS:

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

C. RIESGO LEGAL:

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

DEPÓSITOS DE FUNCIONARIOS, DIRECTIVOS Y PERSONAS VINCULADAS.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito “LAGUNA SATI” Ltda., establece medidas de control y seguimiento periódico de las cuentas de ahorro de los funcionarios, directivos y personas vinculadas con lo cual le permita detectar movimientos que pudieran no estar de acuerdo con las actividades de los titulares de las cuentas mencionadas. Para ello establece las siguientes pautas:

- a) Los empleados no podrán tener en la Cooperativa más de una cuenta de ahorros a la vista abierta, salvo las habilitadas para el pago de salarios y otros haberes.
- b) La intención de constituir otro tipo de modalidades de depósito deberá ser de conocimiento del Gerente General, quien deberá autorizar expresamente esta operación. Para los casos en que ya cuenten con varias cuentas de ahorro a la vista habilitadas previa a la vigente del presente documento, los mismos serán comunicados al Consejo de Administración y sus movimientos monitoreados periódicamente.
- c) Los empleados no podrán firmar de manera individual ni conjunta (y/o) en otras cuentas que no sean las suyas.
- d) Todas las cuentas abiertas por parientes, esto es cónyuges, padres, hermanos o hijos del personal de la Cooperativa, deberán ser reportadas por el empleado al Gerente General, quien llevará un archivo de todas las cuentas relacionadas por cada empleado.

	LS – MCAPA – 2021 MANUAL DE CAPTACIONES DE AHORROS	Versión: 5
		Fecha: 10 / 08 / 2021
		Página 18 de 22

- e) Sobre las cuentas del personal o las de sus parientes se presentará un resumen de los movimientos mensuales efectuados. El primer control sobre esto lo realizará el Gerente General.
- f) Las tasas de interés a los funcionarios y sus parientes no serán superiores a las que percibiría cualquier socio en iguales circunstancias de plazo y monto. Ello obedece tanto a consideraciones éticas como a criterios prácticos, para evitar que los empleados pudieran utilizar sus cuentas para intermediar recursos de terceros.

ASPECTOS DE PERSONAL: Con frecuencia trimestral el área de Talento Humano presentará a la Gerencia General un informe conteniendo la posición de endeudamiento del personal de la institución, verificando su situación el cual lo obtendrá de la central de riesgos contratada para el efecto.

Para aquel personal que presente un endeudamiento significativo según la función asignada, el área de Talento Humano le solicitará explicaciones y un plan de acción al respecto considerando que un funcionario con niveles de endeudamiento muy elevados y más aún, si se trata de deudas en mora, puede ser más propenso a involucrarse en acciones fraudulentas.

MANEJO DE EFECTIVO Y CAJEROS: La Cooperativa de Ahorro y Crédito “LAGUNA SATI” Ltda., establece medidas de control en cuanto al manejo de efectivo en la institución:

- a) Sólo los cajeros deben manejar el efectivo con el público.
- b) Los límites máximos de efectivo a ser mantenido por cada cajero son fijados en póliza de seguro contratada para el efecto.
- c) Todo efectivo recibido por un cajero debe ser contado al detalle en presencia de quien lo entrega.
- d) Toda transacción empezada con un socio o tercero, debe ser terminada en su presencia, de tal manera que cualquier diferencia sea solucionada en el momento en que ocurre.
- e) Bajo ninguna circunstancia los cajeros prepararán o alterarán las boletas de depósito retiro. Las boletas con errores o alteraciones sin autenticar detectadas al realizar el depósito, serán devueltos al socio para su corrección y firma.
- f) Por ningún motivo, los cajeros realizarán operaciones sobre su propia cuenta en la terminal en la que atiendan al público.

ACCIONES GENERALES PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO OPERATIVO INHERENTE A LAS CAPTACIONES

- a. “LA COOPERATIVA” debe gestionar el capital humano de forma adecuada, e identificar apropiadamente las fallas o insuficiencias asociadas a este factor, tales como la falta de personal adecuado, negligencia, error humano, sabotaje, fraude, hurto, apropiación de información sensible, nepotismo, relaciones interpersonales inapropiadas y ambiente laboral desfavorable, falta de especificaciones claras en los términos de contratación del personal, entre otros.

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

	LS – MCAPA – 2021 MANUAL DE CAPTACIONES DE AHORROS	Versión: 5
		Fecha: 10 / 08 / 2021
		Página 19 de 22

- b. Con el objeto de garantizar la optimización de los recursos y la estandarización de las actividades, “LA COOPERATIVA” debe contar con los procesos de captación, documentados, definidos y actualizados permanentemente.
- c. Se deben definir políticas para un adecuado diseño, control, actualización y seguimiento de los procesos de captaciones. Las políticas deben referirse por lo menos a: (i) diseño claro de los procesos, los cuales deben ser adaptables y dinámicos; (ii) descripción en secuencia lógica y ordenada de las actividades, tareas, y controles.
- d. Deberá existir una adecuada separación de funciones que evite concentraciones de carácter incompatible, entendidas éstas como aquellas tareas cuya combinación en las competencias de una sola persona, eventualmente, podría permitir la realización o el ocultamiento de fraudes, errores, omisiones u otros eventos de riesgo operativo.
- e. Deberán adoptarse políticas y procedimientos de seguridad de la información que establezcan sus objetivos, importancia, normas, principios, requisitos de cumplimiento, responsabilidades y comunicación de los incidentes relativos a la seguridad, considerando los aspectos legales, así como las consecuencias de violación de estas políticas.
- f. “LA COOPERATIVA” debe gestionar los riesgos de pérdidas derivadas de la ocurrencia de eventos ajenos a su control que pudieran alterar el desarrollo de las actividades normales de captación de depósitos. Se deben tomar en consideración los riesgos que implican las contingencias legales, las fallas en los servicios públicos, la ocurrencia de desastres naturales, atentados y actos delictivos, así como las fallas en servicios críticos provistos por terceros.
- g. La Gerencia deberá tener una visión clara de los diferentes tipos de exposición al riesgo operativo en que incurre “LA COOPERATIVA” en la administración de las captaciones de ahorro y su prioridad, con el objeto de tomar decisiones y acciones. Éstas pueden ser, entre otras: revisar estrategias y políticas; actualizar o modificar procesos y procedimientos establecidos; implantar o modificar límites de riesgo; constituir, incrementar o modificar controles; implantar planes de contingencias; revisar términos de pólizas de seguro contratadas; contratar servicios provistos por terceros; u otros, según corresponda.

CONTROL INTERNO APLICABLE.

“LA COOPERATIVA” privilegia la seguridad y transparencia de las operaciones de captaciones de depósitos, para lo cual establece los siguientes lineamientos generales que complementan y/o se incorporan en las actividades de control interno:

ASPECTOS DE DOCUMENTACIÓN

“LA COOPERATIVA” debe abrir un expediente por cada entidad depositante, que al menos debe contener:

- a. Solicitud de ingreso.
- b. Copia de identificación del socio y demás titulares, si los hubiere.
- c. Copia de comprobante de domicilio del titular.

	<p style="text-align: center;">LS – MCAPA – 2021 MANUAL DE CAPTACIONES DE AHORROS</p>	Versión: 5
		Fecha: 10 / 08 / 2021
		Página 20 de 22

- d. Contrato de los productos de ahorro que tenga el socio.
- e. Demás documentos que el INCOOP señale o que “LA COOPERATIVA” requiera.

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

ASPECTOS DE RECURSOS HUMANOS

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

- Nivel Directivo
- Nivel Gerencial

NIVEL DIRECTIVO

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

NIVEL GERENCIAL

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

- a. Suscribir contratos de depósito con los socios (Ahorro a la Vista y Ahorro a Plazo Fijo), función que podrá ser delegada a otro funcionario que cuente con el poder legal para este acto.
- b. Implementar las políticas y estrategias determinadas por el Consejo de Administración para fomentar el ahorro de los socios, en los montos y plazos adecuados, observando para ello las políticas, procedimientos institucionales, el Marco Regulatorio vigente y las resoluciones del INCOOP y demás autoridades competentes.
- c. Implementar las disposiciones relacionadas con el calce financiero establecidas por el Consejo de Administración.
- d. Promover las cuentas de captación en “LA COOPERATIVA”, con el fin de generar mayores recursos e identificar potenciales depositantes, todo esto con metas específicas.
- e. Asegurar que los socios reciban una adecuada asesoría de los productos y cuentas de captación, así como de los montos y plazos que mejor se adapten a sus necesidades de ahorro.
- f. Realizar el seguimiento periódico del cumplimiento de metas aprobadas.
- g. Asegurarse de que el personal involucrado conoce los procedimientos y los productos de captación; que dichos procedimientos y productos se aplican y se ofrecen correcta y cabalmente.
- h. Responsable de proponer al Consejo de Administración actualizaciones de tasas y plazos, así como de publicar éstas en las sucursales y demás medios de contacto e información a los socios.
- i. Proponer modificaciones a los procesos de captación, así como la implementación de nuevos productos, basado tanto en la identificación de necesidades del socio, las tendencias del mercado y los gustos y preferencias de la comunidad en que se desenvuelve “LA COOPERATIVA”.
- j. Atender reclamos de los socios.
- k. Responsable de la administración y custodia de los contratos de depósito, certificados de depósito y constancias de depósito suscritos con los socios, los cuales deberán estar en un lugar seguro

	<p>LS – MCAPA – 2021 MANUAL DE CAPTACIONES DE AHORROS</p>	Versión: 5
		Fecha: 10 / 08 / 2021
		Página 21 de 22

contra pérdidas por casos fortuitos y robos. Además, deberá contar con una lista de las personas que tienen acceso, así como también la designación del responsable de las firmas y anexos.

El presente Manual de Captaciones entra en vigencia a partir del día siguiente de su acuse de recibo por el Instituto Nacional del Cooperativismo INCOOP. Las actualizaciones y los reajustes, las modalidades, los montos, los plazos, las tasas y las condiciones específicas derivadas de los anexos, serán aplicables y exigibles desde el día siguiente de su publicación para el conocimiento de la masa societaria en general.

El Manual de Captación de Ahorros fue aprobado por el Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “LAGUNA SATI” Ltda. En sesión ordinaria según consta en el Acta N.º 1698/21 del 10 de agosto de 2021.

ANEXO A

- a) **CAJAS DE AHORRO A LA VISTA:** Habilitación a partir de Gs. 10.000 (Guaraníes Diez mil). Tasa de Interés 0,20% anual, capitalización trimestral de Intereses. Los saldos menores a 200.000 (Guaraníes Doscientos mil) no generaran intereses.
- b) **Cajas de Ahorro a Plazo Fijo:** Habilitación a partir de Gs. 500.000 (Guaraníes Quinientos mil). Intereses de acuerdo a plazo y monto del capital.

Lic. Edgar F. Galeano Páez
Secretario
Consejo de Administración

Lic. Héctor L. González Ferreira
Presidente
Consejo de Administración