



Reglamento de Recuperaciones

2019

Lima - Perú

Contenido

Contenido	2
Capítulo I	3
Disposiciones Generales	3
Artículo 1° Objetivo General	3
Artículo 2° Objetivos Específicos	3
Artículo 3° Base Legal	3
Artículo 4° Alcance	3
Artículo 5° Definiciones	4
Artículo 6° Responsabilidades	5
Capítulo II	5
Políticas Generales de Cobranza	5
Artículo 7° Crédito en Situación de Morosidad	5
Artículo 8° Políticas de Cobranza	5
Artículo 9° Gastos de Notificación	6
Capítulo III	6
Procedimientos de Cobranza	6
Artículo 10° Gestión Activa de Cobranza	6
Artículo 11° Procedimiento de Cobranza Administrativa	6
Artículo 12° Procedimiento de Cobranza Judicial	8
Capítulo IV	8
Refinanciamiento de Deuda	8
Artículo 13° Refinanciamiento de Deuda	8
Artículo 14° Condonación de Interés Atrasados	9
Artículo 15° Periodo de Gracia	9
Capítulo V	9
Prohibiciones y Sanciones	9
Artículo 16° Prohibiciones	9
Artículo 17° Métodos de Cobranza Prohibidos	9
Artículo 18° Sanciones	11
Capítulo VI	11
Disposiciones Complementarias	11
Artículo 19° Disposiciones Complementarias	11
Capítulo VII	11
Disposiciones Finales	11
Artículo 20° Disposiciones Finales	11

Capítulo I

Disposiciones Generales

Artículo 1° Objetivo General

El Reglamento de Recuperaciones tiene por objeto establecer las políticas y procedimientos que regulan el recupero de los créditos otorgados mediante la modalidad de Cobranza Administrativa y/o Judicial, de las obligaciones vencidas que le adeuden los socios a la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú "Santa Rosa de Lima" Ltda., (en adelante la Cooperativa), y de aplicación obligatoria por todas las áreas comprendidas en los procesos crediticios.

Artículo 2° Objetivos Específicos

Para el logro del objetivo general se formulan los siguientes objetivos específicos:

- Fomentar en el asociado la disciplina y el sentido de responsabilidad de sus obligaciones y compromisos asumidos.
- Realizar gestiones administrativas y judiciales para el cobro de la cartera, en cumplimiento de las políticas establecidas.
- Establecer un marco general para realizar la gestión de cobranza a los socios registrados con créditos en situación de morosidad.
- Definir los mecanismos y procedimientos para realizar la gestión de cobranza que permita la recuperación efectiva de los créditos en situación de morosidad.
- Administrar eficientemente la cartera de préstamos a fin de evitar problemas de morosidad.

Artículo 3° Base Legal

El presente reglamento tiene sustento legal en:

- a) Decreto Supremo N° 074/90-TR - Texto Único Ordenado de la Ley General de Cooperativas.
- b) 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.
- c) Ley 29571 Código de Protección y Defensa del Consumidor.
- d) Ley N° 28587 Ley Complementaria a la Ley N° 29571.
- e) Ley N° 27287 Ley de Títulos Valores.
- f) Decreto Legislativo N° 295, Código Civil.
- g) Resolución SBS N° 480-2019 Reglamento General de las Cooperativas de Ahorro y Crédito No Autorizadas a Captar Recursos del Público.
- h) Resolución SBS N° 11356-2008 Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones y sus modificatorias.
- i) 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.
- j) Resolución SBS N° 3780-2011 Reglamento de Gestión de Riesgo de Crédito.
- k) Resolución SBS. N° 3274-2017 Reglamento de la Gestión de Conducta de Mercado.
- l) Estatuto de la Cooperativa.
- m) Directivas de Créditos de la Cooperativa.

Artículo 4° Alcance

Las disposiciones establecidas en el presente Reglamento, son de aplicación obligatoria y rige para aquellos socios con deudas vigentes y especialmente con

deudas vencidas en las categorías de clasificación crediticia: Con Problemas Potenciales (CPP), Deficiente, Dudoso y Pérdida.

Artículo 5° Definiciones

- Carta de Cobranza o Notificación de Cobranza: Es un requerimiento de pago realizado por escrito al deudor y/o garante, en el que se haga referencia a la existencia de una deuda.
- Cartel: Cualquier lámina de papel u otro material en el que haya inscripciones referidas directa o indirectamente a la existencia de una deuda.
- Cobrador: Para efectos de la normatividad de protección al consumidor, el trabajador que realiza gestiones de cobranza a los socios que tienen uno o más días de atraso en el pago de su(s) cuota(s) por una deuda proveniente de un crédito.
- Cuota de Pago: Obligación de pago derivada de un cronograma de pago, esta contiene el capital principal de la deuda con nuestra institución, más los intereses que se han generado del crédito otorgado (deuda) más el seguro de protección de crédito además puede contener otros conceptos como gastos y comisiones.
- Cronograma de Pago: Indica el número de cuotas o pagos a realizar, su periodicidad y fecha de pago programada en el tiempo, derivados de una deuda, mediante el cual un socio, se compromete a cancelar cada una de sus cuotas de pago, en sus fechas programadas en el cronograma.
- Deuda: Obligación de pago originada como consecuencia de haber obtenido un crédito en nuestra institución, sobre la cual en caso de incumplimiento a los términos contractuales y/o las fechas de pago establecidos pueden generar intereses (compensatorios y moratorios), 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:
 - 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 insoluble.
 - 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.
- Interés Compensatorio: Constituye la contraprestación que percibe la institución por el uso del dinero prestado a un socio. Esta misma tasa de interés será aplicada sobre el capital de las cuotas vencidas y en función de los días de atraso.
- Interés Moratorio: Tiene por finalidad indemnizar a la institución por el tiempo de mora derivada del incumplimiento en el pago del socio. Esta tasa de interés será aplicada sobre el capital de las cuotas vencidas y desde el primer día de atraso en que incurra el socio.
- Medios de Comunicación: Órganos destinados a la información pública, tales como televisión, radio, prensa escrita, internet, correo electrónico y otros.

Artículo 6° Responsabilidades

- a. La Cooperativa, a través de la Sub Gerencia de Operaciones implementará procedimientos continuos de Recuperación de Créditos Vencidos. La fuente de información serán los reportes de socios morosos que emita el Departamento de Cobranzas, extraído del sistema informático de la Cooperativa.
- b. La Sub Gerencia de Operaciones es la encargada de cautelar el cumplimiento del presente Reglamento y coordinar las estrategias a efectuarse con el Jefe del Departamento de Cobranzas.
- c. El Jefe del Departamento de Cobranzas es el Responsable de la conducción de todo el proceso, control y supervisión de los procedimientos para la recuperación de los créditos vencidos, será responsable de la ejecución de convenios de pago; así como distribuirá las tareas e instruirá al personal de su área para la mayor optimización de los procesos a seguir.
- d. El Gestor de Recuperaciones de Créditos, es el encargado de realizar las acciones persuasivas ante los socios morosos con el fin de que éstos se presenten en la Cooperativa y cancelen su deuda. Asimismo, es el responsable de notificar y ejecutar visitas a los socios morosos haciéndoles conocer su situación de impago.

Capítulo II

Políticas Generales de Cobranza

Artículo 7° Crédito en Situación de Morosidad

Para determinar si un préstamo se encuentra en mora, se debe realizar un estudio sobre el cumplimiento de los pagos pactados conforme al denominado "Cronograma de Pagos" que se establece mediante criterios matemáticos y técnicos aceptados en la práctica financiera. En este cronograma se determina la forma en que debe ser cancelado el crédito, tanto lo relativo al capital prestado como a los intereses y demás componentes asociados a la deuda, como: aportes, seguro de desgravamen, etc. Se dice que un crédito se encuentra en mora, cuando después de transcurrida la fecha pactada de pago, no se ha cancelado totalmente las cuotas vencidas, según cronograma de pago. En las operaciones de crédito, cuando se hace referencia a "Cuotas Vencidas" se alude a las cuotas de capital pactadas que no se han pagado en los términos convenidos. Las cuotas de capital que no se paguen conforme lo establecido en la tabla de amortización, generarán un interés adicional, diferente a la tasa de interés pactada, que se llama interés moratorio. El interés moratorio, será calculado sobre saldos mensuales aplicados al capital vencido. La tasa a aplicar, será establecida por la Gerencia General y aprobada por el Consejo de Administración y se informa a los socios en los contratos y demás documentos suscritos.

Artículo 8° Políticas de Cobranza

La Cooperativa, considera dentro de sus políticas de cobranza de la cartera de créditos en situación de morosidad lo siguiente:

- Aplicar el cobro a cualquiera de sus deudores principales o codeudores solidarios (cónyuges y avales), conforme lo estipulado en los contratos de crédito suscritos.
- Crear una cultura del buen pagador en aquellos socios deudores, así mismo el sentido de responsabilidad sobre la importancia de cumplir sus obligaciones contraídas en la Cooperativa.
- Conocer de manera oportuna las dificultades del deudor, que de considerarse pertinentes permitan consolidar acuerdos de pago convenientes para las partes. La información probatoria de aquellas dificultades será plasmada en un expediente debidamente documentado.

- Realizar la cobranza judicial, calificando al crédito del deudor como en cobranza judicial.
- Llegar a un acuerdo de pago con el deudor o deudores en cualquiera de las etapas de la gestión, a excepción de la etapa judicial que debe contar con el visto bueno del asesor legal a cargo de la cobranza judicial.
- Reportar en las centrales de riesgo según la normatividad vigente a los socios deudores y/o avales solidarios antes del inicio de cualquier procedimiento de cobranza.
- La Cooperativa, se reserva el derecho de cubrir el crédito otorgado, capital más intereses compensatorios, moratorios y otros; con cuentas de ahorros, depósitos, excedentes, aportaciones y cualquier otro haber de los socios que hayan incurrido en morosidad y que tengan registrados a su favor en la Cooperativa.
- Toda transacción, operación y/o acuerdo de las partes deberán ser registradas y custodiadas documentariamente de modo que se acredite la óptima ejecución de los procedimientos derivados en la gestión de cobranza.
- La política de Cobranzas de Créditos, se aplicará en igual forma, para todos los socios, sin excepciones ni privilegios, salvo los que deriven de su condición de deudor, así como a su respectiva conducta de pago.

Artículo 9° Gastos de Notificación

Los gastos que genere la notificación telefónica, a domicilio, notarial u otro medio, se determinarán mediante el “Tarifario de Comisiones”, estos gastos serán considerados como cargos al crédito del socio.

Capítulo III

Procedimientos de Cobranza

Artículo 10° Gestión Activa de Cobranza

Dependiendo de las políticas para la responsabilidad sobre la gestión de cobranzas, los límites por días de atraso para establecer las responsabilidades a cada tramo de cobranza, serán establecidos o actualizados por la Gerencia General en coordinación con el Jefe del Departamento de Cobranza y el Jefe del Departamento de Créditos según les corresponda, los resultados de estos acuerdos se plasmarán en el Cuadro de Responsabilidad de la Cobranza por Tramo de Vencimiento, diseñado para estos fines.

El Departamento de Créditos a través de sus Evaluadores de Crédito puede decidir acelerar la gestión de cobranza desde antes del vencimiento de acuerdo al récord del socio, para que antes de superar su tiempo límite de responsabilidad pasen al Departamento de Cobranzas. Asimismo, de forma obligada los créditos refinanciados pasarán de forma directa a la gestión de cobranzas a partir de su primer día de atraso.

Las acciones de cobranza morosa es una actividad permanente de la Cooperativa para mantener en los socios comportamientos responsables por los servicios prestados.

El proceso se inicia con el análisis del reporte de la Cartera Morosa por parte del Jefe del Departamento de Cobranzas, quien se sujetará al Procedimiento de Cobranza Administrativa y al Procedimiento de Cobranza Judicial.

Artículo 11° Procedimiento de Cobranza Administrativa

Es el conjunto de acciones y mecanismos que ejecutará el Departamento de Cobranzas a fin de impulsar a los deudores a cancelar sus cuotas impagas, reduciendo el índice de morosidad a niveles mínimos con el consecuente incremento

de la liquidez de la Cooperativa. La Cobranza administrativa para cada una de las categorías de crédito se realizará conforme al siguiente procedimiento:

1. Categoría de Riesgo CPP (atraso de 9 a 30 días calendario)
 - a. Cuando el socio se encuentra atrasado en una (1) cuota y registra calificación de riesgo CPP, se le comunicará telefónicamente, con el fin de que la cuota atrasada sea regularizada.
 - b. Si dentro de los ocho (8) primeros días de habersele comunicado telefónicamente al socio sobre su situación de morosidad esta no ha sido regularizada, se le volverá a recordar por vía telefónica que su deuda sigue pendiente de pago.
 - c. En el supuesto de no obtenerse resultados positivos, se notificará vía Courier al socio que su deuda sigue pendiente de pago, otorgándosele un plazo de setenta y dos (72) horas a efectos que dicha obligación vencida sea regularizada.
 - d. En las Filiales, los Administradores deberán seguir el mismo procedimiento.
 - e. Los Delegados verificarán el cumplimiento de pago de los préstamos que tramiten, para cuyo efecto recibirán mensualmente un padrón de morosidad para que notifiquen a los socios morosos y/o avales.
2. Categoría de Riesgo DEFICIENTE (atraso de 31 a 60 días calendario)
 - a. En el caso de no haberse obtenido resultados positivos producto de las llamadas telefónicas y la primera notificación, encontrándose la deuda en calificación DEFICIENTE, se procederá a notificar vía central de riesgos, tanto al titular como a los avales (si los tuviese), precisándole a estos últimos, que, si el titular no regulariza su deuda vencida, se les programará a ellos el descuento vía planilla de haberes, de acuerdo a la autorización firmada por los mismos.
 - b. En las Filiales, los Administradores deberán enviar al Departamento de Cobranzas un informe sobre la cobranza previa realizada en calificación CPP, a efectos que las notificaciones vía central de riesgos efectuada a los socios de provincia sean gestionadas en la Oficina Principal.
 - c. Los Delegados verificarán el cumplimiento de pago de los préstamos que tramiten, para cuyo efecto recibirán mensualmente un padrón de morosidad para que notifiquen a los socios morosos y/o avales.
 - d. Para el caso de aquellos socios que cuenten con dos (2) avales y uno (1) de ellos no tuviera la capacidad de pago para descontarle a favor de su avalado, la obligación total será contraída por el otro aval solidario.
3. Categoría de Riesgo DUDOSO (atraso de 61 a 120 días calendario)
 - a. De continuar la deuda con saldos vencidos y encontrándose ya en calificación de DUDOSO, sin percibir interés de pago por parte de los socios y/o avales se procederá a remitir por segunda y última vez notificación vía central de riesgos, otorgando un plazo de cuarenta y ocho (48) horas para la regularización de su deuda.
 - b. Vencido el plazo otorgado, se procederá a realizar hasta dos (2) visitas de campo, con la finalidad de llegar a un buen acuerdo entre ambas partes, realizando así una negociación directa con el socio moroso para la cancelación de su deuda, estas visitas serán realizadas por el Gestor de Recuperaciones de Créditos - según cronograma agendado.
 - c. De no obtener resultados positivos luego de haber agotado los procedimientos administrativos, se procederá a transferir los excedentes, intereses, aportaciones y depósitos que un socio tenga en la Cooperativa podrán ser aplicados por ésta, en ese orden y hasta donde alcancen, a extinguir otras deudas exigibles a su cargo por obligaciones voluntarias o legales a favor de aquélla, esto en concordancia a lo dispuesto al Artículo 47° del T.U.O de la Ley General de Cooperativas. Es importante precisar, que la transferencia de aportaciones se

realizará al saldo vencido o al saldo total de la deuda, dicha determinación dependerá de la evaluación que se realice al socio.

4. Categoría de Riesgo PERDIDA (atraso mayor a 120 días calendario)

- a. Después de haberse efectuado la transferencia de saldos. Se evaluará el costo beneficio que implica realizar las acciones legales para la recuperación del saldo pendiente (en caso de existir). Para ello, se realizará un análisis general de la situación real del socio titular y de sus avales (revisión de planilla de pago, búsqueda de propiedades muebles e inmuebles, entre otros).
- b. Del resultado de la evaluación, la Sub Gerencia de Operaciones presentará un informe señalando previamente las acciones que se siguieron para la recuperación de aquellas deudas cuyos importes a recuperar son menores a una (1) UIT vigente y previo informe legal, propondrá el castigo correspondiente de estas en concordancia a lo dispuesto en el Reglamento de Castigo de Créditos Incobrables y con el Capítulo IV ítem 6 – de la Resolución SBS N° 11356-2008 y sus modificatorias.
- c. Una vez castigada el saldo de la deuda pendiente, la Sub Gerencia de Operaciones trasladará la relación de dichos socios al Departamento de Sistemas con la finalidad que dicha observación quede registrada en el sistema informático, a fin de restringir el crédito tanto al socio moroso como a los avales que incurrieron en dicha falta. A la par se reportará esta información a las centrales de riesgo.
- d. Para el caso de aquellos expedientes con créditos vencidos cuyos saldos son superiores a una (1) UIT vigente, serán trasladados al Departamento de Asesoría Legal para el inicio de las acciones legales correspondientes.

Artículo 12° Procedimiento de Cobranza Judicial

Es aquella que se realiza a través de los tribunales de justicia y para el pago de la deuda el juez puede disponer de los bienes del deudor, ordenando el embargo y el remate de sus bienes y así pagar con ellos el monto adeudado. En este tipo de cobranza se procederá de la siguiente forma:

- a. De no lograrse la recuperación efectiva durante el proceso de cobranza administrativa, la Sub Gerencia de Operaciones en coordinación con el Departamento de Cobranzas, emitirá un informe sobre el particular a fin de dar inicio a las acciones legales, elevando dicho informe a la Gerencia General quien a su vez presentará la propuesta ante el Consejo de Administración para su aprobación respectiva.
- b. Una vez aprobado el inicio de las acciones judiciales, se remitirá el expediente de crédito con toda la documentación de sustento al Departamento de Asesoría Legal, para el inicio del trámite legal respectivo.
- c. Los gastos propios de las acciones administrativas y/o judiciales serán considerados en la liquidación final del socio prestatario moroso.

Capítulo IV

Refinanciamiento de Deuda

Artículo 13° Refinanciamiento de Deuda

- a. Los socios que se encuentren en situación de morosidad y que no cuenten con capacidad de pago, debido a las retenciones por Asignación Judicial, Reparación Civil y/o descuentos de entidades financieras, entre otros podrán solicitar la refinanciación de la deuda vencida, con el compromiso de pagos por caja.
- b. La refinanciación de la deuda vencida incluye la suma total del capital, intereses, mora, gastos administrativos y judiciales (si los hubiese).

- c. Para acogerse a la refinanciación de deuda vencida el socio podrá abonar en efectivo un porcentaje que será determinada por el Jefe del Departamento de Cobranzas, dependiendo de la deuda pendiente de pago.
- d. El socio moroso deberá firmar el nuevo pagare por la nueva obligación contraída, asimismo, presentar copia del DNI, última liquidación de pago y recibo de servicios (luz o agua).
- e. Los avales del préstamo original no pierden su condición, al realizarse la refinanciación de la deuda vencida.
- f. Si el socio moroso no cumple con los pagos establecidos según cronograma de refinanciación (30 días de atraso), se les programará descuento a sus avales.
- g. La refinanciación 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 los parámetros establecidos.
- h. El refinanciamiento podrá otorgarse hasta por un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) meses, dependiendo de la deuda pendiente.

Artículo 14° Condonación de Interés Atrasados

- a. Para la aplicación de la condonación de intereses atrasados, será imprescindible analizar y evaluar el cuadro de 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, entre otros.

Artículo 15° Periodo de Gracia

En el caso de que los socios pasen a la situación de retiro en la institución policial por límite de edad, y requieran honrar sus obligaciones para con nuestra Cooperativa, podrán solicitar un periodo de gracia por un lapso de cuatro (4) meses, debiendo presentar la siguiente documentación:

- 1. Solicitud del socio.
- 2. Resolución Directoral por paso de la Situación de Actividad a la Situación de Retiro por límite de edad en el grado de Sub Oficial de Servicios de la PNP.
- 3. Copia del DNI.
- 4. Pagaré.
- 5. Autorización de Descuento de la Caja Militar Policial.

Capítulo V

Prohibiciones y Sanciones

Artículo 16° Prohibiciones

Todo directivo, delegado o trabajador está prohibido de:

- 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.

Artículo 17° Métodos de Cobranza Prohibidos

La Cooperativa utilizará métodos de cobranza previstos en las leyes. Par tal efecto está prohibido el uso de métodos de cobranza que afecten la buena reputación del consumidor, 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 cartas de cobranza aprobados y contenidos en el presente reglamento y no formatos distintos que no hayan sido evaluados y no cuenten con el visto del Área 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 aval y cónyuge del aval, 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, con el aval y cónyuge del aval, 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, el aval o cónyuge del aval, 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 carta de cobranza esté cerrada, de tal forma que no comunique de ninguna forma la morosidad o deuda que tuviera el socio. Las cartas de cobranza deberán indicar el domicilio consignado en el expediente de crédito, y no domicilio distinto, salvo autorización expresa del socio, su cónyuge, aval o cónyuge del aval. 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 de los funcionarios respectivos conforme al artículo referido a los tipos de cartas de cobranza.
 - Tener cuidado en la fecha que se consigna 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) 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.

Artículo 18° Sanciones

El incumplimiento del presente reglamento en cualquiera de sus partes se considera falta disciplinaria y puede acarrear sanciones, considerando el incumplimiento de los procedimientos establecidos. 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.

Capítulo VI

Disposiciones Complementarias

Artículo 19° Disposiciones Complementarias

Primera: El Jefe del Departamento de Cobranzas es responsable de alcanzar una evaluación del procedimiento para demostrar su eficiencia y beneficio para la Cooperativa. Esta evaluación será alcanzada al Sub Gerente de Operaciones mensualmente junto con el informe del reporte de indicadores e inspecciones domiciliarias realizadas a los socios morosos.

Segunda: El Jefe del Departamento de Cobranzas deberá coordinar estrechamente con la Sub Gerencia de Operaciones para conjuntamente analizar los procedimientos y sus resultados, proponer mejoras y correctivos, a fin de compatibilizarlas con las líneas de acción y metas aprobadas en los planes correspondientes.

Capítulo VII

Disposiciones Finales

Artículo 20° Disposiciones Finales

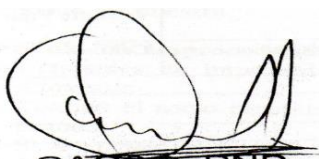
Primera: Las situaciones no previstas por el presente reglamento serán resueltas de conformidad con la Ley, el Estatuto y el derecho común por el Consejo de Administración, según el caso, en el momento que se presente.

Segunda: El presente reglamento, será revisado y actualizado por la Gerencia General con aprobación del Consejo de Administración, de manera parcial o total para adecuarlo según las normas y/o disposiciones legales vigentes.

Tercera: La vigencia del presente reglamento es indeterminada y regirá desde el día siguiente de su aprobación por el Consejo de Administración, dejando sin efecto toda norma y/o disposición sobre la materia.

APROBACIÓN

El Reglamento de Recuperaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú “Santa Rosa de Lima” Ltda., fue aprobado por la Gerencia el 25 de marzo de 2019.



CAESO PNP
“Santa Rosa de Lima” Ltda.
WILLIAM ARTURO PALACIOS LAZO
GERENTE

APROBACIÓN

El Reglamento de Recuperaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Sub Oficiales de la Policía Nacional del Perú “Santa Rosa de Lima” Ltda., fue aprobado por el Consejo de Administración, mediante acuerdo N° 4) de su sesión ordinaria N° 86 - 2018-2019 del día 26 de marzo de 2019. Dicho acuerdo encarga a la Gerencia, su difusión, aplicación y periódica actualización.



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



Edgar Pedro Huaroma Vasquez
PRESIDENTE
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



Pedro Pablo Timana Rosado
SECRETARIO
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN