

**COOPERATIVA DE SERVICIOS INTEGRALES GLADYS B. DE DUCASA, R. L.
GBD**

**MANUAL PARA REGULAR EL INGRESO, REINGRESO, RETIRO DE ASOCIADOS Y ADMISIÓN DE
TERCEROS**

**Las Tablas
Enero de 2016**

CONTENIDO

Exposición de Motivos

Capítulo I. Disposiciones Generales

Artículo 1. Marco legal
Artículo 2. Objetivos
Artículo 3. Políticas
Artículo 4. Estrategias
Artículo 5. Concepto
Artículo 6. Ámbito de Aplicación

Capítulo II. Perfil y Documentación

Artículo 7. Perfil del aspirante
Artículo 8. Perfil de riesgo
Artículo 9. Documento requeridos

Capítulo IV. Ingreso

Artículo 10. Procedimiento para el Ingreso
Artículo 11. Restricciones
Artículo 12. Formalización

Capítulo IV. Obligaciones Contraídas

Artículo 13. Obligaciones de los asociados y terceros
Artículo 14. Obligaciones de la Cooperativa

Capítulo V. Retiro

Artículo 15. Condiciones para el retiro
Artículo 16. Procedimiento para el retiro
Artículo 17. Retiro de aportaciones

Capítulo VI. Disposiciones Finales

Artículo 18. Disposiciones especiales
Artículo 19. Debida diligencia
Artículo 20. Señales de alerta
Artículo 21. Dudas e interpretaciones
Artículo 22. Revisión y modificación
Artículo 23. Aprobación

Anexos

Solicitud de Ingreso para Personas Naturales
Solicitud de Ingreso para Personas Jurídicas

Exposición de Motivos

Que la **Cooperativa de Servicios Integrales Gladys B. de Ducasa, R. L.**, realiza la actividad de intermediación financiera, por lo que debe diseñar controles conforme al grado de apertura del vínculo de afiliación, el cual contempla la calificación de los potenciales en las distintas categorías de riesgos, para el logro de una adecuada segmentación establecida sobre la base del riesgo potencial que representa las actividades que realizan los asociados, terceros y prevenir el delito de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y de armas de destrucción masiva.

Que los trabajadores que desarrollan los deberes, responsabilidades de cara al público y son el contacto directo, constituyen la primera línea de defensa encargada de identificar, evaluar y controlar los riesgos de las actividades que realizan las personas que desean ingresar o realizar operaciones financieras, por lo tanto, las políticas y procedimientos deberán especificarse claramente y por escrito, para prevenir el delito de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y de armas de destrucción masiva.

Que la inscripción de los potenciales es el proceso de identificación y verificación de los aspirantes que tiene lugar antes de ingresar o de realizar una transacción financiera ocasional, la Cooperativa deberá utilizar la información para familiarizarse con el perfil y la conducta del aspirante.

Que la Cooperativa, como asociación de personas, debe disponer de herramientas de control que le permita regular los procedimientos de ingreso, reingreso, retiro de asociados, la admisión de terceros; para que se cumpla con el aporte económica, intelectual y moral, fortaleza de esta manera la empresa cooperativa.

Que mediante esta herramienta de orientación, la Junta de Directores tendrá los elementos necesarios que permitan cumplir las regulaciones establecidas en cuanto al ingreso de asociados y la admisión de terceros que buscan realizar actividades financieras a través del sistema cooperativo, que fortalezcan la imagen, estabilidad económica de la empresa y prevenir el delito de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y de armas de destrucción masiva.

Capítulo I Disposiciones Generales

Artículo 1. Marco Legal

El marco legal del manual se sustenta en los siguientes artículos del Estatuto:

- a. Artículo 2, define quienes pueden participar en la cooperativa, atendiendo al vínculo de afiliación.
- b. Artículo 4, establece entre otros, que la Cooperativa puede suministrar servicios de tipo financieros y realizar operaciones de crédito con los asociados y terceros.
- c. Artículo 9, establece las personas que pueden participar en la Cooperativa.
- d. Artículo 41, establece que le corresponde a la Junta de Directores:
 1. El literal e, aprobar, negar o aplazar las solicitudes de las personas que desean ingresar o reingresar a la Cooperativa.
 2. El literal g, decidir sobre la renuncia o expulsión de asociados.
 3. El literal r reglamentar lo concerniente a las operaciones, productos y servicios de la Cooperativa.

La Junta de Directores, tomando en consideración el marco legal para el ingreso, reingreso, retiro o expulsión de asociados y admisión de terceros, elaboró el presente manual que busca asegurar la calidad de los asociados que ingresan, los terceros que son admitidos en la Cooperativa y prevenir el delito de blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.

Artículo 2. Objetivos

La Junta de Directores espera lograr la permanencia de las personas en la empresa cooperativa, por lo que ha planteado los siguientes objetivos, que son esenciales para las actividades de control, motivación, organización y evaluación efectiva de los resultados.

- a. Permitir el ingreso o reingreso de personas naturales y jurídicas que buscan satisfacer sus necesidades a través del modelo cooperativo, cumpliendo con lo dispuesto en las Leyes y el Estatuto de la Cooperativa.
- b. Evitar que personas naturales o jurídicas utilicen el sistema cooperativo para el blanqueo de capitales, financiamiento del terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.
- c. Establecer las medidas de control necesarias en el proceso de análisis y toma de decisión sobre las solicitudes de personas naturales y jurídicas que deseen ingresar como asociado o sean admitidos como terceros, para realizar operaciones financieras en la Cooperativa.
- d. Regular el proceso de análisis y toma de decisión para el retiro de asociados, de acuerdo a lo que establece la Ley, Estatutos y Reglamentos de la Cooperativa.

Artículo 3. Políticas

Las políticas para el ingreso o admisión de personas naturales y jurídicas son las siguientes:

a. Análisis

1. Se recopilará y analizará las referencias de las transacciones realizadas por los aspirantes a ingresar o reingresar como asociados o terceros en la Cooperativa.
2. Se ejecutará el proceso de revisión del perfil de riesgo, documentos y procedimientos para el ingreso, reingreso, retiro de asociados y la admisión de terceros en la cooperativa.
3. Se calificará a las personas que desean ingresar como asociado y las que realizarán operaciones financieras en la cooperativa.
4. Se revisará los casos de retiro de los asociados, con el propósito de identificar las causas que lo motivaron a retirarse.

b. Toma de decisión

1. Se tomarán las decisiones sobre la base de los resultados de la información recopilada, documentación y referencias de las personas que deseen ingresar, reingresar o ser admitidas como terceros o los asociados que deseen retirarse de la Cooperativa.

c. Actualización de la normativa

1. Se mantendrá un proceso de revisión, ajuste a los documentos, procedimientos de ingreso, reingreso, retiro, admisión de terceros **atendiendo a las exigencias legales y del mercado.**

Artículo 4. Estrategias

Constituyen el conjunto secuencial de acciones, que conforman la orientación que se deben aplicar en la toma de decisión, estas son:

a. Trámite

1. Llenar con la información requerida la solicitud de ingreso, reingreso o admisión de las personas naturales o jurídicas, que deseen ingresar o realizar operaciones financieras y las que desean retirarse de la Cooperativa.
2. Solicitar referencias comerciales, financieras y demás documentos que garanticen el ingreso o reingreso de asociados o admisión de terceros de acuerdo a regulado en las leyes, estatuto y reglamentos de la Cooperativa.

b. Estudio.

1. Analizar la información de referencia de las personas que deseen ingresar, reingresar o realizar operaciones financieras y los asociados que desean retirarse de la cooperativa.
2. Aplicar la debida diligencia para conocer el perfil de las personas que desean ingresar como asociados y las que quieren realizar operaciones financieras en la Cooperativa.

c. Apego a la normativa

1. Tomar la decisión de ingreso, reingreso retiro de asociado y la admisión terceros, sobre la base de lo que establecen las leyes y los resultados del análisis de la información recopilada.

Artículo 5. Concepto

Para la aplicación e interpretación del presente Manual, se tomarán como base sustentatoria la definición de los siguientes conceptos:

- a. **Asociado:** es la persona natural o jurídica que se integra a la Asociación Cooperativa, cualquiera que sea su condición social, económica y cultural, motivados por una necesidad sentida, que puede satisfacer a través de los productos o servicios que ésta ofrece, el cual debe cumplir una serie de requisitos determinados y aceptar las reglas de la organización.
- b. **Asociado Potencial:** son las personas naturales panameñas y/o extranjeras residentes en el país, y las personas jurídicas aspirante a ingresar que cumplan con el vínculo de afiliación y lo regulado en el presente Manual.
- c. **APC:** Asociación Panameña de Crédito.
- d. **Apostillado:** es un método simplificado de legalización de documentos a efectos de verificar su autenticidad en el ámbito internacional. Físicamente consiste en una hoja que se agrega a los documentos que la autoridad competente certifica sobre copia del documento público.
- e. **Autoridad competente:** la autoridad o cualquier organismo designado como tal en cada Estado y en cada caso en particular según el derecho nacional.
- f. **Aviso de operaciones:** proceso mediante el cual se deja constancia de que la actividad comercial o industrial que va a ejercer el declarante ha sido debidamente informada a la Administración Pública, e incluye una declaración jurada del interesado, en la que declara haber cumplido las normas que amparan la actividad que desarrollará.
- g. **Beneficiario final:** persona o personas naturales que posee, controla o ejerce influencia significativa sobre la relación de cuenta, relación contractual o de negocio o la persona natural en cuyo nombre o beneficio se realiza una transacción, la cual incluye también a las

- personas naturales que ejercen control final sobre una persona jurídica, fideicomiso y otras estructuras jurídicas.
- h. **Blanqueo de capitales:** es una actividad delictiva que adopta infinitas combinaciones para el logro de su objetivo final que consiste en la simulación de licitud de activos originados en un ilícito, enfocado en este criterio se pueden señalar las siguientes formas: toda operación, comercial o financiera, tendiente a legalizar los recursos, bienes, servicios provenientes de actividades delictivas o la transformación de dinero obtenidos en forma ilegal, en valores patrimoniales, con el propósito de aparentar que se trata de una ganancia legal o legítima.
 - i. **Comercio:** actividad socioeconómica consistente en el intercambio de algunos materiales que sean libres en el mercado de compra y venta de bienes y servicios, sea para su uso, para su venta o su transformación.
 - j. **CPA:** Contador Público Autorizado.
 - k. **Debida diligencia:** conjunto de normas, políticas, procedimientos, procesos y gestiones que permiten un conocimiento razonable de los aspectos cuantitativos y cualitativos del asociado o tercero y del beneficiario final, con especial atención del perfil financiero y transaccional del asociado o tercero, el origen de su patrimonio y el seguimiento continuo de sus transacciones u operaciones.
 - l. **Debida diligencia ampliada o reforzada:** conjunto de normas, políticas, procedimientos, procesos y gestiones más exigente y razonablemente diseñadas para que el conocimiento del aspirante se identifique en función de los resultados de la identificación, evaluación y diagnóstico de los riesgos que aplican la cooperativa para prevenir los delitos de blanqueo de capital, financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.
 - m. **Debida diligencia simplificada:** conjunto de normas, políticas, procedimientos, procesos y gestiones básicas definida en la Ley que en función de los resultados de la identificación, evaluación y diagnóstico de los riesgos que aplican la cooperativa para prevenir los delitos de blanqueo de capital, financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.
 - n. **Delito doloso:** en el que incurre una persona cuando hace algo incorrecto, a sabiendas de lo que hace está mal, con la finalidad de lograr el resultado esperado.
 - o. **Delito contra el patrimonio económico:** estos delitos se tipifican como: alzamiento de bienes, apropiación indebida, concusión, contrabando, daños, desfalco, estafa, expolio arqueológico y artístico, extorción, hurto, incendio, infracción de derecho de autor, manipulación del mercado, peculado, tutela penal del derecho de autor, robo, tutela penal de la propiedad industrial, usurpación, usura.
 - p. **Delito financiero:** estos delitos se tipifican como: falsificación, alteración, robo de cheques, emitir cheques contra cuentas que ya están cerradas (propias o de otros), lavado de dinero, fraudes con cuentas nuevas y malversación.
 - q. **Estrecho colaborador:** persona conocida por su íntima relación con respecto a la persona expuesta políticamente, esto incluye a quienes están en posición de realizar transacciones financieras, comerciales o de cualquier naturaleza, ya sean locales e internacionales, en nombre de la persona expuesta políticamente.
 - r. **Ex asociado:** es la persona natural o jurídica que formó parte de la Asociación Cooperativa, y por renuncia voluntaria o aplicación de lo regulado en el estatuto dejó de ser asociado.
 - s. **Familiares cercanos:** únicamente el cónyuge, los padres, los hermanos y los hijos de las personas expuesta políticamente.
 - t. **GAFI:** Grupo de Acción Financiera.
 - u. **IPACOOOP:** Instituto Panameño Autónoma Cooperativo.

- v. **Mitigadores de riesgo:** controles internos que se establecen para minimizar o reducir la exposición de los riesgos identificados y cuantificados, de tal forma que se pueden administrar adecuadamente.
- w. **OCDE:** Organización para Cooperación y el Desarrollo.
- x. **OFAC:** Oficina de Control de Activos Extranjeros.
- y. **Personas expuesta políticamente:** personas nacionales o extranjeros que cumplen funciones públicas destacadas de alto nivel o con mando y jurisdicción en un estado, como: jefes de estados o de gobiernos, los políticos de alto perfil, los funcionarios gubernamentales, judiciales o militares de alta jerarquía, los altos ejecutivos de empresas o corporaciones estatales, los funcionarios públicos que ocupen cargos de elección popular, entre otros que ejerzan la toma de decisión en las entidades públicas; personas que cumplen o a quienes se les han confiado funciones importantes por una organización internacional, como los miembros de la alta gerencia, es decir, directores, subdirectores y miembros de la junta directiva o funciones equivalentes.
- z. **Personas jurídicas:** es un sujeto de derecho y obligaciones que no existe físicamente como individuo, sino como institución y que es creada por una o más personas físicas o naturales.
- aa. **Personas naturales:** es una persona humana que ejerce derechos y cumple obligaciones a título personal.
- bb. **Poder notariado:** es un instrumento legal empleado para delegar autoridad a otra persona.
- cc. **Referencia comercial:** carta de un negocio o comercio que confirma que la persona que solicita la referencia es o ha sido su cliente y ha cumplido correctamente o no con el pago de la mercancía que compró.
- dd. **Referencias bancarias:** carta emitida por un banco que confirma que la persona que solicita la referencia mantiene una cuenta en dicha institución y el estatus en que se encuentra.
- ee. **Riesgo:** posibilidad de la ocurrencia de un hecho, una acción o una omisión que podría afectar adversamente la capacidad de una organización de lograr sus objetivos de negocios y ejecutar sus estrategias con éxito; evento o acción que pueda afectar en forma adversa a una institución u organización.
- ff. **Riesgo residual:** Es aquel riesgo que subsiste, después de haber implementado controles. Refleja el riesgo remanente una vez se han implementado de manera eficaz las acciones planificadas por la dirección para mitigar el riesgo inherente.
- gg. **Terceros:** son las personas naturales o jurídicas panameñas y/o extranjeras residentes en el país y que realizar operaciones financieras en la Cooperativa.
- hh. **Tutores:** aquella persona que avalada por la legislación de su país y aun no ejerciendo formalmente la patria potestad, tiene a su cargo la guarda y crianza de una persona o solamente sus bienes materiales, según cada caso particular, porque esta es incapaz de decidir por sí misma como consecuencia de ser menor de edad o estar discapacitado mentalmente.
- ii. **UAF:** Unidad de Análisis Financiero.

Artículo 6. Ámbito de Aplicación

El ámbito de aplicación del Manual, será sobre ingreso, reingreso, retiro y admisión de todas las personas señaladas a continuación:

- a. Todo ciudadano panameño residente o no en nuestro país con capacidad legal para contratar.
- b. Los menores de edad, mayores de diez (10) años a través del padre o tutor o por quien ejerza la patria potestad, quien será el responsable por los actos del menor.
- c. Las personas jurídicas de derecho público, sin fines de lucro y otras cooperativas.

- d. Los extranjeros residentes en nuestro país por más de tres (3) años o casados con nacionales.

Capítulo II Perfil y Documentación

Artículo 7. Perfil del Aspirante.

Se requiere que los aspirantes a formar parte de la Cooperativa, (asociados o terceros) posean disciplina de grupo, conocimientos sobre doctrina y filosofía cooperativista, cuyo propósito es garantizar su permanencia y aplicación del modelo cooperativo en la solución de sus necesidades; por lo tanto todo aspirante debe reunir como mínimo el siguiente perfil:

a. Personas naturales. (Ciudadanos panameños)

1. Tener de 10 hasta 55 años de edad para ser asociado y de 10 hasta 70 años para tercero.
2. Cumplir lo establecido en el Artículo 9 del Estatuto.
3. Poseer capacidad legal para contratar.
4. Reconocida honestidad.
5. Reconocida laboriosidad.
6. Ser una persona responsable.
7. Poseer disciplina de grupo.
8. Poseer buenas referencias crediticias y/o comerciales.
9. Tener referencias de la APC no mayor de 3.0. Exceptuando los servicios cable, telefonía, electricidad, agua, no mayor de 6.0.
10. No haber sido condenado a prisión por cualquier delito.
11. No haber sido expulsado de esta Cooperativa u otra Cooperativa.
12. Tener interés por conocer y aplicar el modelo cooperativo.
13. Poseer espíritu de solidaridad con los demás.
14. Tener un buen historial en el cumplimiento de las responsabilidades en la Cooperativa, en el caso de reingreso.

b. Personas naturales. (Ciudadanos extranjeros)

1. Tener entre 18 y 55 años de edad para ser asociado y de 18 hasta 70 años para tercero.
2. Cumplir lo establecido en el Artículo 9 del Estatuto.
3. Tener más de tres años de residencia en el país.
4. Poseer capacidad legal para contratar.
5. Reconocida honestidad.
6. Reconocida laboriosidad.
7. Ser una persona responsable.
8. Poseer disciplina de grupo.
9. Poseer buenas referencias crediticias y/o comerciales.
10. Tener referencias de la APC no mayor de 3.0.
11. No haber sido condenado a prisión por cualquier delito.
12. No haber sido expulsado de esta Cooperativa u otra cooperativa.
13. Tener interés por conocer y aplicar el modelo cooperativo.
14. Poseer espíritu de solidaridad con los demás.

c. Personas jurídicas.

1. Cumplir lo establecido en el Artículo 9 del Estatuto.
2. Estar reconocida jurídicamente.
3. Poseer capacidad legal para contratar.

4. Tener capacidad económica.
5. Reconocida solvencia moral de sus dignatarios, directores, apoderados o representantes legales.
6. Reconocida honestidad de sus dignatarios, directores, apoderados o representantes legales.
7. Poseer buenas referencias crediticias y comerciales.
8. Tener, sus dignatarios, directores, apoderados o representantes legales referencias de la APC no mayor de 3.0. Exceptuando los servicios cable, telefonía, electricidad, agua, no mayor de 6.0.
9. Realizar actividades económicas dentro del marco legal.
10. Tener un buen historial en el cumplimiento de las responsabilidades en la Cooperativa, en el caso de reingreso.

Artículo 8. Perfil de Riesgo.

Para identificación y verificación a los aspirantes a formar parte de la Cooperativa, como asociado o terceros que deseen realizar operaciones financieras, se les calificará atendiendo al siguiente perfil:

Personas Naturales

Variables de calificación de riesgo

Nivel de Calificación

Alto Medio Bajo

1. Condición del Aspirante

--	--	--

- a. Expuesto políticamente
- b. Familiares cercanos de los expuesto políticamente
- c. Estrecho colaborador de los expuesto políticamente
- d. Calificado por la OFAC.
- e. Profesionales expuestos
- f. Proveedores de servicios societarios y fideicomiso.
- g. Fuente de ingreso u origen de fondos
- h. No calificados en las categorías anteriores
- i. Sustentación de documentación

2. Productos y servicios

--	--	--

- a. Destino de producto o servicio
- b. Procedencia de los ingresos
- c. Forma de recibo de los ingresos
- d. Forma de pago de los productos y servicios

3. Canales de distribución

--	--	--

- a. Área de distribución
- b. Medios de distribución

4. Ubicación geográfica

--	--	--

- a. Domicilio del aspirante
- b. Área de influencia de Casa Matriz o Sucursal

Total

--	--	--

Personas jurídicas

Variables de calificación de riesgo

Nivel de Calificación

Alto Medio Bajo

1. Condición del Aspirante

--	--	--

- a. Uno o más dueños estén expuesto políticamente
- b. Uno o más dueños sean familiares cercanos de los expuesto políticamente
- c. Uno o más dueños sean estrecho colaborador de los expuesto políticamente
- d. Uno o más dueños están calificado por la OFAC.
- e. Sustentación de la documentación
- f. Constitución de la organización o empresa
- g. Uno o más dueños sean de Profesionales expuestos
- h. Uno o más dueños sean de proveedores de servicios societarios y fideicomiso.
- i. No calificados en las categorías anteriores

2. Productos y servicios

--	--	--

- a. Destino de producto o servicio
- b. Procedencia de los ingresos
- c. Forma de recibo de los ingresos
- d. Forma de pago de los productos y servicios

3. Canales de distribución

--	--	--

- a. Área de distribución en Casa Matriz o Sucursales
- b. Medios de Distribución

4. Ubicación geográfica

--	--	--

- a. Domicilio de la empresa
- b. Área de influencia Casa Matriz o Sucursal

Total

--	--	--

Nivel de Riesgo

Calificación

Condición

Alto riesgo

3

Ingreso por unanimidad de la Junta de Directores

Riesgo medio

2

Ingreso con el visto bueno del Comité de Cumplimiento

Riesgo bajo

1

Ingreso Normal

Artículo 9. Documentos Requeridos

Las personas naturales o jurídicas que deseen ingresar, reingresar como asociado o sean admitidos como tercero en la Cooperativa deben presentar los siguientes documentos:

a. Ciudadanos nacionales.

- 1. La solicitud de ingreso llena.
- 2. Foto reciente tamaño carnet.
- 3. Fotocopia de la cédula.

4. Fotocopia de la ficha del Seguro Social (Si está asegurado)
5. Fotocopia del talonario del último cheque o comprobante de ingreso que indique cuál es su ingreso mensual, si los tiene.
6. Si es independiente presentar declaración de renta, aviso de operaciones y/o estados financieros. De lo contrario presentar documento o permiso que certifique la actividad a que se dedica, el cual debe estar firmada por una autoridad competente y sellada.
7. Fotocopia del recibo de agua o luz o teléfono. (Si no está a su nombre, debe presentar una nota donde se haga constar que vive en esa propiedad). Si no tiene los servicios de agua, luz o teléfono, debe presentar nota del Corregidor donde detalle la dirección de residencia.
8. Si depende de otra persona (cónyuge, padre, madre, hijo u otro), presentar los documentos señalados en numerales 3, 4, 5, 6 y 7 del presente Artículo.
9. Indicar si es recomendado por un asociado. (Quien).
10. Autorización de las referencias crediticias y comerciales.
11. Otras que estime la Junta de Directores o el encargado de Atención al Cliente con la Autorización de su Jefe inmediato.

b. Ciudadanos extranjeros.

1. La solicitud de ingreso llena.
2. Documento que certifique la residencia actual.
3. Fotocopia del pasaporte.
4. Fotocopia del talonario del último cheque o comprobante de ingreso que indique cuál es su ingreso mensual, si los tiene.
5. Si es independiente presentar declaración de renta, aviso de operaciones y/o estados financieros.
6. Fotocopia del recibo de agua o luz o teléfono. (Si no está a su nombre, debe presentar una nota donde se haga constar que vive en esa propiedad). Si no tiene los servicios de agua, luz o teléfono, debe presentar nota del Corregidor donde detalle la dirección de residencia.
7. Si depende de otra persona (cónyuge, padre, madre, hijo u otro, presentar los documentos señalados en el numeral 6.
8. Nota de recomendación de un asociado.
9. Autorización de las referencias crediticias y comerciales.
10. Otras que estime la Junta de Directores o el encargado de Atención al Cliente con la Autorización de su Jefe inmediato.

c. Menores de edad:

1. La solicitud de ingreso llena.
2. Foto reciente tamaño carnet.
3. Fotocopia de la cédula juvenil ambas caras o certificado de nacimiento.
4. El Padre o tutor:
 - 4.1. Fotocopia de cédula.
 - 4.2. Carta de autorización.
 - 4.3. Talonario o documento que indique el ingreso mensual.
 - 4.4. Fotocopia del recibo de agua o luz o teléfono. (Si no está a su nombre, debe presentar una nota donde se haga constar que vive en esa propiedad). Si no tiene los servicios de agua, luz o teléfono, debe presentar nota del Corregidor donde detalle la dirección de residencia.

4.5. Si es independiente presentar declaración de renta, aviso de operaciones y/o estados financieros. De lo contrario presentar documento o permiso que certifique la actividad a que se dedica, el cual debe estar firmada por una autoridad competente y sellado.

d. Personas jurídicas:

1. La solicitud de ingreso llena.
2. Extracto de acta del organismo competente, donde se autoriza el ingreso o apertura de la cuenta en la Cooperativa.
3. Certificación de la persona jurídica.
4. Identificación de los dignatarios, directores, apoderados o representantes legales, beneficiario final. (copia de cédula y documento del domicilio)
5. Estados financieros auditados o certificados por un CPA de por lo menos el último año. De ser una empresa recién inscrita, presentará copia de los estados financieros certificados por un CPA.
6. La persona autorizada para manejar la cuenta, debe presentar los documentos exigidos para las personas naturales.
7. Otras que estime la Junta de Directores o el encargado de Atención al Cliente con la Autorización de su Jefe inmediato.

Capítulo III Ingreso

Artículo 10. Procedimiento para el Ingreso o reingreso.

Para el ingreso o reingreso de asociados y la admisión de terceros en la Cooperativa se seguirá el siguiente procedimiento:

a. Asociados Potenciales

1. Persona Natural

- 1.1. Toda persona natural que desee ingresar o reingresar a la Cooperativa como asociado, deberá presentarse a las Oficinas de Casa Matriz o Sucursales y llenar la solicitud de ingreso con la información requerida, la cual firmará.
- 1.2. Recibir una capacitación que incluirá, estudio de material educativo sobre cooperativismo, administración y del Estatuto.
- 1.3. Deberá presentar la documentación requerida.

2. Persona Jurídica

- 2.1. Toda persona jurídica que desee ingresar o reingresar a la Cooperativa como asociado, el representante legal, se presentará en las Oficinas de Casa Matriz o Sucursales la solicitud de ingreso con la información respectiva, la cual firmará.
- 2.2. El apoderado o representante legal, deberá recibir una capacitación que incluirá, estudio de material educativo sobre cooperativismo, administración y del Estatuto.
- 2.3. Deberá presentar la documentación requerida.

3. Tercero

- 3.1. Toda persona natural que desee ser admitida como tercero en la Cooperativa, llenará en las Oficinas de Casa Matriz o Sucursales, la solicitud de admisión con la información requerida, la cual firmará.

3.2. Deberá presentar los documentos exigidos.

b. Persona Encargada.

1. Entregará la solicitud de ingreso o reingreso a las personas naturales o jurídicas que deseen ingresar a la Cooperativa o llenará la solicitud a los terceros que deseen realizar operaciones financieras con la empresa.
2. Solicitará a las personas interesadas, la presentación de la información y documentación respectiva para su análisis, **que incluye como mínimo:**

Persona Natural

- a. Nombre completo de la persona natural.
- b. Fecha de nacimiento.
- c. Género.
- d. Estado civil.
- e. Número de identificación personal.
- f. País de residencia.
- g. Dirección residencial.
- h. Código postal.
- i. Teléfono residencial.
- j. Teléfono móvil.
- k. Correo electrónico.
- l. Profesión.
- m. Ocupación actual.
- n. Perfil financiero.
- o. Perfil transaccional.
- p. Referencias bancarias o comerciales.
- q. Referencia personal.

Persona Jurídica

- a. Nombre legal de la empresa.
- b. Nombre comercial.
- c. Número de RUC.
- d. Aviso de operación.
- e. Dirección física.
- f. Correo electrónico.
- g. País de constitución.
- h. Agente residente.
- i. Dirección del Agente Residente.
- j. Número de teléfono del agente residente.
- k. Nombre, dirección, identificación y nacionalidad de los Directores.
- l. Nombre, dirección, identificación y nacionalidad de los Dignatarios.
- m. Nombre, dirección, identificación y nacionalidad del Apoderado.
- n. Nombre, dirección, identificación y nacionalidad de los firmantes.
- o. Nombre, dirección, identificación y nacionalidad de los Accionistas.
- r. Nombre, dirección, identificación y nacionalidad de los Beneficiario Final.
- s. Perfil financiero.
- t. Perfil transaccional.
- u. Referencias bancarias o comerciales.

3. Solicitará las referencias de crédito en la APC o instituciones señaladas por las personas en la solicitud o el formato y a la OFAC.

4. Confirmará vía telefónica o cualquier otro medio, las referencias de trabajo, personal, comercial y/o bancarias aportadas por los aspirantes, firmará la documentación de rigor como compromiso y certeza de haber realizado la verificación.
 5. Sacar copia legible a los documentos originales aportados por los aspirantes, colocando el nombre legible y fecha de trámite como certeza que es copia del original.
 6. No admitirá copias expedidas fuera de la Oficina de Casa Matriz o Sucursales, salvo autorización del Gerente General o Administrador de Sucursal.
 7. Calificará el nivel de riesgo de las personas que solicita el ingreso o las que realizaran operaciones financieras en la Cooperativa.
 8. Presentará a los niveles respectivos toda la documentación para su consideración.
- c. Gerente General o Administrador de Sucursal.**
1. Revisará las solicitudes de las personas que deseen ingresar, reingresar o ser admitidas como terceros en la Cooperativa.
 2. Remitirá al Comité de Cumplimiento las solicitudes calificadas de riesgo medio y alto.
 3. Presentará a la Junta de Directores las solicitudes calificadas de bajo riesgo con las recomendaciones.
 4. Aprobó las solicitudes de los terceros calificados de bajo riesgo, que realizaran operaciones con la Cooperativa y pasará la documentación a la Junta de Directores para su información.
- d. Comité de Educación**
1. Gestionará el material de estudio, programará y realizará los eventos educativos para los potenciales asociados, cuando la inducción es presencial.
 2. Prepara los módulos y entregará el material para asociados y potenciales cuando la inducción es a distancia.
- e. Comité de Cumplimiento.**
1. Revisará las solicitudes de las personas calificadas de medio y alto riesgo.
 2. Presentará a la Junta de Directores las recomendaciones correspondientes, atendiendo a la calificación del nivel de riesgo.
- f. Junta de Directores**
1. Estudiará la documentación de las personas que desean ingresar, reingresar a la Cooperativa y tomará la decisión de aprobarla o negarla. Si está calificado de alto riesgo, para el ingreso como asociado o tercero, tiene que tener el voto afirmativo de los siete (7) directivos.
 2. Evaluará la decisión tomada por el Gerente General y Administradores de aceptar a terceros para que realicen operaciones financieras en la Cooperativa.
- g. Junta de Vigilancia**
1. Verificará que las solicitudes de ingreso de asociados y de admisión de los terceros, que estén completamente llenas con toda la información, la calificación de riesgo y la toma de decisión.

Para el ingreso o reingreso como asociado y admisión como tercero a la Cooperativa, el aspirante debe cumplir con todo los requisitos exigidos.

Artículo 11: Restricciones.

Se les aplicará las siguientes **restricciones** para el ingreso o reingreso:

a. No pueden ingresar.

No serán aceptados en la Cooperativa:

1. Personas que hayan cometido los delitos:
 - 1.1. Dolosos.
 - 1.2. Homicidio.
 - 1.3. Contra la libertad individual.
 - 1.4. Contra el abuso e integridad sexual.
 - 1.5. Contra el patrimonio económico.
 - 1.6. Delitos financieros.
 - 1.7. Delito informático.
 - 1.8. Blanqueo de capitales y/o contra la seguridad económica.
2. Los que cuya integridad sea cuestionable.
3. Los que rehúsen proveer la información requerida o que produzcan información falsa o incorrecta.
4. Los identificados como terroristas o relacionados con actividades terroristas.
11. Los que poseen calificación mayor de 3.00 en la APC y cuentas contra la reserva. Exceptuando los servicios de cable, telefonía, electricidad, agua, no mayor de 6.0.
5. Los aspirantes naturales o jurídicas que fueron expulsadas como asociados o demandados por esta u otras cooperativas o instituciones financieras.

b. Sensitivos

1. Los aspirantes calificados como alto riesgo, serán sujeto de una debida diligencia ampliada o reforzada y permanentemente.
2. Los calificados con riesgo medio, serán sujeto de una debida diligencia.

c. Reingreso

1. Ninguna persona natural o jurídica podrá reingresar más de una vez a la Cooperativa. Si la renuncia fue por asuntos personales, deberá explicar claramente las causas de la renuncia para considerar su reingreso.
2. No podrán reingresar a la Cooperativa los aspirantes naturales o jurídicas que fueron expulsados como asociados o demandados por la Cooperativa u otras cooperativas o instituciones financieras.
3. Todo asociado que renuncie a la Cooperativa deberá esperar mínimo dos (2) años para poder presentar la solicitud de reingreso. La Cooperativa se reserva el derecho de aceptar o no la misma.

La Cooperativa se reserva el derecho a negar la afiliación, admisión o solicitar la renuncia de asociados o terceros en virtud de las regulaciones legales o de consideraciones propias.

Artículo 12: Formalización

Aprobada la solicitud de ingreso o reingreso del asociado o admitido el tercero se procederá a:

a. Asociado

1. Firmar el Libro de Registro de Asociado.
2. Pagar la cuota de ingreso y por lo menos una aportación.

3. Deberá autorizar el descuento directo por lo menos de una aportación mensual, si es empleado.
- b. Terceros.**
1. Se le registrará en el sistema mediante un número de tercero.
- c. Expediente**
1. A todo aspirante aceptado como asociado o admitido como tercero, se le abrirá un expediente físico, el cual se archivará la solicitud de ingreso y la documentación presentada.

Los asociados que reingresan conservarán el número de asociado que se les designó cuando ingresó por primera vez.

Capítulo IV

Obligaciones Contraídas

Artículo 13. Obligaciones de los asociados y terceros.

Los asociados y terceros tendrán las siguientes obligaciones:

- a. Suministrar a la Cooperativa, así como renovará periódicamente la documentación que acredita su identidad, domicilio, residencia fiscal, actividad económica empresarial o profesional, actividad esperada en su calidad de asociado o tercero, relaciones con otras empresas en operaciones, origen de los fondos, perfil financiero y transaccional, beneficiario final, composición de su accionariado o de control, etc. Igualmente deberá informar de inmediato cualquier cambio sustancial producido sobre dicha información.
- b. Hacer uso de los productos y servicios, atendiendo a lo regulado en las Leyes, Decretos, Estatuto, Reglamentos y Acuerdos que rigen en la Cooperativa.
- c. Indicar el perfil financiero que debe contener como mínimo lo concerniente a los ingresos fijos y variables, la frecuencia de los ingresos mensuales, si es en efectivo, cuasi-efectivo, cheques o transferencias, el origen de los fondos o procedencia, ya sea local o extranjero e indicar el perfil financiero de la salida de dinero.
- d. Indicar el perfil transaccional que está vinculado al tipo de producto o servicio que utilizará y definir el comportamiento usual esperado.
- e. Firmar los reportes de depósitos en efectivo o cuasi efectivo, los cuales serán diligenciados por la Cooperativa para cada operación que califique.
- f. Dar una explicación o justificación razonable de las operaciones inusuales, en aquellas transacciones que poseen por lo menos las siguientes características, no guardan relación con la actividad económica declarada, no es cónsona con el perfil financiero o transaccional declarado, no coincide con los parámetros adicionales previamente establecidos al inicio de la relación contractual o apertura de cuenta.
- g. Cumplir las regulaciones legales, (Leyes, Decretos, Estatuto, Reglamentos, Acuerdos), durante el tiempo que permanezca haciendo uso de los productos y servicios que le ofrece la Cooperativa.
- h. Permitirle a la Cooperativa realizar la debida diligencia en cualquiera de los casos que sea requerido atendiendo a los procedimientos de control interno, situaciones conforme al análisis de riesgo, aplicación de medidas ampliadas o reforzadas de la debida diligencia.

- i. En el caso que desee o lo estime necesario renunciar o dar por terminado la relación financiera en el caso de los terceros, se obliga a cumplir lo procedimientos establecidos por la Cooperativa.

Artículo 14: Obligaciones de la Cooperativa.

Son obligaciones de la Cooperativa las siguientes:

- a. Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley, Decreto, Estatuto y Reglamento que rigen a la Cooperativa.
- b. De conformidad con la legislación vigente sobre prevención del blanqueo de capitales, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva, la Cooperativa está obligada a obtener de los asociados y terceros la información con los documentos que lo acrediten su identidad, actividad económica y a realizar una comprobación de la misma, en función del nivel de riesgo.
- c. Proporcionar a los asociados y terceros toda la información requerida, para el ingreso y durante el tiempo que permanezca en la Cooperativa como asociado o tercero.
- d. Mantener la confidencialidad de todos los datos personales proporcionados por el asociado o tercero y los que en cualquier momento el mismo facilite a la Cooperativa, como consecuencia de la solicitud, consulta o contratación de cualquier servicio o producto amparado por el presente Manual, son necesarios y adecuados a la relación jurídica establecida y su finalidad y quedarán incorporados a la base de datos.
- e. A utilizar los datos e información proporcionada para el cumplimiento y seguimiento de las actividades derivadas y que estén dentro del objeto social de la Cooperativa.
- f. Diligenciar los reportes de depósitos en efectivo o cuasi efectivo, para cada operación que califique.
- g. Indicar a los asociados y terceros las operaciones inusuales y si la explicación o justificación es razonable.
- h. Cumplir y hacer que se cumplan las regulaciones legales, (Leyes, Decretos, Estatuto, Reglamentos, Acuerdos), durante el tiempo que el asociado o tercero permanezca en la Cooperativa haciendo uso de los productos y servicios que se le ofrece.
- i. En el caso que desee o lo estime necesario dar por finalizada la condición de asociado o tercero, pero en cumplimiento de los procedimientos establecidos.

Capítulo V Retiro

Artículo 15. Condiciones para el Retiro

Para retirarse de la Cooperativa el asociado debe cumplir las siguientes condiciones:

- a. **Retiro voluntario:** debe estar a paz y salvo, de lo contrario se le podrá condicionar el retiro o ser objeto de expulsión por la Junta de Directores, tomando en consideración las condiciones de éste en la Cooperativa.
- b. **Asociados con compromisos:** Si es codeudor o garante de un crédito no podrá retirarse de la Cooperativa o hasta que el prestatario cancele la totalidad del crédito. Se exceptúan los casos cuando el saldo de las aportaciones del deudor sea mayor al saldo de la deuda o cuando el prestatario sustituya la garantía.

Artículo 16. Procedimiento para el Retiro

El procedimiento que se utilizará en la Cooperativa para el retiro de los asociados es el siguiente:

a. Asociados

1. Deberá presentar una solicitud de renuncia por escrito a la Junta de Directores con su debida sustentación, indicando con claridad las causas que lo motivaron a retirarse.

b. Persona Encargada.

1. Revisará la solicitud de retiro del asociado y evaluará las condiciones de éste en la Cooperativa. Entregará cuando el asociado lo solicite un acuse de recibo de la solicitud de retiro.
2. Preparará toda la documentación respectiva con sus conclusiones y recomendaciones.
3. Presentará a la Gerencia General o **Administrador de Sucursal**, toda la documentación para su consideración.

c. Gerente General o Administrador de Sucursal.

1. Revisará las solicitudes de las personas que desean retirarse.
2. Presentará a la Junta de Directores, **la solicitud con sus análisis y recomendaciones para la toma de decisión.**

d. Junta de Directores

1. Estudiará las solicitudes de retiro de los asociados de la Cooperativa y determinará si tiene causa de expulsión o retiro voluntario y tomará la decisión.

e. Junta de Vigilancia

1. Verificará que las solicitudes de retiro de asociados, estén completamente llenas con la información y aprobada por la Junta de Directores.

Artículo 17. Retiro o devolución de Aportaciones

Para el retiro o devolución de aportaciones se procederá a:

- a. Aprobada la solicitud de retiro, la expulsión o muerte del asociado, debe acogerse a lo que establece el Estatuto.
- b. **Sólo se procederá a la devolución de aportaciones, una vez que sean aprobada por la Junta de Directores mediante acuerdo.**
- c. **Los asociados que tienen garantía pendientes se le retendrá, solo podrá retirar las cantidades no comprometidas.**
- d. **En caso de muerte del asociado:**
 1. **Si el seguro de protección de préstamo no cubre el saldo de los créditos pendientes, se amortizaran con las aportaciones.**
 2. **Según lo indique la designación de beneficiarios o la orden del Tribunal competente, en caso de no haberse designado beneficiarios.**
- e. **El asociado que tenga saldo de crédito pendiente, primero se le acreditará las aportaciones al pago del crédito e intereses hasta la cancelación del mismo. El saldo restante se le devolverá según lo establece el literal b.**

**Capítulo VI
Disposiciones Finales**

Artículo 18. Disposiciones especiales.

Se establecen las siguientes disposiciones especiales:

- a. Toda la documentación que se reciba de los aspirantes para el ingreso o admisión, deberá estar en el idioma español.
- b. La información suministrada por los aspirantes para el ingreso o admisión, se manejará en estricta reserva y confidencialidad, solo podrá ser suministrada a través de la Gerencia General, en virtud de los requerimientos de autoridades competentes.

Artículo 19: Debida Diligencia

Para el cumplimiento de las normas, políticas, procedimientos, procesos y gestiones que permiten un conocimiento razonable de los aspectos cuantitativos y cualitativos del asociado, tercero se procederá a:

- a. Se continuará considerando persona políticamente expuesta aquellas personas que hubiesen sido catalogados con carácter de tal, durante el año siguiente a aquél en que hubiese dejado el cargo.
- b. En el caso de las personas extranjeras, que no residan en Panamá, se advertirá si el país de origen del tercero, está considerado como país de alto riesgo.
- c. Cada dos (2) años se actualizará la documentación de los asociados y terceros, exceptuando los casos que lo requieran hacer la debida diligencia anticipadamente.
- d. Se mantendrá la revisión permanente para calificar a los asociados y terceros atendiendo a la matriz de riesgo:

Personas Naturales

Variables de calificación de riesgo

Calificación

Alto	Medio	Bajo

1. Condición del Asociado o Tercero

- a. Cambio el estatus a expuesto políticamente
- b. Cambio el estatus a Familiares cercanos de los expuesto políticamente
- c. Cambio el estatus a estrecho colaborador de los expuesto políticamente
- d. Calificado por la OFAC.
- e. Cambio el estatus de Profesional
- f. Cambió a proveedores de servicios societarios y fideicomiso.

--	--	--

2. Productos y servicios

- a. Cambio la fuente de ingreso
- b. Manejo de la cuenta de ahorro
- c. Transacciones fuera del perfil financiero y transaccional
- d. Reporte de las operaciones
- e. Documentación sustentatoria del crédito
- f. Colaterales del crédito
- g. Rentabilidad del proyecto
- h. Uso del crédito
- i. Pago del crédito
- j. Transferencias de fondos
- k. Uso y manejo de otros productos

- I. Financiamiento del terrorismo
- m. Transacciones dentro del perfil financiero y transaccional

3. Canales de distribución

--	--	--

- a. Cambió el área de distribución
- b. Cambio el medio de distribución

4. Ubicación geográfica

--	--	--

- a. Cambio de domicilio del asociado o tercero
- b. Cambió del área de influencia de Casa Matriz o Sucursal

Total

--	--	--

Personas jurídicas

Variables de calificación de riesgo

Calificación

Alto Medio Bajo

1. Condiciones

--	--	--

- a. Uno o más dueños estén expuesto políticamente
- b. Uno o más sean familiares cercanos de los expuesto políticamente
- c. Uno o más dueños sean estrecho colaborador de los expuesto políticamente
- d. Uno o más dueños están calificado por la OFAC.
- e. Uno o más dueños sean de Profesionales expuestos
- f. Uno o más dueños sean de proveedores de servicios societarios y fideicomiso.
- g. Uno o más dueños tienen empresas en países sensitivos

2. Productos y servicios

--	--	--

- a. Transacciones fuera del perfil financiero y transaccional
- b. Reporte de las operaciones
- c. Documentación sustentatoria del crédito

3. Canales de distribución

--	--	--

- a. Cambió el área de distribución
- b. Cambio el medio de distribución

4. Ubicación geográfica

--	--	--

- a. Cambio de domicilio del asociado o tercero
- b. Cambió del área de influencia de Casa Matriz o Sucursal

TOTAL

--	--	--

Nivel de Riesgo	Calificación	Condición
Alto riesgo	3	Se monitoreará con la debida diligencia ampliada
Riesgo medio	2	Se monitoreará con la debida diligencia normal
Riesgo bajo	1	Se monitoreará con la debida diligencia simplificada.

Artículo 20. Señales de alerta.

Cuando se den algunas de las señales de alerta que se describen a continuación, se procederá a realizar una diligencia ampliada o reforzada:

- a. Compañías cuyos estados financieros reflejan informaciones muy diferentes comparadas con otras compañías con actividades económicas similares.
- b. Compañías que presentan ingresos no operacionales superiores a los ingresos operacionales.
- c. Compañía con directivos que no se ajustan a los perfiles de los cargos que desempeñan.
- d. Empresas constituidas con capital o socios provenientes de territorios o países considerados no cooperante, por el GAFI o paraísos fiscales o régimen fiscales preferenciales nocivos, por OCDE.
- e. Aspirantes domiciliados en países donde exista conocida actividad terrorista.
- f. Organizaciones sin fines de lucro, tales como las asociaciones, fundaciones, comités, ONG, entre otras, con operaciones que no parecen tener un propósito económico lógico o no parece existir un vínculo entre la actividad declarada por la organización y las demás partes que participan en la transacción
- g. Se le solicita al aspirante que presenta estados financieros para conocer la rentabilidad y éstos no son preparados por un contador que inspire credibilidad profesional.
- h. El aspirante está reacio a proporcionar estados financieros y lo que presenta es una certificación de una firma de contadores que no inspira credibilidad.

Artículo 21: Duda e Interpretación

Cualquier duda sobre la interpretación y aplicación de este Manual, será resuelto por la Junta de Directores en un plazo no mayor de 30 días hábiles.

Artículo 22: Revisión y Modificación

La Junta de Directores podrá revisar y modificar este Manual cuando lo estime conveniente o por lo menos una vez al año.

Artículo 23: Aprobación

Este manual fue aprobado por la Junta de Directores y entrará en vigencia a partir de los noventa (90) días de su aprobación y deroga todas las disposiciones anteriores.

Fecha	Descripción	Tipo de Reunión
03 de febrero de 2016	Acta N° 1006-16	Extraordinaria

GLAISTER GONZÁLEZ
Presidente

MAGALY CALVO
Secretaria