

Preguntas frecuentes resolución Coopeservidores

1. **¿Por qué se dio el retraso en la entrega del dinero?**

La Cooperativa trabajaba con 23 productos de captación (vista, ahorro y certificados de depósito a plazo) diferentes, que implicaban el cálculo de intereses e impuestos distintos para cada producto. El registro de estos productos, para cada persona física o jurídica, requirió ser revisado para poder presentar los saldos de las acreencias de la Cooperativa de forma razonable.

La evaluación anterior propició desde el inicio de la intervención, una serie de ajustes en la información de los sistemas informáticos antes de generar las constancias de ahorro de cada persona física y jurídica, todo con el objetivo de los datos tengan la exactitud indispensable.

Sin embargo, dada la complejidad de los reajustes que se han debido implementar y pese al trabajo ininterrumpido del equipo resolutor en las últimas semanas, se necesita aún unos días más para la entrega de la información al Banco Popular y de Desarrollo Comunal (BPDC), con el fin de garantizar la fidelidad de los datos para que pueda ejecutar los pagos pertinentes para cada cliente.

2. **¿Cómo me aseguro de que recibiré la totalidad del dinero que me corresponde?**

El motivo del breve retraso de la entrega en la información al Banco Popular y de Desarrollo Comunal, es justamente garantizar que las depuraciones y ajustes realizados a los sistemas informáticos de la Cooperativa, por parte del equipo resolutor, lleven a una exactitud de los datos y asegure que los ahorrantes e inversionistas recibirán el monto correcto.

3. **¿Se atrasará la entrega de los dineros previstos para el 16 de setiembre por parte del Banco Popular y de Desarrollo Comunal?**

La administración de la resolución está trabajando al máximo de manera ininterrumpida (24/7) para evitar un retraso en esta segunda entrega de información al Banco Popular. Se estará informando al respecto conforme avanza el proceso.

4. **¿Cuándo recibiré una constancia de los ahorros, inversiones y deudas que tenía en Coopeservidores R.L.?**

La administración de la resolución entregará las constancias al Banco Popular y Desarrollo Comunal, quien entregará dichos documentos a las personas físicas y jurídicas mediante un correo electrónico.

Para su entrega, el acreedor deberá presentar su identificación con el propósito de constatar su identidad ya que se trata de un trámite personal o en caso de las personas jurídicas a nombre del representante legal.

5. ¿Cómo puedo obtener una constancia crediticia o una carta de descargo?

Puede dirigir su consulta a resolucion-constancias@cs.fi.cr. Al realizar su solicitud, remita su nombre completo y número de cédula.

6. Mi crédito se trasladó al Banco Popular, pero me aumentó la cuota, ¿qué puedo hacer?

Si su crédito fue trasladado al Banco Popular, toda la información y las condiciones de su operación se mantienen, no obstante, parte de la intervención se debió a las irregularidades en la gestión de los créditos por parte de Coopeservidores R.L., incluyendo prórrogas automáticas, por lo que el Banco Popular está cobrando las cuotas que realmente corresponden a lo pactado en los contratos originales del crédito.

Se debe realizar la consulta directamente al Banco Popular, a fin de que se pueda llegar a un acuerdo con la nueva entidad acreedora.

7. ¿Cómo puedo contactar a Coopeservidores R.L. para atender dudas o consultas?

Se tendrá a disposición de los interesados, un servicio de *call center* través del teléfono 2243-9500. Cabe destacar que, dado el volumen de consultas, se solicita la comprensión de los usuarios para ser atendidos.

8. ¿Qué es el capital social?

El capital social de una cooperativa consiste en el aporte económico que realizan los asociados para formar parte de la entidad y aunque suele confundirse con un ahorro personal, no lo es.

El aporte que realiza cada asociado por concepto de capital social se convierte en una reserva financiera que forma parte del patrimonio de la entidad. En caso de la entidad financiera sufra un deterioro, estos recursos responderán por las pérdidas.

9. ¿Podré recuperar mi capital social?

Las pérdidas que registró Coopeservidores R.L. consumieron el patrimonio y, como parte de este, el capital social que conforman los aportes de sus socios.

La administración de la resolución está negociando con otras entidades financieras los activos restantes de la cooperativa, es decir, la porción que no adquirió el Banco Popular y de Desarrollo Comunal; también se está negociando la conformación de un fideicomiso¹.

De los resultados que se obtengan de ambas gestiones dependerá si existe o no la posibilidad de recuperar parte del capital social de los asociados.

¹ El fideicomiso es un contrato por el cual una persona física o jurídica transfiere bienes y/o derechos a un tercero, quien los administra según las reglas dadas en el contrato, para cumplir con un fin específico.

10. ¿Cómo sé si me están contactando realmente del Banco Popular y de Desarrollo Comunal?

Recuerde que en ninguna circunstancia debe brindar información sensible por email o teléfono. Si es contactado por un ejecutivo del Banco Popular y de Desarrollo Comunal será exclusivamente a través de los canales oficiales y para confirmar información básica como: dirección, número de teléfono y correo electrónico.

En ningún caso le solicitarán información privada como contraseñas, tampoco le enviarán un enlace para acceder a una plataforma en Internet.

Por su parte, Coopeservidores R.L., no contactará a ningún cliente para la entrega de su dinero, ya que esta labor estará a cargo del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.

El Banco Popular mantiene los siguientes canales habilitados para la atención de cualquier duda o consulta adicional de los clientes:

- Número gratuito 800-82-666-92 exclusivo para clientes de Coopeservidores.
- Chat en el sitio web oficial www.bancopopular.fi.cr
- WhatsApp 8502-2020.
- Telegram (@BPDCBPBOT).
- Facebook (Messenger).