

## Preguntas y respuestas

### Proceso de intervención de Coopeservidores R.L.

(conocido como CS Ahorro y Crédito)

#### 1. ¿Qué es una intervención?

Una intervención es una acción que ordena el Consejo Nacional de Supervisión del Sistema Financiero (Conassif) tras la recomendación de una superintendencia, como lo es la Superintendencias General de Entidades Financieras (Sugef), cuando una entidad supervisada se encuentra en alguna de las causales que la justifica. Entre las causales que justifican una intervención se encuentran: presentar una débil situación económica y financiera, realizar acciones u operaciones ilegales, o realizar acciones que comprometan su seguridad y solvencia.

El objetivo de la intervención es determinar si, en tales condiciones, una entidad es viable o no.

La intervención permite tomar el control total de la entidad con el fin de actuar en protección de los intereses de sus ahorrantes e inversionistas, así como para proteger la estabilidad, solidez y buen funcionamiento del Sistema Financiero.

#### 2. ¿Por qué el Conassif ordenó la intervención de Coopeservidores R.L. (conocido como CS Ahorro y Crédito)?

El Conassif acordó intervenir a la Cooperativa, luego de que la Sugef detectara una serie de situaciones en la Cooperativa que evidencian una administración de los negocios que pone en peligro su seguridad y solvencia, tales como:

1. La información reportada por la administración de la entidad sobre las operaciones de crédito mostró deficiencias graves en su precisión, consistencia e integridad, lo cual impidió reflejar de forma veraz la situación de la calidad de crédito de la cartera.
2. La Cooperativa aplicó de forma masiva moratorias de pago, evitando la reclasificación de las operaciones crediticias hacia categorías de mayor riesgo y sin realizar ninguna gestión de cobro. Lo anterior también afectó la calidad de la cartera de crédito de la entidad y generó estimaciones crediticias adicionales, así como pérdidas al cierre de diciembre de 2023.
3. Producto de lo anterior, la materialización del riesgo de crédito durante el primer trimestre de 2024 se ha incrementado, lo que ha significado el registro de estimaciones crediticias adicionales.
4. Los órganos de dirección y de alta administración de la cooperativa han actuado con negligencia. Además, el manejo irregular y riesgoso de los mismos, permitió el ocultamiento de información financiera real, al supervisor, a sus asociados, ahorrantes e inversionistas, en detrimento de sus intereses legítimos, vulnerando la confianza en el sistema financiero.

5. Dada la forma en que la Cooperativa ha sido gestionada, existe la posibilidad de que se profundicen aún más, los riesgos que atentan contra su solvencia y estabilidad, entre otros.

Cabe recalcar que la situación que se presenta con Coopeservidores R.L., es un caso específico y no corresponde a una situación generalizada.

### **3. ¿Cuál es el objetivo de un proceso de intervención?**

El objetivo del proceso de intervención es realizar una evaluación de la situación financiera, operativa y legal de una entidad con el objetivo de definir si puede mantener las condiciones adecuadas para continuar con su funcionamiento o no (es decir, si es viable o no).

Una vez determinado si la entidad es viable o no, el Interventor realiza una recomendación al Conassif respecto a los posibles pasos a seguir con la entidad, según lo estipulado en el artículo 139 bis, de la Ley 7558.

La intervención puede derivar en un proceso de regularización de la entidad, que permita mantener de forma adecuada su funcionamiento o en un proceso de resolución, que permita el cese ordenado de operaciones de la entidad.

### **4. ¿Cuánto dura el proceso de intervención?**

Un proceso de intervención puede durar treinta días naturales, con la posibilidad de ampliarse por treinta días naturales adicionales.

### **5. ¿Qué pasa con los bienes y los negocios de la entidad?**

Durante el proceso de intervención, se ha dispuesto la toma del control de todos los bienes, los negocios y la administración de la entidad financiera, por parte de los Interventores, con el fin de administrarlos en atención a los intereses de la entidad, de sus ahorrantes e inversionistas.

Los recursos se inmovilizan durante el proceso, no pudiendo ser retirados por parte de los ahorrantes o inversionistas. Asimismo, ningún bien de la Cooperativa puede ser embargado o rematado por parte de acreedores. Ningún acreedor puede solicitar la apertura de un proceso concursal.

### **6. ¿Qué pasa con los ahorros e inversiones de los clientes?**

Los recursos de los depositantes e inversionistas quedan “congelados” durante el proceso de intervención, es decir, no pueden retirarlos o hacer uso de ellos. Además, los ahorros e inversiones sí generan los intereses pactados contractualmente, incluso si estas inversiones vencen dentro del periodo que dure dicho proceso. Sin embargo, la disponibilidad definitiva de estos recursos dependerá de la situación financiera de la entidad.

Durante el proceso de intervención no se analizan casos aislados de depositantes o inversionistas, sino que todas las obligaciones de la entidad se valoran de manera global.

Por lo tanto, no se recomienda a los ahorrantes o inversionistas asistir personalmente a las oficinas de la entidad intervenida para solicitar su dinero, sino más bien se recomienda esperar las conclusiones derivadas del proceso de intervención.

### **7. ¿Los clientes de la entidad deben seguir pagando las deudas?**

Las personas con obligaciones financieras (tal como préstamos y tarjetas de crédito) en la entidad intervenida deben atender puntualmente sus obligaciones crediticias, de conformidad a las condiciones contractualmente pactadas. Para efectuar el pago de las obligaciones, las personas deben presentarse a las sucursales de la Cooperativa y hacer su pago en efectivo.

Se aclara que, la intervención de una entidad financiera no significa que una obligación crediticia desaparece o deja de existir.

La entidad, si bien está intervenida, sigue reportando el nivel de cumplimiento de los clientes al Centro de Información Crediticia de la Sugef, por lo que cualquier incumplimiento queda registrado, lo cual perjudica el récord crediticio de las personas antes el sistema financiero nacional.

Debe tomarse en cuenta que los pagos de las obligaciones crediticias por parte de los asociados de la Cooperativa son fundamentales para determinar el futuro de esta entidad.

### **8. ¿Qué pasa con el resto de los servicios que brindaba la entidad?**

El Interventor determinará cuáles servicios críticos se pueden mantener.

### **9. ¿Qué pasa con el pago de planillas en cuentas de la entidad?**

Se autorizó la liberación de los recursos a los clientes que recibieron su pago por parte de su patrono en cuentas de la Cooperativa. Esto, sin detrimento de que, de ese depósito, la Cooperativa deba realizar rebajos que hayan sido pactados contractualmente. Los aspectos operativos sobre este tema serán definidos por el Interventor.

### **10. ¿Es posible usar la tarjeta de débito o crédito emitida por la entidad en transacciones nacionales o internacionales?**

Actualmente las tarjetas de débito y crédito emitidas por la entidad están inhabilitadas. Sin embargo, los clientes deben continuar realizando sus pagos conforme los términos contractualmente establecidos.

Se aclara que, la intervención de una entidad financiera no significa que una obligación crediticia desaparece o deja de existir.

### **11. ¿Es posible usar Sinpe Móvil o realizar transferencias hacia o desde las cuentas de la entidad?**

Una transferencia utilizando Sinpe Móvil implica un retiro de dinero, lo cual está inhabilitado en este momento.

Si una cuenta recibe una transferencia de dinero, estos recursos no estarán a disposición del dueño de la cuenta, ya que estos recursos están inmovilizados.

**12. ¿Es posible usar la plataforma de Internet de la entidad para pago de servicios y el pago de las operaciones de crédito con la entidad?**

Actualmente la plataforma de Internet está inhabilitada para todo tipo de transacciones.

**13. ¿Puedo obtener un estado de cuenta o certificación?**

Los clientes deben solicitar directamente a la Interventoría las solicitudes de certificaciones. Lo anterior se puede realizar mediante una solicitud por escrito en cualquiera de las sucursales de la Cooperativa.

**14. ¿Cuántos clientes tiene Coopeservidores en este momento?**

La Cooperativa tiene alrededor de 131.500 personas asociadas.

**15. ¿Pagará Coopeservidores a los proveedores de bienes o servicios que tienen algún cobro en trámite?**

Actualmente el Interventor realiza el análisis sobre la situación financiera de la entidad, de forma que el pago a los proveedores de la Cooperativa dependerá de los resultados que brinde dicho análisis.

**16. ¿Qué ocurre con las deducciones automáticas que realizan a la cuenta de ahorros de los clientes de la Cooperativa?**

La próxima semana (20 al 24 de mayo), la Cooperativa se pondrá en contacto con cada institución que realizaba las deducciones automáticas en las cuentas de los clientes, para indicarles cuál el procedimiento a seguir.

**17. ¿Qué pasa con los clientes que aún no han recibido el dinero correspondiente a su salario?**

Debe presentarse en cualquiera de las oficinas de la Cooperativa con una constancia del patrono en donde se indique el monto exacto y la fecha en que realizó el depósito del salario. Además, el cliente debe indicar el número de cuenta IBAN al que desea que se le deposite el dinero.

**18. ¿Cómo se pueden obtener certificaciones (estados de cuenta) de los ahorros y créditos de los clientes?**

A partir del martes 21 de mayo se emitirán certificaciones tanto de ahorros como de crédito de manera, presencial.

**19. ¿Qué pasa si un cliente tiene un crédito con la Cooperativa y se deducía directamente de la cuenta de ahorros de la misma Cooperativa?**

Al estar todas las cuentas congeladas, debe pagar con otros recursos, de lo contrario podría entrar en mora y afectar su récord crediticio e incluso pasar a cobro judicial.