



Cientes de  
**COOPESERVIDORES**  
con ahorros **mayores a**  
**6MM**

*Banco  
Popular*  
Y DE DESARROLLO COMUNAL

# PREGUNTAS FRECUENTES

## ¿Usted era cliente de Coopeservidores con ahorro mayor a 6 millones?

Más de 5 mil personas y familias recibieron sus ahorros mayores a 6 MM.

- Estos depósitos se ejecutan luego de que la Administración de la Resolución de Coopeservidores concluyera el traslado de la información con el monto final que el Banco debía acreditar a cada persona. El Banco es una instancia receptora de lo que la Resolución ha indicado depositar en el caso de cada cliente.
- Como ha confirmado la propia Resolución, el recorte final para este grupo de personas (con ahorros superiores a los 6 millones de colones) fue de un 49,32% sobre el exceso de 6 millones que es el monto garantizado; es decir, cada cliente ha recuperado el 50,68% por encima de dicho monto.

## 1 ¿Los intereses que se están depositando a qué periodo corresponden y cómo se calcularon?

Los intereses acreditados al 24 de octubre fueron calculados por la Resolución de Coopeservidores, con corte al 31 de julio de 2024. El Banco no tiene injerencia alguna en dicho criterio de cálculo.

Los intereses que corresponden a certificados vencidos y no vencidos, del 1 de agosto al 23 de octubre, serán asumidos por el Banco Popular sobre los montos trasladados. En este momento están en proceso de cálculo y se espera realizar una acreditación adicional en un máximo de dos semanas.

## 2 Aquellas personas que tienen CDPs vigentes y que no se están reflejando en la web ni en App del Banco Popular, ¿Para cuándo se reflejarán?

Estos certificados se verán reflejados en los canales digitales una vez que el cliente se acerque a una de nuestras oficinas, o por medio de un ejecutivo, para concretar la emisión de los Certificados en el Banco Popular. De momento, dichos certificados están acreditados en cuentas no transaccionales priorizando ante todo la propia seguridad de los recursos para el cliente.

- Es muy relevante que el cliente sepa que puede tener acceso a una Certificación firmada por el resolutor donde pueden verificar el detalle completo y oficial de sus depósitos; sino la tienen dicha Certificación, pueden solicitarla en cualquier oficina del Banco. Y en el caso de tener alguna discrepancia con lo indicado en la Certificación, deben tramitarla ante la Resolución.

- Respecto del Capital Social, la propia Resolución también ha confirmado e insistido en que lo correspondiente al denominado Capital Social de Coopeservidores fue absorbido por las pérdidas de dicha entidad, por lo que No se devolverá a los asociados.

**3**

**¿Cuándo el Resolutor va a enviar el mail Certificando a cada cliente los montos resultantes a depositar por los ahorros y Certificados de Depósito a Plazo?**

El Resolutor no va a remitir las Certificaciones. Las mismas ya fueron entregadas al Banco Popular y, como se ha informado, el cliente puede solicitarla en cualquiera de las oficinas del Banco Popular; inclusive, considerando que dichas Certificaciones se encuentran en formato digital-PDF, también pueden solicitarse vía remota y remitirse al correo electrónico registrado en los sistemas del Banco. Si el cliente requiere la Certificación impresa y con firma autógrafa, deberá solicitarla directamente ante la Resolución de Coopeservidores.

**4**

**¿Qué proceso debe seguir el cliente que desea mantener los CDPs que no se han vencido o bien aquel que desea retirar sus dineros? En este último caso ¿habrá algún tipo de penalización?**

Es importante indicar que aquí hay certificados vencidos y no vencidos; en el caso de los vencidos, el dinero está en una cuenta de ahorro disponible sin restricción. Por su parte, para los que son no vencidos el Banco los va a seguir teniendo y brindándoles los rendimientos que fueron pactados en el contrato original. Mientras, en caso de que un cliente quiera llevarse alguna proporción, existe la posibilidad de una negociación con el ejecutivo asignado, proceso que lógicamente debe contemplar las posibilidades también del Banco para que la persona pueda llevar los recursos en condiciones, sin cobrar ningún tipo de comisión.

**5**

**¿Para formalizar la continuidad de un CDPs no vencidos hay que ir a una oficina del Banco Popular o se puede hacer virtual?**

Este proceso únicamente puede efectuarse en las oficinas comerciales o por medio del ejecutivo asignado.

## 6 ¿No aparecen aún registrados los CDPs ligados a back to back? ¿Para cuando se incluyen?

El vinculado a los certificados que garantizan créditos Back to Back es un proceso diferente a los demás y por eso se realizan en una etapa posterior. Se espera concretar dicha etapa, como máximo, dentro de un par de semanas. A los clientes se les está brindando la opción de cancelar el crédito con el certificado trasladado, siempre que cuenten con los recursos suficientes para dicha gestión.

## 7 ¿Van aplicar el CDPs no vencidos al back to back ligado en forma automática sin autorización del cliente o son independientes los back to back y el CDPs?

Todo lo que se hace es con la autorización del cliente; solo se aplican si hay un incumplimiento contractual por morosidad de la operación.

## Beneficios adicionales para este grupo de clientes (ahorros superiores a los 6 millones de colones)

Dentro de este grupo de clientes con más de 6 millones en ahorros provenientes de la cooperativa y que mantienen operaciones de crédito que pasaron al Popular y cuyo pago dependía en muchos de los casos de los intereses que le generaban dichos ahorros:

- A. Desde la semana pasada y hasta el próximo 30 de noviembre del año 2024 el Banco no ejecutará pases a Cobro Judicial.
- B. El Banco reintegrará intereses moratorios y gastos de cobranza durante el mismo lapso.
- C. Una vez que las deudas se normalicen al día, el Banco hará las gestiones para proceder a limpiar el récord crediticio de los meses que pudieran haber sido reportados como morosos.

## Canales para la atención de consultas:

 Número gratuito **800-82-666-92** exclusivo para clientes de Coopeservidores

 Chat en el sitio web oficial:  
**[www.bancopopular.fi.cr](http://www.bancopopular.fi.cr)**

 WhatsApp: **8502-2020**

 Telegram (**@BPDCBPBOT**)

 Facebook (**Messenger**)