



**DOCUMENTO TÉCNICO DE
ADMINISTRACIÓN DE CARTERA**

FECHA: 11 de
septiembre de
2019

VERSIÓN No 7

PÁGINA: 1 DE 25

DOCUMENTO TÉCNICO DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA



**DOCUMENTO TÉCNICO DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA
COOPERATIVA RIACHÓN**

CONTENIDO

1.	OBJETIVO	4
2.	ETAPAS PARA LA GESTIÓN RECUPERACIÓN.	4
2.1.	ETAPA PREVENTIVA.	4
2.2.	ETAPA ADMINISTRATIVA.	4
2.3.	ETAPAS DEL COBRO JURÍDICO	7
2.3.1.	Asignación De Créditos A Cobro Jurídico	8
2.3.2.	Casos especiales de envío de créditos a cobro jurídico	8
2.3.3.	Asignación de cartera a abogados.....	8
2.3.4.	Parámetros legales del proceso ejecutivo	9
2.3.5.	Contratación de abogados personas naturales o jurídicas	9
2.3.6.	Administración de abogados.....	10
2.3.7.	causales de no envío a cobro jurídico.....	10
3.	ESQUEMA DE ALERTAS TEMPRANAS	11
4.	ACUERDO DE PAGO Y PRORROGAS.....	13
4.1.	ACUERDOS DE PAGO.	13
4.2.	PRORROGAS.....	13
5.	REESTRUCTURACIONES.....	14
5.1.	Reestructuraciones en A (obligaciones al día)	17

5.2.	Reestructuración diferente a calificación A (Obligaciones en mora).....	17
6.	CASTIGOS DE CARTERA.....	17
6.1.	CASTIGO.....	18
6.2.	SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA CARTERA CASTIGADA.....	19
6.3.	SOLICITUD DE CARPETAS A ABOGADOS.....	20
7.	ATENCIÓN DE CASOS DE NORMALIZACIÓN DE CARTERA.....	20
7.1.	PARA CARTERA EN COBRO ADMINISTRATIVO O PRE JURÍDICO.....	20
7.2.	NEGOCIACIONES ESPECIALES.....	20
7.3.	CONDONACIÓN DE INTERESES Y DE CAPITAL.....	21
8.	RECAUDO DE CARTERA.....	21
8.1.	ABONO A CUOTAS CRÉDITOS NO CASTIGADOS.....	21
8.2.	ABONO CRÉDITOS CASTIGADOS.....	21
9.	SANCIONES.....	22
10.	DISPOSICIONES GENERALES Y REFORMA.....	22
10.1.	CLÁUSULA ACELERATORIA.....	22
10.2.	ABONOS PARCIALES.....	23
10.3.	CRUCE DE APORTES.....	24

1. OBJETIVO

Segmentar la cartera vigente, con el fin de establecer los grupos focales, que permitan optimizar el proceso de cobro y administración de las obligaciones asignadas a los Asociados de la Cooperativa Riachón, generando las estrategias de cobro y optimizando la recuperación de la misma.

2. ETAPAS PARA LA GESTIÓN RECUPERACIÓN.

El proceso de recuperación reúne diversas etapas que se dan en forma cronológica y ordenada, como se especifican a continuación.

2.1. ETAPA PREVENTIVA.

Corresponde a la gestión comercial, que permite mediante el contacto con el asociado, identificar posibles eventos de incumplimiento, no se determina como una etapa de cobro.

Si las condiciones tecnológicas de la Cooperativa Riachón lo permiten, se deberá efectuar con 5 días antes del vencimiento de la cuota.

2.2. ETAPA ADMINISTRATIVA.

La adelanta la Cooperativa Riachón a partir del día siguiente a la fecha del vencimiento, si no se efectuó el pago acordado. Se entiende que se incurre en situación de morosidad y se inicia por lo tanto una gestión de cobro por diferentes medios conducentes a obtener el pago de la obligación.

Corresponde a la altura de mora de 1 a 70 días independiente de la línea y la modalidad.

A continuación, se detalla la gestión a desarrollar por parte del área de cartera en cada una de las etapas del cobro.

Rango de días de mora	Etapa de Cobro	Acción
De 1 a 5 días,	Administrativa	<p>Teniendo en cuenta los 5 días de gracia, la cooperativa Riachón no cobrará intereses de mora los primeros cinco días de vencida la cuota.</p> <p>Se da reconocimiento de los casos y situaciones particulares de carácter operacional.</p> <p>(Reestructurados y créditos con única cuota), los cuales se reportarán a la dirección financiera y los encargados de cobranza de cada agencia.</p> <p>Realizar llamada y realizar informe de la gestión realizada.</p>
De 6 a 15 días	Administrativa	Selección de los casos que corresponden a la primera cuota.

		<p>Valoración de compromisos de pago adquiridos.</p> <p>Cartas de cobro a deudor y codeudor a partir de los 10 días de mora.</p>
		Mensaje de texto
		Llamada de cobro al deudor
		Escalar el caso al jefe inmediato, cuando se detecte situaciones que conduzcan a la irrecuperabilidad.
De 16 a 30 días	Administrativa	<p>Mensaje de texto cuando no fue posible contactar telefónicamente a deudor y codeudor.</p>
		Llamada telefónica a deudor y codeudor.
		Valorar garantías para su posible realización.
De 31 a 60 días	Administrativa	Carta de cobro al deudor y codeudor.

		<p>Visita de cobro previa identificación de la particularidades.</p> <p>Selección de los casos que potencialmente se trasladarían a cobro pre jurídico.</p>
De 61 a 70 días	Administrativa - Pre Jurídico	<p>Llamada de cobro al deudor y codeudores</p> <p>Emisión de comunicado al asociado notificando el traslado total de la deuda para inicio de cobro jurídico.</p> <p>Notificación vía telefónica por parte del abogado al asociado para inicio de proceso jurídico.</p>
De 71 en adelante	Jurídico	Proceso externo de cobro

Todas las gestiones realizadas en las diferentes etapas mencionadas anteriormente, deberán quedar registradas en el sistema de información, independiente de quien la efectuó.

2.3. ETAPAS DEL COBRO JURÍDICO

Se llega a la instancia de cobro jurídico una vez agotadas las etapas de cobro administrativo, y después de efectuar una valoración del deudor independiente de los días de mora que tenga y que amerite dicha instancia de cobro.

Nota: El envío de crédito a proceso de cobro jurídico, no implica cruce de cuentas; este sólo se ejecuta al momento de realizar la cancelación o el castigo de la obligación.

2.3.1. Asignación de créditos a cobro jurídico

Independientemente del saldo de capital de la obligación, todos los créditos se asignarán a cobro jurídico cuando tengan más de 71 días de mora.

Nota: En los casos en los que desde la gestión de cobro administrativo se identifica que, con la situación actual del asociado, no es posible su recuperación, se someterá a la valoración si efectivamente amerita el envío a cobro jurídico.

2.3.2. Casos especiales de envío de créditos a cobro jurídico

Se considera para el envío de créditos a la etapa de cobro jurídico, sin pasar por las etapas de cobro administrativo y pre jurídico los siguientes casos:

- a. Créditos que, aunque no han cumplido con las etapas de nivel de mora se consideran de alto riesgo y por lo tanto es conveniente iniciar el cobro jurídico. La información relacionada debe ser plenamente analizada por parte del analista de Cartera y puesta en consideración del director financiero.
- b. Cuando se requiere interponer demanda debido a fraudes o irregularidades en el crédito, deberán ser administrados por parte del Abogado en coordinación con el director financiero.

2.3.3. Asignación de cartera a abogados

Es competencia de la Gerencia, previo informe escrito del analista de Cartera.

2.3.4. Parámetros legales del proceso ejecutivo

El proceso ejecutivo es un mecanismo por medio del cual se pretende hacer exigible una obligación, la cual se encuentra respaldada en un título valor. (Obligación de dar, hacer o no hacer).

Los requisitos básicos para iniciar el proceso ejecutivo son:

- Que exista una obligación clara, expresa y actualmente exigible.
- Que la obligación se encuentre respaldada con un título ejecutivo a favor de la Cooperativa Riachón.
- Que no haya operado la prescripción y caducidad del mismo.

2.3.5. Contratación de abogados personas naturales o jurídicas

Todo abogado que acepte tomar la cartera morosa dirigida al cobro jurídico, debe cumplir con las siguientes condiciones establecidas por la Cooperativa Riachón:

- a. Firmar un contrato de prestación de servicios con la Cooperativa Riachón, en el cual se estipulan las condiciones de entrega y de administración de los casos asignados por la entidad para el cobro jurídico.
- b. Demostrar capacidad y experiencia para administrar los casos suministrados por la Cooperativa Riachón.
- c. Aportar el certificado de antecedentes disciplinarios, expedido por el CSJ, así como el de antecedentes judiciales, procuraduría y contraloría.
- d. No debe tener reportes negativos en centrales de riesgo por carteras morosas al momento de la suscripción del contrato de prestación de servicios, para lo cual el abogado firmará formato de autorización de consulta en centrales de información financiera (Datacrédito, CIFIN, otras que se determinen).
- e. Los porcentajes para aplicar en los proceso jurídicos se determinan de la siguiente manera:

- ✓ Etapa 1: llamada por parte del abogado al asociado. El deudor pagará además, dos SMDLV
- ✓ Etapa 2: recepción hasta un día antes de librar mandamiento de pago por parte del juzgado. El deudor pagará además, hasta el 5% del total de la deuda.
- ✓ Etapa 3: si el pago total o parcial de la obligación, ocurre dentro del mes siguiente a la fecha de librado el mandamiento de pago por parte del juzgado. El deudor pagará además, hasta el 7% del total de la deuda.
- ✓ Etapa 4: si el pago total o parcial de la obligación, ocurre después de transcurridas las instancias anteriores. El deudor pagará además, hasta el 9% del total de la deuda

Nota: se entiende por "total de deuda", el saldo capital, intereses corrientes e intereses moratorios.

2.3.6. Administración de abogados.

Las siguientes son las condiciones que se observarán para la correcta administración de la gestión de recuperación de cartera por parte de los abogados:

- Actualización constante por parte del abogado de la gestión de cobro en el aplicativo respectivo o remisión de informes periódicos al área de cartera de la Cooperativa Riachón. La periodicidad será definida en el contrato respectivo.
- Efectuar las debidas auditorías (cada 3 meses mínimo) por parte del área de control interno o quien haga sus veces.
- No se asignarán procesos de cobro a los abogados si existe algún proceso disciplinario en el ejercicio de su profesión por parte del CSJ o procesos penales, de responsabilidad fiscal, entre otros.

2.3.7. Causales de no envío a cobro jurídico

Serán causales de no envío de créditos a proceso de cobro jurídico los siguientes casos:

- a) Por muerte del deudor siempre y cuando en el momento del fallecimiento cuente con la póliza vida grupo deudores

- b) Por fraude comprobado al interior de la Cooperativa Riachón o reportado por entidades del sector en el que se desarrolla la entidad, para este caso solo aplica por fraude de suplantación¹.

3. ESQUEMA DE ALERTAS TEMPRANAS

Son aquellas señales que permiten a la Cooperativa Riachón anticipar que el Asociado enfrentará dificultades para la cancelación oportuna de sus obligaciones crediticias. Tal previsión obliga a adelantar una labor de cobro más intensa, precisa y acelerar el proceso de recuperación.

Sistema de Pago	Alerta	Acción
1. Con deducción de nomina	Ausencia de pago o deducción de la primera cuota	Comunicación inmediata al pagador de la empresa para identificar la causa de tal situación. Si el evento es generado por el nivel de ingresos o capacidad de pago, se acelera el proceso de Cartera, de acuerdo a las políticas por el tipo de cartera, y con los tipos de gestiones definidos.
	Pago parcial de la primera cuota	Comunicación inmediata al pagador de la empresa para identificar la causa de tal situación. Si el evento es generado por el nivel de ingresos, o por su capacidad de pago, se inicia el proceso de Cartera.
	Asociados con acuerdo de pago que incurran en mora	Se inicia de inmediato el proceso de cobro de acuerdo al tipo de cartera y de las políticas definidas para los compromisos o acuerdos de pago.
	Cambio en la calificación de riesgo.	Se procede a precisar las posibles causas y se hace comunicación directa con el deudor para acelerar el proceso de cobro teniendo en cuenta las políticas por tipo de cartera.

¹ Todo fraude comprobado a nivel interno debe ser reportado mediante denuncia penal para que se continúe su proceso jurídico.

	Cambio en hábitos de pago en el sistema financiero	Cuando se consulta en las centrales de riesgo y se encuentra que la persona ha desmejorado su hábito de pago con relación a la condición inicial, se deben adelantar procesos de Cartera más puntuales, como seguimientos individuales.
	Actualización de tarjetas de firmas.	Validar las vigencias de las tarjetas de firmas de los convenios de libranza, y actualizarla una vez cada año. Asegurando que quien firma la misma, corresponde al autorizado por la empresa.
	Administración de cupos	Evaluar y validar el cumplimiento de los cupos asignado (en caso de tenerlo) a la empresa con la cual se firma el respectivo convenio, en los casos de identificarse novedades se deberá dar aviso por escrito al jefe inmediato.
2. Con pago por Caja	No pago oportuno de la primera cuota.	Se acelera el proceso de cobro de acuerdo al tipo de cartera y de las políticas por el tipo de cartera, y con los tipos de gestiones definidos. Se hacen gestiones de cobro que incluyan al empleador.
	Cambio en la calificación de riesgo	Se procede a precisar las posibles causas y se hace comunicación directa con el deudor.
	Asociados con acuerdo de pago que incurra en mora	Se inicia de inmediato el proceso de cobro de acuerdo al tipo de cartera.
	Asociados de difícil localización	Asociados que luego de realizar las llamadas y envío de correspondencia, no arrojen resultados positivos. Se procede a realizar llamadas telefónicas a las referencias familiares, personales y codeudores, con el fin de dejar mensajes o rastrear números de teléfonos o direcciones donde se pueda contactar directamente al asociado, ya sea por teléfono o por correspondencia o consulta de central de riesgo con Ubica.


	Cambio en hábitos de pago en el sistema financiero	Cuando se consulta en las centrales de riesgos y se encuentra que la persona ha desmejorado su hábito de pago con relación a la condición inicial, se deben adelantar procesos de Cartera más puntuales como acelerar el proceso.
3. Empresas	Incumplimiento del pago de las deducciones dentro de la fecha establecida.	Se configura cuando la empresa con la cual existe un proceso de deducción de nómina incumple el pago o traslado de los recursos a la Cooperativa Riachón en la fecha previamente establecida con ésta para los efectos. Se adelanta la comunicación con la empresa para conocer las razones de la demora, adicionalmente se le informa al deudor sobre la novedad.
	Información extraoficial acerca de las condiciones económicas, financieras y políticas de la empresa.	Se hace referencia a información no generada oficialmente por la empresa y que tiene relación con políticas en materia de personal de orden comercial o financiero y pueden estar incidiendo o incidirán en la estabilidad de la misma. Se debe indagar por medios diferentes la veracidad de esta situación y evaluar el impacto que puede tener esto en la organización.

Parágrafo: En caso de presentarse enfermedades graves o calamidades debidamente justificadas, se realizarán excepciones en la cobranza previo análisis de la situación por parte de la gerencia y el departamento de cartera.

4. ACUERDO DE PAGO Y PRORROGAS.

4.1. Prórrogas.

Se entiende por prórroga la extensión del plazo de pago de una cuota de capital parcial o total de la obligación, cuya cancelación por parte del deudor le es imposible en el tiempo previsto en el pagaré y la liquidación; la prórroga no modifica las condiciones inicialmente pactadas en el respectivo pagaré y plan de amortización.

	<p>DOCUMENTO TÉCNICO DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA</p>	<p>FECHA: 11 de septiembre de 2019</p> <p>VERSIÓN No 7</p> <p>PÁGINA: 14 DE 25</p>
---	--	--

La decisión sobre prórroga será atribución del analista de cartera o el encargado de cobranza en cada agencia, dejando la respectiva constancia.

Se podrá dar prórroga hasta por un mes, siempre que cumpla con las siguientes condiciones:

- a. Para la solicitud de la prórroga el asociado no debe estar en calificación superior a B y deberá presentar la justificación de las causas que obligan a solicitarla.
- b. Las prórrogas para el pago de las cuotas correspondientes a créditos otorgados, deberán ser por escrito, dejando constancia en la carpeta de cada asociado con el fin de ser tenidas en cuenta en caso de análisis de crédito, y estarán firmadas por la persona que las otorgó.
- c. La prórroga se da únicamente por el valor de la cuota vencida, lo cual no implica la ampliación del plazo del vencimiento total de la obligación y suprimir el envío de las cartas de cobro, no obstante, no omite informarles a los codeudores en caso de tenerlos.

4.2. Acuerdos de pago.

Los arreglos de normalización de cartera que se convengan con el deudor y/o codeudores, deben propender de ser soluciones reales y no aparentes, fundamentados en la capacidad de pago de los mismos, de forma que se asegure la recuperación de la obligación crediticia dentro del término que se acuerde. Será realizado por el director de oficina y/o gerencia.

5. REESTRUCTURACIONES.

Se entiende por reestructuración de un crédito, el mecanismo instrumentado mediante la celebración de cualquier negocio jurídico que tenga como objeto o efecto modificar cualquiera de las condiciones originalmente pactadas, con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el real o potencial deterioro de su capacidad de pago.



**DOCUMENTO TÉCNICO DE
ADMINISTRACIÓN DE CARTERA**

FECHA: 11 de
septiembre de
2019

VERSIÓN No 7

PÁGINA: 15 DE
25

Antes de reestructurar una(s) obligación(es), deberá establecerse razonablemente que el mismo será recuperado bajo las nuevas condiciones.

En todo caso, las reestructuraciones deben ser un recurso excepcional para regularizar el comportamiento de la cartera de créditos y no puede convertirse en una práctica generalizada.

La instancia de aprobación de la reestructuración estará en cabeza del ente superior al que inicialmente aprobó el crédito, sin importar su cuantía.

La tasa de reestructuración será un promedio entre la que se encuentre vigente a la fecha de la misma y la original del crédito.

En los casos de reincidencia en mora y cuando la obligación estuviese en cobro jurídico, se remitirá nuevamente a esta instancia de cobro, independiente de la altura de la misma.

Cuando un crédito reestructurado presente nuevamente mora, se reiniciará el cobro en la categoría e instancia que se encontraba en el momento de realizar la reestructuración.

El análisis de las reestructuraciones será realizado por el analista de créditos, quien valorará las condiciones para la decisión final, previa sustentación del Director Financiero y analista de cartera


Todo deudor que tenga crédito(s) reestructurado(s) por morosidad, no podrá acceder a nuevos endeudamientos en la Cooperativa Riachón hasta cancelar la totalidad del crédito reestructurado.

Al aprobarse una reestructuración, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Identificar y marcar debidamente en el aplicativo todos los créditos reestructurados, asegurando el mismo.
- A los créditos reestructurados se les otorgará una calificación de mayor riesgo, dependiendo dicha calificación de las condiciones financieras del deudor y de los flujos de caja del proyecto al momento de la reestructuración. Se podrá mantener la calificación previa a la reestructuración cuando se mejoren las garantías admisibles.

- Una vez cumplido el requisito señalado en el literal anterior, se aplica la regla de arrastre, se determina la calificación de los créditos de cada asociado y se deberán constituir las provisiones respectivas.
- El mejoramiento de la calificación de los créditos reestructurados se debe hacer en forma escalonada, es decir, una vez cumplido el requisito de calificación en el literal anterior se debe aplicar las dos cuotas mensuales pagadas consecutivas para adquirir una calificación de menor riesgo (por ejemplo: de calificación E a D), y así sucesivamente hasta llegar a calificación A.
- No obstante, si el crédito presenta mora, independientemente de la calificación que tenga en ese momento, se deberá llevar inmediatamente a la calificación que tenía al efectuarse la reestructuración (acumulando la mora del inicio y del proceso de reestructuración incumplido), efectuar la ley de arrastre y calcular las provisiones.
- Los ingresos de todos los créditos que sean reestructurados más de una vez deberán contabilizarse por el sistema de caja. Mientras se produce su recaudo, el registro correspondiente a los intereses se llevará por cuentas de orden.
- Se debe efectuar un seguimiento permanente respecto del cumplimiento del acuerdo de reestructuración y validar el registro en las centrales de riesgo.
- En caso de existir garantía hipotecaria o prendaria se debe hacer actualización del avalúo de las mismas cuando la primera tenga más de tres años y la segunda, más de un año de haber sido practicado. Esto con el fin de establecer su valor de realización y poder registrar en el balance las valorizaciones.
- En los sistemas de información que administren la cartera de crédito de la Cooperativa Riachón se deberá dejar evidencia del número de reestructuraciones realizadas a las operaciones activas del crédito.

El asociado deberá presentar la solicitud de reestructuración escrita, debidamente sustentada y justificada con pruebas y documentos idóneos, en la cual se expresen con toda claridad las razones que la motivan y los cambios propuestos.

	<p>DOCUMENTO TÉCNICO DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA</p>	<p>FECHA: 11 de septiembre de 2019</p> <p>VERSIÓN No 7</p> <p>PÁGINA: 17 DE 25</p>
---	--	--

La solicitud de crédito deberá estar respaldada con los documentos establecidos en el documento técnico de riesgo de crédito, como si se tratara de uno nuevo, y las garantías que a juicio de la Cooperativa Riachón permitan una recuperación del crédito.

5.1. Reestructuraciones en A (obligaciones al día)

- La tasa de reestructuración será un promedio entre la que se encuentre vigente a la fecha de la misma y la original del crédito.
- Se amplía el plazo hasta el máximo por línea o destino que la obligación se encuentre al momento de hacer la reestructuración.
- El monto máximo a reestructurar será el adeudado por el asociado (capital, intereses corrientes y costos adicionales).

5.2. Reestructuración diferente a calificación A (Obligaciones en mora)

- Para la aplicación de reestructuración de créditos en mora, deberá cumplir con las condiciones fijadas en el numeral anterior y, adicionalmente, las siguientes:
 - a. Gestión de cobro efectuado tanto por el Área de Cartera como por el abogado, cuando este ha llegado a esta instancia de cobro.
 - b. Paz y salvo del abogado, en caso de que la obligación se encuentre en cobro jurídico. Este documento debe ser anexado por el deudor al momento de legalizar la reestructuración. Si los valores por concepto de honorarios son recibidos directamente por la Cooperativa Riachón, no se exigirá dicho paz y salvo.

6. CASTIGOS DE CARTERA

6.1. CASTIGO

La Cooperativa Riachón deberá presentar a la Superintendencia de la Economía Solidaria una relación de los Castigos de Cartera de Créditos que hayan sido debidamente aprobados por el Consejo de Administración, según se trate.

En dicha relación deberá distinguirse, en capítulo separado, los castigos autorizados respecto de obligaciones a cargo de Representante Legal, miembros de Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comité de Control Social, otros administradores, y aquellos que correspondan a obligaciones a cargo del cónyuge, compañero permanente, y quienes se encuentren dentro del segundo grado de consanguinidad o de afinidad y primero civil de éstos.


Dicha relación, suscrita por el Representante Legal de la Cooperativa Riachón, se remitirá junto con los Estados Financieros en los cuales se efectúe el registro contable correspondiente y deberá acompañarse con los siguientes documentos:

- Copia del Acta del Consejo de Administración donde conste la aprobación de los castigos, según corresponda, y
- Certificación del Revisor Fiscal donde conste la exactitud de los datos relacionados.

A efectos de solicitar la aprobación del Castigo, es necesario que los administradores expongan ante los miembros del Consejo de Administración, como mínimo lo siguiente:

- Monto de la cartera de créditos a castigar, discriminando las condiciones de cada una de las obligaciones.
- Concepto del Representante Legal.
- Gestiones realizadas y el procedimiento de reconocido valor técnico tenido en cuenta para considerar las obligaciones crediticias a castigar como incobrables o irrecuperables.
- Concepto jurídico sobre la irrecuperabilidad de la obligación.

Es entendido que el castigo de cartera de créditos no libera a los administradores de las responsabilidades a que haya lugar por las decisiones adoptadas en relación con la misma y en modo alguno releva a la Cooperativa Riachón de su obligación de proseguir las gestiones de cobro que sean conducentes.


	<p>DOCUMENTO TÉCNICO DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA</p>	<p>FECHA: 11 de septiembre de 2019</p> <p>VERSIÓN No 7</p> <p>PÁGINA: 19 DE 25</p>
---	--	--

Nota: Cuando el crédito se encuentre provisionado al 100% y la garantía se encuentre embargada, se podrá solicitar el castigo de la obligación

6.2. SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA CARTERA CASTIGADA

Se deberán establecer metodologías que permitan efectuar gestión de recuperación y evidenciar la misma, que incluyan por lo menos los siguientes requisitos:

- a. Luego de efectuado el castigo, se realizará seguimiento trimestral por 1 año al abogado a cargo del proceso. Finalizado el año el analista de cartera en coordinación con el Director Financiero determinaran de acuerdo a la evaluación de la gestión y resultados del proceso jurídico, si se solicita al abogado devolución del proceso.
- b. Presentación trimestral, por parte de los abogados, de informes de gestión de recuperación de créditos castigados, detallando la gestión y el avance en el proceso de recuperación.
- c. Una vez transcurrido el año, la gestión quedará a cargo del área de cartera, quien ejercerá las actividades de recuperación de la misma, presentando los informes trimestrales al Director Financiero.
- d. Así mismo se evaluarán opciones de recuperación de cartera, como delegación de gestión a una entidad externa o venta de cartera castigada, efectuando los análisis financieros respectivos y validados por la Gerencia.
- e. Los abogados deberán continuar gestionando el cobro de la cartera castigada que estuvo en su poder y de igual forma deberá efectuar seguimiento del estado de la misma.
- f. Ejecutar o contratar anualmente, con entidades especializadas, procesos de búsqueda con el fin de localizar a los Asociados con créditos castigados con los cuales se haya perdido el contacto.
- g. Asegurar el debido reporte a las centrales de riesgo, en el cual se relacione el estado del crédito castigado.

	DOCUMENTO TÉCNICO DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA	FECHA: 11 de septiembre de 2019 VERSIÓN No 7 PÁGINA: 20 DE 25
---	---	--

6.3. SOLICITUD DE CARPETAS A ABOGADOS

El analista de Cartera previa autorización del Director Financiero, deberá solicitar las carpetas de créditos castigados, con el respectivo poder, a los abogados, cuando:

- a. No cuente con la argumentación necesaria para soportar la gestión realizada al proceso jurídico y su probabilidad de recuperación por parte del Abogado sea mínima.
- b. La obligación no presente recuperación efectiva, luego de 1 año de castigado.
- c. Se demuestre incumplimiento, por parte del abogado, a las condiciones establecidas en el contrato de prestación de servicios.
- d. Cuando la Gerencia lo considere pertinente, basado en el concepto emitido por el analista de Cartera y Director administrativo y tesorero.

7. ATENCIÓN DE CASOS DE NORMALIZACIÓN DE CARTERA

7.1. Para cartera en cobro administrativo o pre jurídico.

Cuando un asociado proponga cancelar un saldo inferior al total adeudado (Capital + Intereses), con el fin de evitar hacer más onerosa la obligación, la Gerencia podrá autorizarlo, previa negociación por parte del analista de Cartera y autorización del Director Financiero.

7.2. Negociaciones especiales

Se definen como negociaciones especiales todos aquellos procesos que permitan recuperar en su totalidad la obligación, teniendo en cuenta los siguientes casos:



DOCUMENTO TÉCNICO DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA

FECHA: 11 de
septiembre de
2019

VERSIÓN No 7

PÁGINA: 21 DE
25

- Por condonación de intereses para pago inmediato: Se permite condonar hasta el 100% de los intereses de mora y hasta el 100% de los intereses contingentes o no causados.
- La Gerencia podrá negociar la condonación de intereses hasta 15 SMLMV, los montos superiores serán responsabilidad del consejo de Administración.

7.3. Condonación De Intereses Y De Capital

La solicitud de condonación de capital sólo podrá ser aprobada por parte del Consejo de Administración, previa presentación y análisis de la Gerencia.

8. RECAUDO DE CARTERA

8.1. Abono a cuotas créditos no castigados


Se recibirá el recaudo de cartera, teniendo en cuenta las siguientes formas autorizadas:

- a. Pago en la(s) taquilla(s) en el horario de servicios establecido.
- b. Por transferencia de fondos realizada por la empresa en que trabaja el asociado deudor para pago de créditos con convenio de libranza.
- c. Por pago en bancos en las cuentas de la cooperativa Riachón a través de convenios de recaudos referenciados o cualquier otro mecanismo similar.
- d. Por convenios de recaudo con otras entidades
- e. Liquidación de Prestaciones Sociales para abono a crédito.

8.2. Abono créditos castigados

Los créditos castigados liquidarán intereses de mora a la tasa de usura vigente y ordinaria igual a los establecidos en pagaré.

La gerencia queda facultada para negociar los pagos respectivos, los cuales se contabilizarán separando lo que corresponda a capital e intereses.

	DOCUMENTO TÉCNICO DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA	FECHA: 11 de septiembre de 2019 VERSIÓN No 7 PÁGINA: 22 DE 25
---	---	--

9. SANCIONES.

Las siguientes serán las sanciones impuestas para los asociados, que incumplan con los términos pactados en el momento del diligenciamiento de la solicitud y aprobación del crédito y que además sean reincidentes en mora sin justa causa,

- En caso de presentarse 4 meses en moras reiterativa de treinta y un (31) días a sesenta (60) días o calificación B, en un periodo de 1 año, teniendo en cuenta el ultimo crédito otorgado pierde derecho a solicitar crédito durante tres (3) meses.
- Con presentar mora reiterativa entre sesenta y un días (61) y setenta y un (71) días o calificación C, en un periodo de un (1) año, teniendo en cuenta el último crédito otorgado se le suspenderá el servicio de crédito por 6 meses.
- Con presentar mora reiterativa superior a setenta y un días (71) en un periodo de un (1) año, teniendo en cuenta el último crédito otorgado se le suspenderá el servicio de crédito por 12 meses.
- En caso de reingreso luego de un retiro forzoso por morosidad, podrá acceder al servicio de crédito 12 meses después del reingreso.
- En caso de reingreso luego de su retiro por castigo de crédito, podrá acceder al servicio de crédito, 12 meses después de cancelar totalmente la deuda castigada.

10. DISPOSICIONES GENERALES Y REFORMA

10.1. Cláusula aceleratoria.

La Cooperativa Riachón podrá declarar extinguido o insubsistente el plazo que falte para el pago total de la deuda y exigir el pago inmediato con todos sus accesorios, en los siguientes casos:

- Por incumplimiento o violación de cualquiera de las obligaciones contenidas en el pagaré que soporta la deuda.

- Por mora reiterada e injustificada en el plazo del pago de los intereses o de alguna de las cuotas de amortización del capital.
- Si la garantía admisible que respalda el crédito, fuere embargada o perseguida por terceros total o parcialmente en ejercicio de cualquier acción legal o en la misma forma lo enajenen o hipotequen sin consentimiento expreso y escrito de la Cooperativa Riachón.
- Si la garantía admisible que respalda el crédito parece o sufre desmejora o deprecio cualquiera que sea la causa, de tal manera que, a juicio de la Cooperativa Riachón, no sea garantía de la obligación pendiente y de sus accesorios.
- Por inexactitud o falsedad en los documentos en virtud de los cuales se haya obtenido la adjudicación del préstamo.
- Por muerte, liquidación o declaratoria de Insolvencia de cualquiera de los suscriptores de la obligación.
- Por no constituir, mantener vigentes y allegar a la Cooperativa Riachón, las pólizas de seguro que esta exija para amparar los bienes dados en garantía.
- Por desvinculación laboral del (los) deudor (es), en el evento que la amortización del crédito sea por deducción de nómina.

Para tales efectos será suficiente prueba de ocurrencia del hecho que justifique su aplicación, la información y documentos que sobre el asunto recopile y allegue la Cooperativa Riachón, sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial alguno, decisión que será tomada por la gerencia general.

10.2. Abonos parciales.

Para abonos parciales y con el fin de minimizar las provisiones, se abonará al crédito más vencido. Lo anterior para efectos en la ley de arrastre.

El procedimiento deberá ser explicado al asociado en el momento de realizar el pago.



**DOCUMENTO TÉCNICO DE
ADMINISTRACIÓN DE CARTERA**

FECHA: 11 de
septiembre de
2019

VERSIÓN No 7

PÁGINA: 24 DE
25

10.3. Cruce de aportes.

Para los créditos respaldados en su totalidad con aportes sociales se realizará el cruce cuando la gerencia general lo considere necesario.

11. REFORMA.

El presente documento podrá ser modificado parcial o totalmente por el Consejo de Administración, según las políticas fijadas por ellos o según la normatividad legal que la regule.

Las dudas que puedan surgir en la interpretación y aplicación de este Reglamento serán sometidas a aclaración por parte del Consejo de Administración, con base en solicitud presentada por el interesado.

VIGENCIA. El presente documento deroga todos los anteriores, y entra en vigencia a partir del 11 y 12 de septiembre del año 2019. Según acta 2018-036

Para constancia firman,

GABRIEL ADONAY PRECIADO MESA
Presidente Consejo de Admón.
Cooperativa Riachón Ltda.

CLAUDIA CECILIA TABORDA MUÑOZ
Secretaria Consejo de Admón.
Cooperativa Riachón Ltda.

RELACIÓN DE MODIFICACIONES AL REGLAMENTO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

ACTA Y FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA Y MODO DE SOCIALIZACIÓN
-----------------------------------	--------------------	--------------------------------------



**DOCUMENTO TÉCNICO DE
ADMINISTRACIÓN DE CARTERA**

FECHA: 11 de
septiembre de
2019

VERSIÓN No 7

PÁGINA: 25 DE
25

27 de Septiembre de 2011, según Acta No.2010-038	Aprobación Reglamento inicial.	Copia de Reglamento
Acta 2012-005, del 11 de octubre de 2012.	Modificación de los artículos 4, 6 y 12,	Socialización y entrega de copia en medio magnético en reunión de empleados el 15 de marzo de 2013
Acta No 2012-020 del 15 de junio de 2013.	Propuesta de Reforma y actualizaciones según circular externa 003 de la SUPERSOLIDARIA.	Envío de circular y copia del reglamento modificado, socialización en reunión de empleados el ___ de junio de 2013.
Acta No 2012-024 del 14 de agosto de 2013.	Modificación del artículo 12	Se envió Circular N°2013-024 G.G.
Acta N°2014-005 del 29 de septiembre de 2014.	Modificación al artículo 4), numera 4.2	Se envió Circular N°2014-032 de G.G, el 11 de octubre de 2014.
Acta Nro 2018-036 del 11 y 12 de septiembre de 2019	Modificaciones generales a todo el documento	Se envía por medio del aplicativo Workmanager.