

FONDO DE EMPLEADOS PARA LA COOPERACIÓN Y EL SERVICIO -COOMSERVI

LA JUNTA DIRECTIVA DEL FONDO DE EMPLEADOS PARA LA COOPERACIÓN Y EL SERVICIO – COOMSERVI - en uso de sus atribuciones legales y estatutarias y

CONSIDERANDO:

1. Que la nueva circular básica contable y financiera expedida por la Supersolidaria de diciembre 28 de 2020, obliga a las Entidades del sector solidario tener un reglamento de cobranza debidamente aprobado por la Junta Directiva.
2. Que la misma Circular Básica Contable y Financiera de 2020 establece que toda organización solidaria debe contar con políticas y procedimientos para adelantar labores de cobranza en créditos dejados de cancelar por los asociados vigentes o por los retirados con saldos a cargo.
3. Que es función primordial para el Coomservi mantener sus asociados informados sobre el estado de sus obligaciones, previendo que estas permanezcan al día en todos sus conceptos.
4. Que es necesario facilitar la atención oportuna en los pagos de sus créditos, teniendo en cuenta que la cartera es nuestro principal activo que tiene su fundamento en los Aportes Sociales que hacen los propios asociados, como fuente principal de financiación de COOMSERVI.

ACUERDA:

ARTÍCULO 1. OBJETIVO:

El objetivo de la presente reglamentación es el de realizar la gestión de cobro, con el debido seguimiento, a los asociados y ex asociados morosos de COOMSERVI, a través de las etapas estipuladas en el presente reglamento.

ARTÍCULO 2. POLÍTICAS DE COBRO:

Para la gestión de cobranza COOMSERVI tendrá las siguientes políticas de cobro: El Fondo de Empleados está en libertad de aplicar el cobro a cualquiera de los deudores principales o deudores solidarios. El proceso de cobranza está orientado a crear una cultura de buen pago en aquellos asociados a los cuales COOMSERVI ofrece sus servicios o retirados con saldos a cargo. En esta medida será posible tener un flujo de caja eficiente que le permita a COOMSERVI cumplir con todas sus obligaciones. El proceso de cobranza está orientado a

conocer de manera oportuna las dificultades del deudor, que de considerarse pertinentes permitan consolidar acuerdos de pago convenientes para las partes. COOMSERVI contará con herramientas o mecanismos de comunicación que permitan informar de manera oportuna a los deudores acerca del estado de sus acreencias, el concepto y valor de sus saldos y la mora en la cancelación de sus obligaciones pendientes.

Como políticas diseñadas por la entidad para la gestión de cobro tenemos:

1. El recaudo de cartera de crédito se realizará conforme a las normas vigentes sobre la materia.
2. La recuperación de la cartera se realizará de forma que contribuya al cumplimiento y ejecución del presupuesto o a lo contractualmente pactado y a las metas establecidas.
3. Se deberán implementar los mecanismos que permitan informar oportunamente a los deudores de los atrasos en sus obligaciones.
4. La administración de la cartera estará orientada a generar compromisos de pago que eviten costos innecesarios en la tercerización de la cartera a cargo de ex asociados.
5. Se determinarán criterios para el otorgamiento de facilidades y acuerdos de pago.
6. Se desarrollarán acciones en todas las etapas de cobro con el fin de maximizar el recaudo.

ARTICULO 3. PROCEDIMIENTO APLICACIÓN APORTES SOCIALES Y ABONOS A SALDOS DE CARTERA:

1. Al retiro del deudor el sistema procede a abonar sus Aportes Sociales a la deuda total arrojando un valor final que se ve reflejado en saldo de cartera a cargo del ex asociado o un remanente por pagar.
2. Cuando el resultado final es un saldo de cartera a cargo del Asociado, este valor se reporta a nómina para tenerlo en cuenta en los descuentos de la liquidación, recibido el descuento de la liquidación por parte de la Empresa vinculada, se hace nuevamente un abono a la deuda total quedando cancelada la obligación o con un saldo pendiente por cobrar al Asociado.
3. Si la obligación no queda cancelada, se realiza un Acuerdo de pago con el saldo de la obligación.

ARTICULO 4. ETAPA COBRO ADMINISTRATIVO:

1. Una vez la Empresa patronal solicita paz y salvo se tramita el proceso de retiro por parte de área de Cartera, procediendo previamente a validar si presenta deudores solidarios, así mismo el Gestor de cobros procede a solicitar la carpeta del asociado que presenta saldos en contra para iniciar la respectiva gestión, la cual será registrada en el sistema.
2. Una vez realizado el cierre de Cartera, el Director de Cartera elabora reporte mensual de la Cartera a cargo de Exasociados.
3. El Gestor de cobros realiza un primer contacto con las personas que tienen saldo pendiente y los invita a suscribir un **acuerdo de pago** a través de cualquier medio de comunicación. El acuerdo de pago perderá su validez en cuanto no se reciba el pago correspondiente en el tiempo establecido (tres días hábiles). El gestor de cobros registra la gestión realizada en Módulo de Gestión de Cobro.
4. Si la información suministrada en el sistema no se encuentra actualizada para poder contactar a la persona que presenta el saldo pendiente y (o) deudores solidarios, el gestor de cobros realizará la solicitud al proceso de gestión documental del préstamo de la carpeta, quien a su vez realizará la devolución de esta documentación después de sustraer la información necesaria.
5. El gestor de cobros conservará aquellos acuerdos de pago que se hayan suscrito físicos y magnéticos. Se llevará el reporte "Maestra de Gestión de Cobro", de igual forma en el Módulo de Gestión de Cobro se registran los contactos realizados, notificaciones, acuerdos de pago formalizados, fechas de pago, cancelación de cuotas, incumplimientos de acuerdos, paz y salvos, certificados y mensajes recordatorios.
6. Un día antes de las fechas de compromiso de pago, el gestor de cobros hace recordatorio a través de los diferentes canales de comunicación a los deudores.
7. A los 30 días de mora se envía **notificación** a la dirección registrada informando que se constituirá el crédito al deudor solidario si lo hay, o se comunicará su traslado a la firma de abogados contratada para tal caso, así como reporte a las Centrales de riesgo.

ARTICULO 5º: ETAPA COBRO JURÍDICO:

Si al cumplirse los 180 días la obligación sigue en mora se procede a dar inicio al proceso ejecutivo respectivo, para lo cual se envía a la firma de abogados la base de datos y de acuerdo a su requerimiento los documentos originales que certifican la deuda: (Solicitud de crédito, Pagaré y documentos que demuestran la gestión Administrativa y Prejurídica realizada por COOMSERVI).

ARTICULO 6º: PROCEDIMIENTOS Y NOTIFICACIONES:

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE RECAUDO DE EXASOCIADOS

Preliminares: El proceso de cobranza se inicia solicitando al departamento de archivo, el expediente del deudor quien va a ser objeto del proceso de la gestión.

Análisis y evaluación de cartera: para el análisis y evaluación de la cartera en mora, las personas a cargo de los procesos administrativos llevarán ordenadamente el archivo con los expedientes de cada uno de los exasociados con obligaciones vigentes, clasificándolos por orden alfabético.

Procesos de cobranza en COOMSERVI: Con el objetivo de controlar la cartera de exasociados, COMSERVI desarrollará los siguientes procesos dentro de la gestión de cobranza:

- Administrativa-Pre jurídica { 30 días- 180 días
- Abogados { + 181 días

ACTIVIDADES DESARROLLADAS EN EL PROCESO DE GESTION DE COBRO

No.	DESCRIPCION DE ACTIVIDADES	PROCESO	RESPONSABLE FIRMA	FORMATO
1	PROCESOS DE PAZ Y SALVOS			
a.	Generar Paz y Salvo requerido por la Empresa patronal en el momento de retiro	Cartera	Analista de Recaudo	Paz y Salvo Empresa o vía e-mail

2	INICIO PROCESO GESTION COBRANZA -PROCESO ADMINISTRATIVO- PREJURIDICO			
2.1	REPORTE DE LLAMADAS TELEFONICAS			
a.	<p><i>Si en la liquidación de Retiro se genera saldo a cargo del exasociado se establece contacto telefónico con el deudor comunicándole el valor del saldo, y la forma de pago. Así mismo en el archivo Ruta Gestión de Cobro y en el Módulo de Gestión de Cobro se registra toda la actividad desarrollada durante dicha gestión.</i></p>	Cartera	Gestor de Cobros	Ruta Gestión de Cobro
2.2	NOTIFICACIONES			
a.	<p>Primera Notificación: <i>Si en la liquidación de retiro se genera saldo a cargo del deudor se notifica comunicándole que si transcurrido 30 días no cumple el acuerdo de pago, la obligación en mora será reportada a las centrales de riesgo (CIFIN) y será contabilizada a los deudores solidarios.</i></p>	Cartera	Gestor de Cobros	Comunicación Escrita
b.	<p>Segunda Notificación: <i>Si el deudor ha incumplido el acuerdo, se envía la segunda notificación a los Deudores Solidarios, informándoles la contabilización de la deuda en la cual figura como tal.</i></p>	Cartera	Gestor de Cobros	Comunicación Escrita
3.	COBRO DE OBLIGACIONES AL DEUDOR SOLIDARIO			

3.1	<i>Verificación del estado activo de los deudores solidarios.</i>	<i>Cartera</i>	<i>Gestor de Cobros</i>	<i>Linux</i>
3.3	<i>Contabilizar el crédito por la modalidad 114 “préstamos a deudores solidarios.” Así mismo se registra la contabilización a los deudores solidarios en el sistema.</i>	<i>Cartera</i>	<i>Director de Crédito Ahorro y Cartera</i>	<i>Linux</i>
-PROCESO ABOGADOS				
	<i>Envío de expedientes Si no se logró una gestión satisfactoria por parte de los gestores de cobros y los deudores solidarios no se encuentran activos, se trasladará el proceso de cobro a través de la firma de abogados contratada para tal fin.</i>	<i>Cartera</i>	<i>Director de Crédito, ahorro y cartera</i>	<i>Reporte Excel.</i>
CIERRE DE EXPEDIENTE				
	<i>Una vez cancelada la obligación se realiza el registro de la novedad (PAZ Y SALVO).</i>	<i>Cartera</i>	<i>Gestor de Cobros</i>	<i>Linux-Módulo Gestión de Cobro.</i>

ARTICULO 7º. REPORTES A LAS CENTRALES DE RIESGOS.

COOMSERVI para fines de control, supervisión y de información comercial podrá desde el momento de la autorización del órgano competente reportar cualquier información financiera a la central de riesgo que establece el reglamento, a través de los departamentos de Cartera y Crédito.

ARTICULO 8º: LIQUIDACIÓN DE INTERESES CORRIENTES:

Forma Aplicada: Saldo de capital por la tasa de la línea sobre 360 por el numero de días corrientes. Liquidación intereses de mora. Formula Aplicada. Se calcula la máxima permitida sobre el capital de las cuotas en mora.

ARTICULO 9º. MECANISMOS DE NORMALIZACIÓN DE CARTERA:

COOMSERVI podrá suscribir acuerdos de pago sobre saldos vencidos tendientes a normalizar las obligaciones que presenten vencimientos, de conformidad con lineamientos y políticas establecidas por COOMSERVI a través de los Gestores de Cobros o del órgano competente o de terceros contratados por la entidad, facultados para suscribir estos acuerdos.

- 1) El incumplimiento del acuerdo de pago por parte del deudor, dará lugar al cobro de la obligación a los deudores solidarios, así mismo dará lugar inmediatamente a las acciones judiciales respectivas. Para tal efecto, el Director de Cartera dará traslado al Abogado Externo para cobro jurídico, tan pronto se verifique el incumplimiento.
- 2) Los intereses pactados en la formalización del acuerdo de pago, así como en la contabilización de obligaciones a los deudores solidarios pueden ser negociados según las tasas de Interés vigentes de COOMSERVI; dicha negociación será realizada por la Gerencia o el Director de Cartera.
- 3) Para los casos de obligaciones de Exasociados con mora superior a 180 días, se podrá realizar la conciliación del pago de la obligación bajo los siguientes parámetros:

Capital: hasta el 30% del Capital insoluto de la obligación

Intereses corrientes y mora: hasta el 100% de los intereses causados.

- 4) Para los casos de obligaciones de Exasociados con cartera al día, se podrá realizar la conciliación del pago de la obligación bajo los siguientes parámetros:

Capital: hasta el 10% de la obligación.

Intereses corrientes y mora: hasta el 50% de los intereses causados.

Las condonaciones a que hace referencia el parágrafo III y IV deben ser autorizadas por la Gerencia o por el Director de Cartera, mediante correo electrónico.

Así mismo, para que cuando en la conciliación de pago dicha condonación de lugar, el saldo de la obligación debe ser cancelado máximo en dos cuotas consecutivas mensuales.

- 5) Coomservi directamente o a través de empresas especializadas podrá realizar el cobro de la cartera según lo amparado en la Ley 1527 de Abril 27 de 2012, enviando el traslado de la obligación a la empresa donde se encuentre vinculado el deudor con el fin de que se realicen los descuentos.
- 6) Coomservi podrá, con el fin de disminuir la morosidad de la cartera y las provisiones generadas por las obligaciones de crédito a cargo de los exasociados solicitar mediante memorando a **SERVIPLUS COOMSERVI S.A.S.** las reclamaciones por la cobertura de riesgo sobre los créditos impagados, igualmente se deberá seguir realizando la gestión de cobro correspondiente, ya sea directamente o a través de la oficina de abogados contratada.

Las solicitudes de pago de estas garantías deberán acompañarse, en cada caso, de los siguientes documentos:

- a) Certificado del representante legal de COOMSERVI o quien haga sus veces donde manifieste:

- Que el crédito ha alcanzado una altura de mora igual o superior a ciento veinte (120) días.
 - Que el deudor ha sido reportado en las centrales de información, y que se ha realizado la gestión de cobranza de acuerdo con sus políticas.
- b) Archivo Excel- en el que se discrimine los saldos los de capital, intereses corrientes y de mora a la fecha de la reclamación. Coomservi podrá hacer reclamaciones de saldos de capital/intereses o únicamente el capital (condonando los intereses).

ARTICULO 10º. REESTRUCTURACIÓN DE CRÉDITOS.

COOMSERVI podrá realizar reestructuración de créditos como mecanismo excepcional, entendida ésta como cualquier modificación de cualquiera de las condiciones originalmente pactadas con el propósito de permitirle al asociado deudor la atención adecuada de su obligación ante el real o potencial deterioro de su capacidad de pago.

ARTÍCULO 11º: CASTIGO DE LA CARTERA:

Un crédito moroso podrá ser susceptible de castigo cuando a través del proceso de cobro jurídico no sea posible su cobro y, asimismo, cuando se encuentre documentada la incapacidad de pago del deudor desde el proceso de cobro administrativo y prejurídico, sin necesidad de haber sido iniciada acción legal alguna para el abogado. Los castigos serán aprobados por la Junta Directiva, antes de solicitar su aprobación es necesario que el Gerente exponga ante los miembros de la Junta, como mínimo la siguiente información:

- a. Monto de la Cartera a castigar.
- b. Las gestiones realizadas y el estudio efectuado por el Comité de Evaluación de Cartera de Créditos que dio como resultado considerar las obligaciones crediticias a castigar como incobrables o irrecuperables o concepto Jurídico sobre la irrecuperabilidad de la obligación.

Para proceder al castigo de una deuda se deben tener en cuenta los siguientes criterios para considerar que la cartera se considera irrecuperable:

- a. Incapacidad económica del deudor.
- b. Desmejoramiento de la garantía.
- c. Ausencia total del deudor o codeudores solidarios.
- d. Derechos u obligaciones respecto de los cuales no es posible ejercer su cobro o pago, por cuanto opera alguna causal relacionada con su extinción, según sea el caso.
- e. Derechos u obligaciones que carecen de documentos soporte idóneos a través de los cuales se puedan adelantar los procedimientos pertinentes para obtener su cobro o pago.
- f. Cuando no haya sido legalmente posible imputarle a alguna persona el valor por la pérdida de los bienes o derechos.
- g. Cuando evaluada y establecida la relación costo beneficio resulte más oneroso adelantar el proceso de que se trate.



**REGLAMENTO DE COBRANZA DE
CARTERA DE CRÉDITOS
RG-GE-011**

Ciudad y Fecha de Aprobación:
Bogotá, 26 de Marzo de 2021

Versión: 02

Página **9** de **9**

Documento controlado

- h. El monto de la cartera a castigar debe corresponder a los saldos a cargo de exasociados; igualmente que el valor de dichos saldos se encuentren totalmente provisionados.

ARTICULO 12º: VIGENCIA.

El presente reglamento fue aprobado por la Junta Directiva del Fondo de Empleados para la Cooperación y el Servicio "COOMSERVI" en sesión del 26 de Marzo de 2021, según Acta No. 299. Para constancia se firma por presidente y secretario de la reunión.

MARTHA JANETH SIERRA
PRESIDENTE

CARLOS YEPES GALVAN
SECRETARIO