



POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA

Proceso: Planeación Estratégica

PSD-EP1-C01-R37

Versión 5
Edición: Junio 28 de 2018

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
<i>Original Firmado</i>	<i>Original Firmado</i>	<i>Original Firmado</i>
Lenar Cley Lozano Serna Director Financiero y de Productos Andres Felipe Rugeles Coordinador de Procesos	Diana Lucia Roa Díaz Gerente	Rodrigo Tafur Presiente Consejo de Administración (e).

Control de Versiones

Versión	Fecha Modificación	Comentario – Justificación
1	Marzo 23 de 2017	<ul style="list-style-type: none"> Creación del Documento.
2	Abril 28 de 2017	<ul style="list-style-type: none"> Se modifica el numeral 11 Castigos de Cartera adicionando nuevos requisitos para el mismo. Se adiciona el numeral 11.1 Parámetros. Se adiciona el numeral 11.2 Periodicidad.
3	Mayo 25 de 2017	<ul style="list-style-type: none"> Se adiciona el numeral 8 Condonación de saldos con las atribuciones establecidas a la Gerencia General.
4	Diciembre 16 de 2017	<ul style="list-style-type: none"> Se modifica el numeral 2.4 concediendo al Coordinador de Cartera la potestad de definir los casos que se trasladan a cobro jurídico. Se adiciona nota aclaratoria al numeral 3,2 gastos de cobranza.
5	Junio 28 de 2018	<ul style="list-style-type: none"> Se modifica el numeral 10 reestructuraciones incluyendo las condiciones establecidas en el Manual de Producto de Crédito. Se modifica el numeral 12.2 determinando una nueva periodicidad para realizar el castigo de cartera.

TABLA DE CONTENIDO

Contenido	Página No.
1. OBJETIVO GENERAL	4
2. ALCANCE	4
3. DEFINICIONES	4
4. AREAS INVOLUCRADAS	5
5. CONTENIDO	5
6. CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES	5
7. CAPITULO II PROCESO DE COBRANZA	6
8. CAPITULO III DISPOSICIONES FINALES	12

	POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA	PSD-EP1-C01-R37
	Planeación Estratégica	Junio 28 de 2018 Versión 5

1. OBJETIVO GENERAL

Describir las políticas y normas establecidas para el procedimiento de la efectiva administración de la Cartera de Crédito en la Entidad, con el fin de minimizar el riesgo de cartera, adecuando procesos de recuperación que faciliten mayores resultados en el retorno del Capital.

1.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1.1.1 Garantizar mediante las políticas y procesos de cartera la disminución de los Índices de Calidad de la Cartera.
- 1.1.2 Realizar un constante seguimiento y control de la gestión de cobranzas en cada una de las etapas establecidas por la entidad.
- 1.1.3 Prevenir el rodamiento de los créditos a una categoría de mayor riesgo.
- 1.1.4 Minimizar los castigos de cartera.
- 1.1.5 Servir de material de apoyo en auditorías internas o externas de los órganos de control y vigilancia.
- 1.1.6 Unificar el proceso de cobranza para que las políticas y procedimientos de gestión de cartera sirvan como herramienta de trabajo y mecanismo de consulta permanente por parte de los funcionarios de la Cooperativa.
- 1.1.7 Lograr efectividad en la administración y gestión de la cartera.
- 1.1.8 Establecer en el Asociado por medio del seguimiento de cobranza una cultura de pago oportuno.

2. ALCANCE

El presente reglamento involucra todas las etapas del proceso de cobro integral de la cartera de crédito de la Cooperativa Prosperando.

3. DEFINICIONES

Comité de Normalización de Cartera	Comité especial integrado por el Gerente General, Director Financiero y de Producto y Coordinador de Cartera.
---	---

4. AREAS INVOLUCRADAS

- Gerente General
- Dirección Financiera y de Productos
- Coordinador de Cartera

5. CONTENIDO

ACUERDO No 172.

Por medio del cual se reglamenta la gestión de cartera y cobranza de la Cooperativa Prosperando.

El Consejo de Administración de la COOPERATIVA en uso de sus facultades que le confiere la Ley y el Estatuto y,

CONSIDERANDO:

Que en virtud del régimen de cartera y provisiones proferido por la Superintendencia de la Economía Solidaria se hace necesario alinear a dichas disposiciones, las Políticas, y procedimientos para el manejo de cartera y cobranza.

Que es labor fundamental del Consejo de Administración la implementación de Políticas y Reglamentos que permitan además del adecuado cumplimiento de las disposiciones legales, fijar las condiciones y criterios para el proceso de otorgamiento, seguimiento y cobranza de su cartera de crédito.

ACUERDA:

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. – Calificación de Cartera de Créditos, Regla de Arrastre y Provisiones: La COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SOCIAL PROSPERANDO LTDA. Para efectos de calificación de cartera, regla de arrastre y constitución de provisiones aplicará las disposiciones contenidas Circular Básica Contable y Financiera 004 de 2008 ó normas que la deroguen o modifiquen.

	POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA	PSD-EP1-C01-R37
	Planeación Estratégica	Junio 28 de 2018 Versión 5

CAPITULO II PROCESO DE COBRANZA

Artículo 2. – Etapas de Cobro de Cartera.

El proceso de gestión de cobro se realizará de acuerdo a las siguientes etapas.

2.1 Cobro Preventivo.

Está orientado a evitar el rodamiento negativo de los deudores, a franjas de mora que afectan el indicador de calidad de cartera y le generan gastos por provisiones y labores de cobranza especializadas a la entidad. Esta labor se realizará desde los tres (3) días antes del vencimiento de la cuota y hasta (30) días de mora.

2.2 Cobro Persuasivo

Está orientado a la normalización de obligaciones con mora mayor a 30 días y evitar que continúen deteriorándose afectando los resultados económicos de la Cooperativa. Esta gestión se realizará entre treinta y uno (31) y sesenta (60) días después del vencimiento de la obligación.

2.3 Cobro Prejurídico.

Está orientado a la normalización de obligaciones con vencimiento entre los sesenta y uno (61) y noventa (90) días, tiene como objetivo evitar que las mismas continúen deteriorándose afectando los resultados económicos de la Cooperativa.

2.4 Cobro Jurídico.

Transcurridos 91 días sin resultado en las gestiones previas se dará inicio a la etapa de Cobro Jurídico, no obstante lo anterior, se podrán presentar casos en los cuales el proceso se iniciará antes de esta morosidad por alguna de las causales contempladas en la Cláusula Acelaratoria del Pagaré. Esta labor se realizará a través de abogados contratados por la entidad.

Para determinar si un caso debe trasladarse o no a cobro jurídico se deberán tener en cuenta los siguientes criterios:

- a) Evaluar si el monto de la obligación amerita iniciar el proceso jurídico, teniendo en cuenta el incremento de costos que éste representa y la viabilidad de recuperación.
- b) Si se ha celebrado un acuerdo de pago que permita postergar el inicio del proceso.

- c) Identificar bienes sujetos a embargo a nombre del deudor y codeudor (vehículos, inmuebles, contratos, salarios, pensión) conforme a la investigación realizada sobre los documentos aportados al momento de la solicitud del crédito.
- d) Viabilidad de las medidas según el concepto del abogado. (Ubicación de los inmuebles si es rural o urbano y en el caso de los vehículos los modelos y ubicación)

Igual podrá anticiparse el inicio del proceso jurídico antes de los 90 días de mora en los siguientes casos:

- a) Si presenta un injustificado incumplimiento sobre los acuerdos celebrados entre las partes.
- b) Si el Deudor y/o los Codeudores han sido demandados por el cobro de otras obligaciones o han sido declarados en estado de quiebra.
- c) Si las garantías han sido embargadas o se tiene la certeza de que han desaparecido o sufrido deterioro.
- d) Si no se observa voluntad de pago en deudores o codeudores.

Una vez evaluados los criterios mencionados en este numeral, la Coordinación de Cartera trasladará las obligaciones a Cobro Jurídico. No obstante lo anterior los casos que se consideren especiales por su condición, serán evaluados y remitidos a tal instancia por el Comité de Normalización de Cartera.

2.5 Los abogados encargados del cobro jurídico deben presentar un informe sobre las gestiones adelantadas en los términos indicados en el procedimiento de **Gestión de Cartera PSD-MP4-C01**.

2.6 Un proceso jurídico podrá ser suspendido al igual que las medidas (si las hay) cuando exista un acuerdo que asegure obtener el pago total de la obligación, para lo cual se faculta al Comité de Normalización de Cartera para decidir sobre estos casos.

Esta suspensión deberá:

- a) Quedar plasmada en el Acta del Comité de normalización de Cartera.
- b) Ser formalizada en Juzgado por medio de un Acuerdo de Pago Extrajudicial.

Artículo 3. – Costos Derivados de Proceso de Cobranza: Serán costos derivados del proceso de cobranza los descritos en este artículo, los cuales en todos los casos estarán a cargo del deudor o codeudor(es).

3.1 Intereses Moratorios.

Se liquidaran intereses moratorios sobre el capital de la obligación a partir de un (1) día en mora conforme a las tasas máximas permitidas por la ley.

3.2 Gastos de Cobranza.

Se liquidaran gastos de cobranza de acuerdo a la siguiente tabla:

Etapa	Porcentaje (%) (sobre valor a capital vencido)*
10 – 39 días mora	1.4%
40 días mora hasta el Traslado cobro Jurídico	10%
Aceptación de Demanda	10%
Medidas Radicadas	15%
Sentencia	20%

Las tarifas para cada etapa no serán acumulables entre sí.

*A los valores registrados en tabla anterior se le adicionarán los impuestos a los que haya lugar según sea el caso.

3.3 Medios de contacto.

La Cooperativa dará aviso al deudor y codeudor(es) del estado de sus obligaciones por cualquiera de los siguientes medios:

- a) Llamada telefónica
- b) Visita al lugar de contacto
- c) Comunicaciones escritas directas a través de diferentes medios: cartas, correo electrónico, mensajes de texto a celulares.

Las gestiones de contacto serán realizadas por el área responsable según el Procedimiento de Gestión de Cartera **PSD-MP4-C01** o por empresas de cobranza autorizadas.

3.4 Horario de Contacto

Los asociados serán contactados para informar el estado de sus obligaciones de manera oportuna a los teléfonos y direcciones registrados en la base de datos de la

	POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA	PSD-EP1-C01-R37
	Planeación Estratégica	Junio 28 de 2018 Versión 5

Cooperativa en los siguientes horarios:

- a) Lunes a sábado entre 7 a.m y 8 p.m

Artículo 4. – Acuerdos de pago: Los acuerdos de pago realizados con el deudor y/o codeudor(es) deben ser soluciones reales y no aparentes, fundamentados en la capacidad de pago de los mismos, de forma que se asegure la recuperación del crédito dentro del término pactado.

Dichos acuerdos deben figurar por escrito y estar debidamente firmados por las partes involucradas.

Parágrafo: La prórrogas otorgadas fruto de los acuerdos de pago se dan únicamente por el valor de las cuotas vencidas, lo cual no implica la ampliación del plazo del vencimiento total de la obligación.

Cualquier acuerdo de pago que se pretenda realizar debe contar con el visto bueno del coordinador de cartera y deberá estar enmarcado en los planes de recuperación aprobados por el Consejo de Administración.

4.1 Incumplimiento de acuerdos de pago.

El incumplimiento del acuerdo de pago por parte del deudor, podrá dar lugar a que se haga efectiva la cláusula aceleratoria y para el efecto se dará traslado del cobro de la obligación a los abogados quienes iniciaran inmediatamente las acciones judiciales respectivas.

Artículo 5. – Abonos parciales: Para abonos parciales y con el objetivo de minimizar las provisiones, se debe abonar al crédito más vencido; lo anterior para efectos en la ley de arrastre, lo cual se debe explicar claramente al asociado al momento de realizar el pago.

Artículo 6. – Aplicación de Pagos: Los abonos o pagos que realicen los deudores se aplicarán de acuerdo al siguiente orden:

1. Intereses de Mora.
2. Gastos de cobranza (si aplica)
3. Seguro de vida deudores
4. Interés Corriente
5. Capital

Artículo 7. – Actualización Centrales de Riesgo: Prosperando realizará mensualmente la actualización a las centrales de riesgo, para informar el comportamiento de pago de todos sus deudores, velando en todo momento su veracidad y oportunidad.

	POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA	PSD-EP1-C01-R37
	Planeación Estratégica	Junio 28 de 2018 Versión 5

Artículo 8. – Condonación de Saldos: El Consejo de Administración concede a la Gerencia General las atribuciones de condonación de saldos por los siguientes conceptos:

- a) Intereses Moratorios.
- b) Intereses Corrientes.
- c) Comisiones o gastos de cobranza.
- d) Capital de Cartera Castigada.

Los límites y atribuciones de condonación establecidos por la Gerencia General para la condonación de saldos serán registrados en el **Procedimiento de Administración de Cartera PSD-MP4-C01**.

Artículo 9. – Clausula Acelaratoria: Prosperando podrá declarar extinto el plazo restante para el pago total de la obligación por cualquiera de las causales contenidas en el pagaré.

Artículo 10. – Reestructuraciones: Es el mecanismo instrumentado que tiene como objeto modificar cualquiera de las condiciones originalmente pactadas, con el fin de permitirle al deudor atender oportunamente su obligación, ante el real o potencial deterioro de su capacidad de pago.

Antes de reestructurar un crédito, deberá establecerse que este 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.

Una reestructuración será evaluada bajo las condiciones establecidas en el **Manual de Políticas de Otorgamiento de Crédito PSD-EP1-C01-R05, y Manual de Producto Crédito PSD-EP1-C01-R19** y será la Dirección Financiera y de Producto en conjunto con la Coordinación de Cartera quien con base a su análisis de capacidad de pago, historial crediticio y garantías, asigne la calificación que este crédito tendrá.

Para el tratamiento de las reestructuraciones la Cooperativa aplicara los parámetros establecidos en la Circular Básica Contable y Financiera 004 de 2008 de la Superintendencia de la Economía Solidaria y normas que la modifiquen o deroguen.

Parágrafo: Para obligaciones de asociados retirados y con deuda, se puede hacer uso de la reestructuración y de los acuerdos de pago como mecanismos para la recuperación de la cartera.

10.1 Los créditos reestructurados serán evaluados mensualmente con base a los resultados del mes inmediatamente anterior con el fin de determinar posibles eventos de riesgo.

Artículo 11. – Exclusión de Asociados por mora: Podrán ser excluidos de la Cooperativa aquellos asociados que presenten mora superior a noventa días en sus obligaciones pecuniarias, siempre y cuando no se haya celebrado un acuerdo de pago que permita postergar el proceso de exclusión.

Artículo 12. – Castigos de Cartera: El Consejo de Administración previo análisis y cumplimiento de al menos uno de los requisitos señalados a continuación, podrá autorizar el castigo de cartera:

- a) Cuando el proceso de cobro jurídico demuestre su irrecuperabilidad.
- b) Consideraciones de monto y altura de mora de la obligación.
- c) Cuando producto de la gestión de cobro el deudor y codeudor son declarados insolventes y no es posible recuperar la deuda.
- d) Cuando producto de la gestión de cobro, el deudor y el codeudor son declarados ilocalizados.
- e) Cuando ante ausencia de idoneidad, los títulos en garantía o el contrato de deuda sean declarados inexecutable por un juez.
- f) Si las condiciones geográficas o de seguridad hacen incobrable la obligación, en consideración de la renuencia al pago por parte del deudor.
- g) Cuando los costos derivados de la etapa jurídica sean superiores al saldo adeudado implicando pérdida económica real en el proceso de recuperación.

Parágrafo 1: Los criterios anteriormente mencionados deben estar soportados por concepto jurídico, técnico y legal sobre las dificultades o imposibilidad de recuperación de la obligación.

Parágrafo 2: Sin perjuicio de lo anterior, la Cooperativa aplicará las indicaciones relativas al castigo de activos descritas en la Circular Básica Contable y Financiera 004 de 2008 o normas que la deroguen o modifiquen.

12.1 Parámetros: La Cooperativa podrá proceder al castigo de cartera cuando en las gestiones de cobro realizadas previamente, se identifique la irrecuperabilidad de la obligación sin que se haga necesario llegar a la instancia de cobro jurídico. Para tal efecto se deberán observar los siguientes parámetros:

	POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA	PSD-EP1-C01-R37
	Planeación Estratégica	Junio 28 de 2018 Versión 5

- a) Los créditos cuyo saldo de capital sea menor o igual a 1.5 SMMLV y que registren mora igual o mayor a 90 días, serán castigados con base en la labor de cobro prejurídica.
- b) Los créditos con saldo de capital superior a 1.5 SMMLV, que registren mora igual o superior a 180 días, serán castigados con base en la labor de cobro jurídico.

12.2 Periodicidad: Los Castigos de Cartera se realizarán dos veces en el año previa observancia del cumplimiento de los criterios establecidos en este reglamento.

Parágrafo: No obstante lo anterior, en caso de que el indicador de calidad de cartera sea mayor a 1.5 desviaciones estándar del promedio publicado por la Supersolidaria, el castigo de cartera podrá ser presentado de manera especial en fecha diferente a las ya estipuladas, en todos los casos deben estar enmarcados dentro de lo establecido en la Circular Básica Contable y Financiera 004 de 2008, expedida por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

CAPITULO III DISPOSICIONES FINALES

Artículo 13. – Aspectos no contemplados: Los casos no previstos en este reglamento serán dirimidos por el consejo de administración, quien tiene la facultad para interpretar, estudiar y modificar parcial o totalmente este documento.

Artículo 14. – Vigencia: El presente reglamento, fue aprobado por el Consejo de Administración, en su reunión ordinaria del 28 de Junio de 2018, según consta en el **acta No 392**, rige a partir de la fecha de su aprobación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

Original Firmado

Rodrigo Tafur

Presidente Consejo de Administración (e).

Original Firmado

Argelia Rodríguez Sánchez

Secretaria Consejo de Administración.