



*Cooperativa Multiactiva Tolimense de Suboficiales
de las Fuerzas Militares en Retiro
"Coomuatolsure"*

ACUERDO NUMERO 469

(25 de Mayo del 2017)

**POR EL CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO
DE COBRANZAS DE LA COOPERATIVA MULTIACTIVA TOLIMENSE DE
SUBOFICIALES DE LAS FF. MM. EN RETIRO "COOMUATOLSURE"**

EL CONSEJO DE ADMINISTRACION DE LA COOPERATIVA MULTIACTIVA TOLIMENSE DE SUBOFICIALES DE LAS FF.MM. EN RETIRO "COOMUATOLSURE", EN EJERCICIO DE LAS ATRIBUCIONES CONFERIDAS POR LA LEY 79 DE 1.988, LA LEY 454 DE 1998, CIRCULAR BASICA CONTABLE Y FINANCIERA No. 004 de 2008, 04 de 2009, CIRCULAR EXTERNA 003 de 2013, EL ESTATUTO DE LA COOPERATIVA EN SUS ARTICULOS 09, 10, 19, 21, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 96 Y EL REGLAMENTO DE CREDITO DE LA COOPERATIVA, y:

CONSIDERANDO

1. Que es facultad del Consejo de Administración, reglamentar el proceso y la organización del servicio de gestión de cobranza con el fin de cumplir con los objetivos y los principios básicos establecidos en el estatuto.
2. Que es necesario dotar la Administración de la Cooperativa de un conjunto de normas que regulen los procedimientos y definan las políticas y acciones encaminadas a la gestión de cobro, que involucre la evaluación, el seguimiento y el recaudo de la cartera vencida.
3. Que ante el potencial o efectivo riesgo de incumplimiento de las obligaciones crediticias contraídas por parte de los asociados, se hace conveniente e indispensable establecer un reglamento de cobranza.
4. Que el reglamento interno de cartera deberá incluir las directrices necesarias para que la cooperativa tenga el conocimiento real y actualizado del estado de la cartera y la exacta identificación de sus deudores, así como las medidas de seguimiento y gestión desde la generación del título ejecutivo hasta su cancelación, pasando por todas las etapas de cobro persuasivo y coactivo.

RESUELVE

Expedir el reglamento de gestión de cartera y cobranza de crédito de la COOPERATIVA MULTIACTIVA TOLIMENSE DE SUBOFICIALES DE LAS FF.MM. EN RETIRO “COOMUATOLSURE”

1. GENERALIDADES

1.1 RELACION COLOCACIÓN-RECUPERACIÓN

La relación Colocación- Recuperación exige de parte de la administración una claridad lo suficientemente objetiva que permita además de prestar un excelente servicio al momento de entregar el dinero (crédito), crear y ordenar las condiciones necesarias para su retorno a la Cooperativa.

En este orden de ideas, las pautas y exigencias registradas en el presente "Reglamento de Cobranzas" se constituyen en los parámetros necesarios a observar en el momento de ejecutar la colocación del recurso financiero. Es decir, los requisitos de una cartera sana, que se precisan en el presente reglamento, son las que condicionan y determinan la colocación de los créditos en COOMUATOLSURE como complemento al Reglamento de Crédito.

1.2 OBJETIVO GENERAL

Se parte del entendimiento que la Cartera es el mayor activo financiero de COOMUATOLSURE. La fijación de políticas, acciones y estrategias objetivas nos posibilita lograr su oportuna rotación; es decir, que esta se recupere dentro de los plazos y términos establecidos en el Reglamento de Crédito.

1.3. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Fijar las políticas
- Definir estrategias institucionales
- Señalar la normatividad interna de COOMUATOLSURE y las exigencias legales, en especial las Circulares Básica Jurídica 007/2008 Básica Contable No 004/2008 y demás Circulares que las complementan, emitidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria., Reglamento de crédito acuerdo No. 459.
- Definir las acciones de la administración y evaluación de la cartera,
- realizada por:
 - Departamento de Aporte y Crédito
 - El Comité evaluador de Cartera

- **La Gestión Jurídica de los Abogados**
- **Ordenar el sistema de cobranzas en la institución**
- **Establecer los procesos operativos que permitan la oportuna y eficaz recuperación de la cartera.**
- **1.4 AMBITO DE APLICACION**

Las normas establecidas en el presente reglamento son aplicables de manera general a cualquier tipo de operaciones activas de crédito. Las mismas han sido adaptadas a la regulación expedida por los órganos de control y vigilancia del estado, especialmente a lo expuesto en Circular Básica Contable 004 de 2008 de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

2. POLÍTICAS DE CARTERA

- **Manejar la Cartera bajo los siguientes pilares:**
 - **Racional colocación**
 - **Racionalización de los costos de la cobranza**
 - **Disminución de las cuentas incobrables**
 - **Criterios claros y precisos para la colocación**
- **Promover en nuestros asociados la cultura del pago oportuno de sus obligaciones a través de los distintos eventos.**
- **Propender por que la administración de la cartera morosa esté guiada en primera instancia a generar compromisos de pagos directos para su normalización, utilizando la reestructuración y la novación, por una única vez al año.**
- **Establecer los canales de comunicación requeridos para que el asociado comprenda y se responsabilice de la obligación adquirida con COOMUATOLSURE.**
- **Es obligación del Gerente, en primera instancia, como de todos los estamentos que se relacionen con la colocación de crédito y cartera, vigilar la calidad de este activo financiero de la Cooperativa.**
- **El proceso de recaudo estará orientado a conocer de manera oportuna las dificultades del deudor, que permitan llegar acuerdos de pagos convenientes para las partes**

3. ESTRATEGIAS INSTITUCIONALES

Para el logro de una cartera de buena calidad, se proporcionan las siguientes estrategias:

- **El Comité de Cartera definirá los lineamientos de gestión de cartera, en compañía con el departamento o personas encargadas de la cartera, partiendo de las exigencias propias de una cartera de alta calidad y observando para ello la realidad de la capacidad de pago del asociado y la realidad sociopolítica y económica del entorno nacional y local.**

- La totalidad de los funcionarios de COOMUATOLSURE deberán tener presente para el manejo de la cartera las siguientes recomendaciones:
 - Un servicio personalizado con el solicitante de tal manera que se expongan en forma clara y precisa las condiciones de la negociación.
 - El servicio personalizado deberá permitir ampliar el conocimiento sobre el solicitante, lo que facilita ofrecer una mejor orientación a la necesidad que presenta.
 - Practicar siempre un Principio: Sí hay serias dudas sobre la calidad del solicitante del crédito, como resultado de la verificación de la información, el proceso de arreglo directo de cartera se debe suspender y pasar al Comité Evaluador de Cartera.
- Se mantendrá un seguimiento permanente a las diferentes disposiciones que sobre crédito y cartera se generen para su implementación al interior de COOMUATOLSURE.
- Mantener un interés constante por el seguimiento y evaluación, desde una óptica financiera y administrativa del comportamiento de las diferentes variables de la cartera para su prevención, corrección o fortalecimiento.
- Desarrollar e implementar un sistema de verificación de garantías que permita cuantificar su calidad.
- Desarrollar acciones efectivas pos crédito de verificación y acercamiento con el deudor y deudores solidarios, que nos permita obtener un panorama objetivo sobre el efecto del servicio como las condiciones de recuperación.

4. ADMINISTRACION DEL REGLAMENTO

4.1. COORDINACION

Corresponde al Comité evaluador de Cartera en unión con el Comité de Crédito, la correcta administración de este Reglamento para que los funcionarios que directa o indirectamente tengan la responsabilidad de aplicar las normas y procedimientos aquí establecido, den un buen uso de ello.

4.2. APROBACIÓN

El Reglamento aprobado por el Consejo de Administración es de carácter general, lo que implica que todas las instancias de COOMUATOLSURE se regirán por lo aquí estipulado. Situaciones o aspectos no contemplados en él, se consultarán directamente al Comité Evaluador de Cartera y Consejo de Administración.

4.3. PUBLICACIÓN Y MODIFICACIONES

Mediante la presentación y divulgación de este Reglamento se dan a conocer las disposiciones que regirán a partir de la fecha de aprobación y entrega del mismo a los responsables de la administración, manejo y evaluación de la cartera. Las modificaciones que afecten la vigencia de las normas

contempladas en el presente Reglamento se aprobarán en reunión del Consejo de Administración y se incluirán en el respectivo Reglamento.

4.4. CONTROL

El control del cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos contenidos en el presente reglamento le corresponde a la Gerencia y el Comité Evaluador de cartera, sin perjuicio de las atribuciones que para estos eventos recaigan expresamente sobre la Revisoría Fiscal.

4.5. INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento de las normas contempladas en el presente reglamento acarreará las sanciones disciplinarias a él o a los funcionarios responsables según la gravedad de la falta.

5. ASPECTOS PARA EL COBRO DE CARTERA

5.1 MORA EN EL PAGO

El retardo de un día en el pago de la cuota pactada, hace que el crédito quede en mora y sea exigible.

5.2 CAPACIDAD DE PAGO

Se hará exigible la obligación cuando pese medida cautelar sobre el salario, asignación de retiro o mesada pensional, devengado por el asociado.

5.3 DISMINUCION DE UNA GARANTIA REAL

Si un crédito se encuentra garantizado con prenda o hipoteca, y éstas se ven disminuidas por cualquier causa, la Cooperativa puede hacer exigible la operación.

5.4 EMBARGO DEL BIEN DADO EN HIPOTECA O PRENDA

Cuando el bien gravado con hipoteca o prenda a favor de la Cooperativa es embargado por otro acreedor, la obligación se vuelve exigible, encontrándose o no en mora en cuanto a su cancelación.

5.5 POR TIEMPO DE VENCIMIENTO

Los créditos se evaluarán y clasificarán permanentemente de acuerdo con el tiempo de vencimiento que registren los saldos pendientes de pago; es decir, por su edad de morosidad.

✓ CATEGORIA "A" o "RIESGO NORMAL"

Créditos con cuotas al día o con vencimientos no mayores a treinta (30) días.

✓ **CATEGORIA "B" o "RIESGO ACEPTABLE" SUPERIOR AL NORMAL**

Créditos con cuotas vencidas mayores a treinta y un días (31) y no superiores a sesenta (60) días.

✓ **CATEGORIA "C" o "RIESGO APRECIABLE"**

Créditos con cuotas vencidas mayores de sesenta y un (61) días y no superiores a noventa (90) días.

✓ **CATEGORIA "D" o "RIESGO SIGNIFICATIVO"**

Créditos con cuotas vencidas mayores a noventa y un (91) días y no superiores a ciento ochenta (180) días.

✓ **CATEGORIA "E, F" o "RIESGO DE INCOBRABILIDAD"**

Créditos que presentan cuotas vencidas con más de ciento ochenta (180) días, para el caso de los soportados en garantía personal.

6. ADMINISTRACION DE CARTERA

6.1 GENERALIDADES

Lograr una cartera de alta calidad exige un permanente control sobre su comportamiento. Desarrollar tal actitud posibilita altos índices de gestión administrativos, de planeación y de ejecución, lo que conlleva a resultados económicos exitosos. Estas acciones deben ser de interés permanente para todos los funcionarios de la Cooperativa. Para un control eficiente y eficaz se exige observar los siguientes aspectos:

6.2. SEGUIMIENTO DE LA CARTERA

Los principales colocadores de recursos financieros en COOMUATOLSURE lo constituye la oficina de aportes y créditos. Para que estos estamentos logren niveles de eficiencia y eficacia en la administración de la cartera, es imprescindible establecer metas precisas en la recuperación de la cartera vencida, tomando para ello como base el nivel de colocación y los índices de morosidad o vencimiento por cada una de ellas. Estos factores son claves en la evaluación por parte del Área Cartera.

Para el anterior cometido se hace necesario lo siguiente:

- **Un Listado por fechas de vencimiento que posibilite identificar la morosidad de cada asociado y al mismo tiempo realizar la constitución de su provisión.**

Adicionalmente se hace necesario desarrollar una permanente comunicación que posibilite la retroalimentación y se puedan detectar de ésta manera las necesidades exigidas para un mejor desempeño de los funcionarios en cuanto a la manera de cómo hacer mejor las acciones requeridas por esta área de acción. Las evaluaciones deben ser efectuadas por el comité evaluador de cartera.

6.3. ADMINISTRACIÓN DE GARANTIAS

Hablar de cartera en el caso COOMUATOLSURE es evaluar el activo financiero más importante con que se cuenta. Un componente clave para su recuperación lo constituyen las garantías, que como su nombre lo indica, posibilitan en un momento dado recuperar los recursos financieros colocados. Partiendo de esta premisa, se hace necesario implementar un conjunto de herramientas que permitan su permanente evaluación y control, reduciéndose de esta manera los riesgos que implica su desprotección. Para la administración de las garantías se precisan los siguientes aspectos:

6.3.1. ARCHIVO

Teniendo en cuenta el tipo de garantía se deben archivar los siguientes documentos, así:

GARANTIA PERSONAL

- El original del pagaré debidamente diligenciado, con firma(s) del deudor(es) de COOMUATOLSURE y deudores solidarios como las reseñas dactilares respectivas. (original en caja fuerte del área de cartera).

HIPOTECA

- Primera copia de la escritura donde figure la constitución de la hipoteca a favor de COOMUATOLSURE.
- Certificado de tradición y libertad no mayor de 30 días de expedición donde aparezca la hipoteca (la custodia será en la caja fuerte del área de cartera), el cual deberá renovarse una vez al año.
- El original de la póliza que ampara el bien sobre todo riesgo, la cual deberá renovarse una vez al año.

PRENDA DE VEHICULO

- Copia del documento de PRENDA, con reconocimiento de documento y firma del deudor.
- Fotocopia de la tarjeta de propiedad donde aparezca la prenda a favor de COOMUATOLSURE.

- Fotocopia de la póliza de todo riesgo del vehículo Con pignoración a COOMUATOLSURE (la custodia será en la caja fuerte del área de cartera)

Nota: La apertura de las garantías personales admisibles o reales solo se elaborarán en la Oficina, Departamento de Aportes y Crédito y asesoría jurídica.

Para su mejor custodia y seguimiento, deben ser guardadas en caja fuerte o en un lugar que ofrezca tales condiciones.

6.3.2. MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN

Con el ánimo de lograr una actualización permanente sobre el estado de las garantías vigentes, se hace necesario:

- Verificar las condiciones de seguridad y conservación
- Hacer un seguimiento constante sobre la ubicación y estado de los bienes dados en garantía, a través de visitas de inspección las cuales deben realizarse en marzo y septiembre de cada año (formato de inspección), de acuerdo con las particularidades de riesgo propio del inmueble.
- Verificar la vigencia de la póliza de seguro.
- Evaluar el valor actual del bien y confrontarlo contra el avalúo inicial.

7. COBRANZA DE CARTERA

Es el conjunto de acciones adelantadas por el Departamento de Aporte y Crédito con el objetivo de recuperar los créditos que hayan entrado en estado de morosidad.

Se divide en tres grandes fases:

- ✓ Cobro Administrativo
- ✓ Cobro Pre Jurídico
- ✓ Cobro Jurídico

7.1 COBRO ADMINISTRATIVO

7.1.1. DEFINICION

Es el conjunto de actividades de tipo administrativo y comercial que realiza la Oficina para lograr el recaudo de la cartera vencida.

La Primera fase inicia en el siguiente día de vencimiento de la obligación hasta el día 30, periodo durante el cual el Departamento de Crédito y Cartera adelanta las gestiones de acuerdo con el Manual de Procesos, en todo caso de haber surtido una llamada por semana y haber enviado recordatorios vía e-mail, mensajes de texto por celular, dos comunicaciones escritas, con un intervalo de tiempo de 15 días; este proceso debe quedar documentado en la bitácora y certificado de envío de la correspondencia.

- A los 15 días de vencida la obligación, se genera el primer aviso, dirigido al deudor. (Anexo 1)
- A los 30 días de vencida la obligación, se genera el segundo aviso, dirigido al deudor y deudor (es) solidario (s). (Anexo 2 y 3)
- A los 46 días de vencida la obligación, se genera el tercer aviso, dirigido al (los) deudor (es) el (los) deudor (es) solidario (s), informándoles que la obligación se trasladará a cobro pre jurídico con las consecuencias que esto conlleva. (Anexo 4 y 5)

En los intervalos de cobro entre 31 a 45 días de vencida la obligación, se debe efectuar una llamada telefónica o mensaje vía e-mail, al (los) deudor (es) y él (los) deudor (es) solidarios (s).

En caso que se presenten devoluciones de la correspondencia, es necesario contactar al asociado y/o deudores, ya sea para actualizar sus datos (dirección, teléfono, etc.) o para corregirlos, si estos se encuentran mal registrados.

Nota: De todas las gestiones de cobro realizadas debe quedar evidencia del seguimiento de cartera.

7.1.2. Débito Fondo Vacacional

La Cooperativa esta facultada por la suscripción del pagaré y previa autorización en la solicitud de crédito, para debitar del fondo vacacional las sumas de dinero que correspondan a créditos que estén en mora, con sus respectivos intereses.

7.2 COBRO PREJURIDICO

7.2.1 DEFINICION

Es el cobro que hace la casa de cobranzas y Abogado con cuota litta autorizado por la Cooperativa de las obligaciones vencidas, sin que se haya iniciado el proceso judicial ante un juzgado.

7.2.2 Envío de obligaciones cobro pre jurídico

Es responsabilidad del Departamento de Aporte y Crédito, la entrega de las obligaciones al cobro pre-jurídico, directamente con la Casa de Cobranzas y Abogado cuota littis , con previa autorización de la Gerencia.

7.2.3 Preparación de documentos por la Oficina para el envío a cobro pre jurídico

La documentación para el envío de las obligaciones a cobro pre jurídico deberá ser preparada por el Departamento de Aporte y Crédito a partir del día 46 de mora.

7.2.3.1 Documentación para iniciación de cobro pre jurídico

Carta de envío de la obligación a la Casa de Cobranzas y Abogado cuota littis, donde se relaciona la documentación entregada, así:

- fotocopia del pagaré.
- Estado de la cuenta de la obligación liquidada a la fecha de entrega.
- Fotocopia de la solicitud del crédito (deudor y deudor solidario).
- Si hay garantía hipotecaria: Primera copia de la Escritura Pública de Hipoteca debidamente registrada con el respectivo folio de matrícula inmobiliaria reciente.
- Si hay garantía prendaria: Contrato de prenda, con el respectivo certificado de registro en la Cámara de Comercio, o fotocopia autenticada de la tarjeta de propiedad del vehículo o, certificado de tradición del vehículo.

La carta remisoría será firmada por el Gerente. La Casa de Cobranzas y Abogados cuota littis autorizados acusará recibo de la documentación allegada firmando una copia, con indicación de la fecha de la misma.

7.2.3.2 Duración

La segunda fase inicia el día 31 hasta los 60 días, dentro de este tiempo se debe citar al deudor o deudores solidarios para firmar acuerdo de pago o realizar visita domiciliaria en caso de no haber cumplido la citación, pasado ese tiempo los documentos son enviados a la Gerencia para que autorice la etapa pre jurídica hasta completar los ochenta y nueve (89) días, que es el plazo total de esta segunda fase

Esta labor es realizada por la Casa de Cobranzas y Abogado cuota littis y comprende aquellas obligaciones que tienen de 46 días a 60 días de mora. (Anexo 6)

En esta etapa aún existe la posibilidad de llegar a un acuerdo con el asociado colocando la obligación al día, o mediante otro arreglo debidamente aprobado por el Consejo de Administración. Como es en primer lugar aplicar del Estatuto Vigente el Artículo 21 RETIRO POR INCAPACIDAD LEGAL Y ECONÓMICA, después de haber verificado el debido proceso, en segundo lugar la Clausula Sexta del Pagare: OTRAS GARANTIAS ADICIONALES, y en tercer lugar realizar el cruce de Aportes de acuerdo a la disposición emanada del Consejo de Administración (Estamento decisorio correspondiente).

Para realizar el proceso de Cruce de Aportes se presentan tres alternativas, así:

- ✓ El Asociado quedará al día, sin deuda, con o sin saldo de Aportes.
- ✓ El Asociado quedará al día en la mora, pero con saldo de deuda, con o sin saldo de Aportes. Se le hará seguimiento 45 días más, realizando gestión de cobranza, y en última instancia se envía a cobro jurídico.
- ✓ El Asociado sigue en mora, y se envía a Cobro Jurídico.

NOTA: El cruce de Aportes debe ir acompañado con la disposición emanada de la reunión del Consejo de Administración. Además el Asociado debe ser informado por escrito de la decisión del Consejo de Administración y debe ser excluido de la Cooperativa y suspender su descuento ante la fuerza correspondiente.

7.2.3.3 Control

Al día 65, se revisará el listado enviado a cobro prejurídico, para determinar las obligaciones que ameriten iniciar el cobro jurídico; previo envío de informe de gestión realizada por la Casa de Cobranzas y/o Abogado cuota littis, el cual debe allegarse al día 61 de gestión.

7.3 COBRO JURIDICO

7.3.1. DEFINICIÓN

El cobro jurídico es la gestión adelantada por la Casa de Cobranzas y/o abogados cuota littis pero adscritos a COOMUATOLSURE con la intención clara y precisa de:

- Obtener el pago de una obligación en estado de morosidad
- Arreglo de una obligación en estado de morosidad
- O, para determinar su castigo

El Departamento de Aporte y Crédito remite a la Casa de Cobranzas y/o abogados cuota littis las obligaciones y el estado de cuentas de cada una, según lo estipulado en el numeral 7.2.3.1, además del pagaré original que garantiza la obligación. (Anexo 7)

La tercera fase se da solo en el Comité evaluador de Cartera, a través de la Casa de Cobranza y/o abogado cuota littis después de los noventa (90) días, previa notificación al gerente para que otorgue el poder autenticado a la Casa de Cobranza y/o abogado cuota littis, las garantías en original, dejando una copia en el archivo.

Casa de Cobranza y/o abogado cuota littis iniciará el cobro, dentro de los diez (10) días calendario siguiente al recibo de las obligaciones al cobro.

7.3.2. CRITERIOS PARA DEFINIR LA REMISION A COBRO JURÍDICO

Por conveniencia y principio a este tipo de cobro sólo se debe llegar una vez se hayan agotado los procesos de cobro administrativo y Pre jurídico Independientemente de lo anterior, a él también se puede llegar cuando se presentan los siguientes casos:

- Cuando se tenga conocimiento acerca de la insolvencia del deudor o Deudor Solidario, o de circunstancias especiales que a juicio del Departamento de Aporte y Crédito, lo aconsejen, aunque la obligación no se encuentre en 90 días de vencimiento.
- Desmérito o pérdida considerable del valor de los bienes dados en garantía
- Cuando los bienes dados en garantía fueran embargados o tuvieran alguna situación de seguimiento jurídico.
- Cuando el Deudor(es) o Deudor(es) Solidario(s) fueran demandados por el cobro de otras obligaciones.
- Cuando se han definido casos en acuerdo directo siendo incumplido por el Deudor(es) o Deudor(es) Solidario(s), se procede de forma inmediata a remitirlo a cobro jurídico.

PARAGRAFO: Lo anterior sin perjuicio de la acción disciplinaria contemplada en el estatuto, capítulo 4, artículo 31, numeral 7.

7.3.3. Cláusula Aceleratoria

En caso de incumplimiento de una o varias de las cuotas estipuladas en el descargo de un crédito ordinario, la Cooperativa podrá extinguir el plazo inicialmente pactado exigiéndole al asociado el pago de la totalidad de la deuda.

Una vez se aplique la cláusula aceleratoria ésta es irreversible y por lo tanto el asociado debe pagar la totalidad de la obligación.

Teniendo en cuenta lo anterior, el asociado dispone en cualquier línea de crédito de 60 días a partir del primer día de vencimiento, como PLAZO MAXIMO para arreglar su situación o de lo contrario se iniciará el cobro jurídico y se aplicará la cláusula aceleratoria.

7.3.4. Control

El Departamento de Aporte y Crédito, llevará un listado, alimentado mensualmente, con los créditos en cobro jurídico, con el fin de que se realice el seguimiento respectivo.

7.4. GASTOS PROCESALES

7.4.1. Pólizas Judiciales

Cuando se deba constituir caución, la Casa de Cobranza y/o abogado cuota littis solicitará la correspondiente póliza a la Compañía de Seguros, que el estime conveniente. Copia de estas pólizas deberán ser allegadas junto con cuenta de cobro al Departamento de Aporte y Crédito, para su visto bueno y posterior aprobación por la Gerencia, para el respectivo pago.

Igualmente, se realizará, la respectiva contabilización con cargo a la obligación correspondiente.

7.4.2 Notificaciones

Para el pago del arancel judicial la Casa de Cobranza y/o abogado cuota littis relacionará los valores correspondientes para realizar la notificación del auto que admite la demanda, en una cuenta de cobro al Departamento de Aporte y Crédito, para su visto bueno y posterior aprobación por la Gerencia, para el respectivo pago.

Igualmente, se realizará, la respectiva contabilización con cargo a la obligación correspondiente.

7.4.3 Presentación de la Demanda PENDIENTE

Una vez presentada la demanda, se cancelará a la Casa de Cobranza y/o abogado cuota littis, el valor exigido previo envío de la constancia expedida por la Oficina de Reparto Judicial y cuenta de cobro al Departamento de Aporte y Crédito, para su visto bueno y posterior aprobación por la Gerencia, para el respectivo pago.

Igualmente, se realizará, la respectiva contabilización con cargo a la obligación correspondiente.

7.5. Pago Honorarios Casa de Cobranza y/o abogado cuota littis

El pago de honorarios a la Casa de Cobranza y/o abogado cuota littis, lo debe asumir única y exclusivamente el deudor y deudor solidario en su totalidad, por cuanto Este, ha generado el conflicto y a pesar de que se le ha realizado un cobro administrativo, sin costo alguno a hecho caso omiso a esos requerimientos, donde se le ha advertido previamente, que al pasar

esta obligación a cobro Prejurídico o Jurídico, esto generaría un pago adicional de cobro de honorarios.

Nota: Se debe tener en cuenta cuando pasa la obligación de cobro pre jurídico a jurídico, obedece y se hará sobre el capital, Intereses corrientes, de mora, costas y honorarios de la Casa de Cobranza y/o abogado cuota lictis.

PARAGRAFO: Los Honorarios en la etapa de Cobro Jurídico se establecen de acuerdo al contrato de prestación de servicios.

8. SISTEMAS ESPECIALES DE COBRO

8.1. PRORROGAS

Es el otorgamiento de un nuevo plazo, al deudor, en aquellos casos en que este prevea una posible mora o no pueda realizar el pago de la cuota correspondiente.

8.1.1. COMPETENCIA

Está autorizado para conceder prorrogas el Gerente.

8.1.2. PROCEDIMIENTO

Se deberá presentar propuesta por el deudor al Gerente. Esta deberá ser estudiada y aprobada o negada, informando por escrito al solicitante.

8.2. ABONOS

Es la entrega de una suma de dinero realizada por el deudor ya sea que se haga en la tesorería de la cooperativa.

8.3. PUESTA AL DIA DE LA OBLIGACION

Para este procedimiento la Cooperativa acepta que el deudor se ponga al día en la obligación, pagando los gastos de cobro, seguros, intereses moratorios, intereses y capital correspondiente a las cuotas atrasadas.

NOTA: Cuando se ha aplicado la cláusula aceleratoria es necesaria una refinanciación, lo que implica un nuevo crédito, al igual que cuando instaurada la demanda sea notificada o embargado bienes, eventos en los cuales se debe cumplir los tramites de un crédito y los requisitos exigidos, firmando además un nuevo pagaré.

8.4. COMPROMISO DE ARREGLO DIRECTO

8.4.1. ASPECTOS GENERALES

Para COOMUATOLSURE es más importante lograr la recuperación de su cartera morosa a través del arreglo directo y no con el cobro jurídico. En este sentido se han precisado unas instancias de negociación al interior de la institución cuyo fin principal es lograr compromisos con el asociado en la solución al estado de morosidad y de esta manera alcanzar niveles de recuperación satisfactorias.

La negociación directa con el asociado moroso es importante realizarla porque:

- Nos permite a las partes encontrar alternativas de arreglo
- Conocer las condiciones reales en que se encuentra el asociado
- Obtener un mejor abono al capital adeudado
- Mejorar las garantías ofrecidas, actuales o nuevas
- Mejorar las condiciones de pago

Nota: Cuando existan obligaciones cuyo capital no se haya vencido en su totalidad, se debe procurar siempre efectuar arreglos sobre lo vencido, dado que esto permite conservar el plazo y las condiciones de capital no vencido. Para el caso de los arreglos de la cartera, esta se gestionará cuando el objetivo sea el de recuperar obligaciones totalmente vencidas.

8.4.2. POLÍTICAS DE COMPROMISO DE ARREGLO DIRECTO

- Cuando en la recuperación de la cartera morosa se lleguen a compromisos de arreglos directos, todas las condiciones pactadas deben quedar registradas en el ACTA DE COMPROMISO, consignándose entre otros: Plazo, tasa de interés, cuotas, mejoramiento de garantías (si es del caso), y demás condiciones que se acuerden.

Adicionalmente, el documento en mención debe firmarse por el deudor(es) y/o , deudor(es) solidario(s) así como por el Gerente. La remisión de los créditos en estado de morosidad para compromisos de pagos directos, sólo se procede cuando:

- Los trámites administrativos se encuentren agotados en el Departamento de Aporte y Crédito.
- Dependiendo del monto del crédito
- Dependiendo de la actitud frente a la responsabilidad por parte del deudor y deudor(es) solidario(s).
- El tiempo de vencimiento que tenga la obligación

Cuando se precisen las nuevas condiciones del arreglo directo el funcionario que intervino en este proceso es responsable de suministrarle tanto al deudor(es) como deudor(es) solidario(s) en forma clara, oportuna y precisa toda la información sobre las nuevas condiciones pactadas. Adicionalmente debe recordarle que en caso de incumplimiento se procederá a:

- **Acelerar el plazo para el pago total de la obligación.**
- **Se enviará inmediatamente a cobro jurídico**
- **Se reportará a las centrales de riesgo hasta tanto no se ponga al día en la obligación.**

NOTA: El reporte a las Centrales de Riesgos debe ser notificada con 20 días de antelación al deudor y deudor (es) solidario (s), informando que en caso de no atender el pago o acuerdo para normalizar la cartera en mora serán reportados a dicha entidad, siendo afectado el asociado en su historial y moralidad crediticia.

8.5. MECANISMOS DE ARREGLO DIRECTO

Todos los créditos en estado de morosidad y que requieran solución dado su estado de insolvencia o por desmejoramiento de la garantía, deben ser objeto de arreglo. En aras de reducir los riesgos generados por las anteriores causas y lograr una eficiente y eficaz recuperación de estas obligaciones vencidas, se han definido los siguientes sistemas de negociación:

8.5.1. REESTRUCTURACION

Se presenta cuando, producto de la negociación, se hace necesario hacer cambios en las condiciones pactadas inicialmente entre COOMUATOLSURE y el Deudor, tales como: Plazo, tasa de interés, cuota mensual, garantías y cuotas extras. Cuando se da esta situación es necesario cumplir los siguientes parámetros:

- **Elaborar un Acta de Compromiso donde se indique claramente las condiciones pactadas**
- **Se debe ser objetivo y preciso en lo que respecta a la conservación del nivel de capacidad de pago, tanto del Deudor(es) como del deudor(es) solidario (s)**
- **Es necesario verificar y actualizar las nuevas condiciones financieras y comerciales tanto del Deudor(es) como del deudor(es) solidario (s), de tal manera que se establezca la nueva realidad de morosidad. Para tal objetivo se debe proceder a consultar las centrales de riesgo existente en COOMUATOLSURE.**
- **Verificar igualmente la calidad de las garantías existentes o las nuevas que se ofrezcan para, si es el caso, mejorarlas o reforzarlas.**

Para la viabilidad de esta figura se debe observar:

- **Sólo se puede otorgar a partir de la tercera cuota en estado de morosidad**

- **Es necesario diligenciar una nueva solicitud de crédito, para lo cual se deben observar las exigencias que esto implica.**
- **Elaborada la solicitud de crédito, esta pasa a su análisis financiero y comercial, de tal manera que se pueda comprobar de manera satisfactoria, que tanto Deudor(es) como deudor(es) solidario(s) cuentan con la capacidad de pago adecuada**
- **Realizar la liquidación del crédito observando las nuevas condiciones pactadas y generar el nuevo pagaré.**
- **Cuando exista garantía real, se debe actualizar su avalúo y si es del caso solicitar el mejoramiento de la misma**
- **El monto refinanciado del crédito moroso debe ser igual a lo adeudado y por ningún motivo implica desembolso alguno de recursos**
- **Por regla general, la reestructuración se hará sólo una vez por crédito.**

8.5.2. NOVACION

La intención de este tipo de arreglos se orienta a que el Asociado, que estando al día en el cumplimiento de su obligación, pueda solicitar el cambio del plazo pactado inicialmente para el pago de su obligación. Este proceso sólo se puede efectuar con los asociados que no se encuentren en mora y hayan cumplido con las condiciones acordadas al momento del desembolso del crédito; o sea, que para poder acceder a este arreglo, el Acreedor debe ponerse al día en su obligación. En la ejecución de este sistema se observará:

- **Diligenciar una nueva solicitud de crédito**
- **Efectuar una liquidación del crédito bajo los nuevos parámetros de plazo y tasa de interés, hasta cuando se amplió el plazo.**
- **Generar la liquidación del crédito con su nuevo plan de amortización y el pagaré.**

8.5.3. CONDONACION DE INTERESES MORATORIOS

Este tipo de arreglo es de características especiales y de excepción, por lo cual, para su aplicación se debe contar con el concepto del Departamento de Aporte y Crédito y de acuerdo al monto, con la autorización de la Gerencia y con la autorización posterior expresa del Consejo de Administración.

Este sistema puede ser aplicado cuando se presenten los siguientes casos:

- **Por fuerza mayor o casos fortuitos**
- **Cuando el Deudor(es) o Deudor(es) Solidario(s) fueren declarados en estado de insolvencia, debidamente comprobado y documentado por el juzgado o centro de conciliación.**

Se aclara que los intereses corrientes y los honorarios de la casa de cobranza y/o abogados cuota littis no serán objeto de condonación.

Igualmente, en el proceso de negociación y liquidación del crédito moroso es necesario observar el siguiente orden de prioridades:

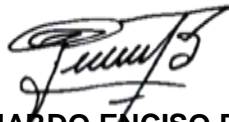
- Intereses corrientes
- Intereses por mora
- Amortización a capital

9. VIGENCIA. El presente Reglamento de Cobranzas deroga todas las normas anteriores relacionadas con las políticas de cartera y entra en funcionamiento una vez sea aprobado por el Consejo de Administración.

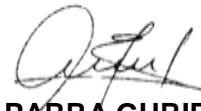
El presente Reglamento de Cobranzas fue Analizado, debatido y Aprobado en Reunión Ordinaria del Consejo de Administración el día veinticinco (25) de Mayo de 2017 según acta N° 305.

CUMUNIQUESE, PUBLÍQUESE Y CUMPLASE.

Dada en Ibagué, a los días 25 del mes de Mayo de dos mil diez y siete (2.017).



JOSE EDUARDO ENCISO BARRAGAN
Presidente Consejo Administración



ABEL PARRA GURIÉRRIZ
Secretario Consejo de Administración

Anexo 1

Contenido de la comunicación que debe ser enviado al asociado al día 15 de mora.

Ibagué, XX de XXXX de 2014

**Señor
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Dirección XXXXXXXXXXXX
Teléfono XXXXXXXXXXXX
Ciudad XXXXX**

REF: PRIMER AVISO

Respetado Señor:

Revisado el estado de cuenta de su crédito número XXXX, con COOMUATOLSURE, usted presenta mora en el pago de su obligación de XXX días.

La atención oportuna de sus obligaciones son su mejor referencia comercial, por lo tanto comedidamente le solicitamos cancelar el valor correspondiente en un termino de tiempo no mayor a 10 días en la tesorería de la oficina de Ibagué o Bogotá, o consignar en la cuenta corriente No.63601629-7 del BBVA, pues de lo contrario nos veremos en la obligación de reportar la información que se refiere a su comportamiento crediticio y habito de pago en la central de información del sector financiero CIFIN.

COOMUATOLSURE, su Cooperativa agradece el esfuerzo en el cumplimiento de sus obligaciones y estaremos atentos para solucionar cualquier inquietud que se presente en su estado de cuenta.

Si a la fecha ha realizado consignaciones, favor enviar por correo electrónico recepcoomuatsure@gmail.com o vía fax No.2631173, con su respectivo nombre y cédula.

Cordialmente,

**XXXXXXXXXXXXXXXXXX
Gerente**

Anexo 2

Contenido de la comunicación que debe ser enviado al asociado al día 30 de mora.

Ibagué, XX de XXXX de 2014

**Señor
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Dirección XXXXXXXXXXXX
Teléfono XXXXXXXXXXXX
Ciudad XXXXX**

REF: SEGUNDO AVISO

Respetado Señor:

Revisado nuevamente el estado de cuenta de su crédito número XXX, con COOMUATOLSURE, usted sigue presentando mora en el pago de su obligación de XXX días.

El no pago oportuno de sus obligaciones puede afectar su imagen crediticia y la de su(s) Deudor(es) Solidario(s), por lo tanto comedidamente le solicitamos cancelar el valor correspondiente antes del XX de XXXX del 2014 en la tesorería de la oficina de Ibagué o Bogotá, o consignar en la cuenta corriente No.63601629-7 del BBVA, pues de lo contrario nos veremos en la obligación de reportar la información que se refiere a su comportamiento crediticio y habito de pago en la central de información del sector financiero CIFIN, y enviar su cuenta a cobro pre jurídico.

COOMUATOLSURE, su Cooperativa agradece el esfuerzo en el cumplimiento de sus obligaciones y estaremos atentos para solucionar cualquier inquietud que se presente en su estado de cuenta.

Si a la fecha ha realizado consignaciones, favor enviar por correo electrónico recepcoomuatolesure@gmail.com o vía fax No.2631173, con su respectivo nombre y cédula.

Cordialmente,

**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Gerente**

Anexo 3

Contenido de la comunicación que debe ser enviado al Deudor(es) Solidario(s) al día 30 de mora.

Ibagué, XX de XXXX de 2014

**Señor (DEUDOR SOLIDARIO)
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Dirección XXXXXXXXXXXX
Teléfono XXXXXXXXXXXX
Ciudad XXXXX**

Respetado Señor:

La obligación N°. Xxxxxx a nombre del señor xxxxxxx, en la cual usted es deudor solidario, presenta xxx días de mora.

Le solicitamos su colaboración para requerir al deudor principal el pago inmediato de las cuotas vencidas, más los intereses de mora en la tesorería de la oficina de Ibagué o Bogotá. O consignar en la Cuneta Corriente N° 636016297 del Banco BBVA; pues de lo contrario nos veremos en la obligación de reportar la información que se refiere a su comportamiento crediticio y hábito de pago como deudor solidario en la central de información del sector financiero CIFIN, y enviar la cuenta a cobro pre jurídico.

COOMUATOLSURE, su Cooperativa agradece el esfuerzo en el cumplimiento de sus obligaciones y estaremos atentos para solucionar cualquier inquietud que se presente en su estado de cuenta.

Si a la fecha ha realizado consignaciones, favor enviar por correo electrónico recepcoomuatolesure@gmail.com o vía fax No.2631173, con su respectivo nombre y cédula.

Cordialmente,

**XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Gerente**

Anexo 4

Contenido de la comunicación que debe ser enviado al asociado al día 46 de mora. (Cobro prejuridico)

Ibagué,

**Señor
XXXXXXXXXXXXXXXXXX
Direccion
Ciudad**

Respetado Señor xxxxxx:

Por presentar xx días de mora en el crédito N°.xxxxx con COOMUATOLSURE, su obligación ha sido enviada a cobro prejurídico.

Estamos atentos a escuchar las causas de la demora en su pago por lo cual lo invitamos a comunicarse con nuestras oficinas para llegar a un acuerdo de pago.

El no pago de sus cuotas vencidas conlleva al pago de sobrecostos(interés moratorio, honorarios, gastos, costas, etc.), deteriorando la calificación de la calidad crediticia suya y de su codeudor. (Evite el reporte a la central de riesgo CIFIN)

Cordialmente,

XXXXXXXX XCXXX X XX

Anexo 5

Contenido de la comunicación que debe ser enviado a los codeudores al día 46 de mora. (Cobro prejudicial)

Ibagué,

**Señor
XXXXXXXXXXXXXXXXXX
Direccion
Ciudad**

Respetado Señor xxxxxx:

La obligación N°. Xxxxxx a nombre del señor xxxxxx, en la cual usted es deudor solidario, presenta xxx días de mora, por lo que fue enviada a cobro prejudicial.

Estamos atentos a escuchar las causas de la demora del pago de sus cuotas, por lo cual lo invitamos a comunicarse con nuestras oficinas para llegar a un acuerdo de pago.

El no pago de sus cuotas vencidas conlleva al pago de sobrecostos (interés moratorio, honorarios, gastos, costas, etc.), deteriorando la calificación de la calidad crediticia suya y de su codeudor.

Cordialmente,

XXXXXXXX XCXXX X XX

Anexo 6**Formato para envío de la obligación al cobro Prejurídico (Al día 46 de mora)**

Ibagué,

Doctor
XXXXXXXXXX
Ciudad

REF: Envío cobro prejudicial

Respetado Doctor:

Reciba un cordial saludo, con el propósito de que se adelante la acción judicial pertinente contra los siguientes deudores, adjunto le enviamos los siguientes documentos:

- 1. Fotocopia del pagaré N°. Xxxxxx de fecha xxxxxxxx suscrito a favor de COOMUATOLSURE por el (los) señor (es) xxxxx xxxxx xxxxxx.**
- 2. Fotocopia de las solicitudes de crédito diligenciada por cada uno de los deudores.**
- 3. Estado de cuenta del Deudor.**

Cordialmente,

Firma Gerente

Contenido de la comunicación que debe ser enviado al Deudor(es) y Deudor(es) Solidario(s) a los 61 días de mora.

Cobro Pre Jurídico

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX ABOGADO Email – cilp652@hotmail.com – cilp652@gmail.com

URGENTE (No se descuide)

Hemos recibido mandato y documentación para iniciar proceso ejecutivo obligación en mora a su cargo así: XXX

Fecha de corte	XXXXXXX
ENTIDAD	COOMUATOLSURE
DEUDOR	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
DIRECCION	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
TELEFONOS:	XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
MESES VENCIDOS	XXX
VALOR CUOTA	\$ XXXXX
VALOR TOTAL A PAGAR	\$ XXXXXX más los intereses de mora

Antes de establecer formalmente la demanda, consideramos conveniente intentar solucionar el conflicto en etapa PREJURIDICA. El proceso Ejecutivo implica mayores costos como honorarios (20% adicional a su obligación, costas judiciales e intereses en mora, reporte negativo en las centrales de riesgos, inconvenientes que se pueden evitar.

Por lo anterior, le solicitamos presentarse con esta comunicación en las oficinas de COOMUATOLSURE ubicadas en la Carrera 2ª No. 11-89 Piso 3 Teléfono 2624333 – Extensión 108-116 correo jefedecreditocoomuatolsure@gmail.com o a través de la oficina de Bogotá ubicada en la Calle 44B No. 53-44 Barrio La Esmeralda teléfonos 2226061-2226065 en un tiempo no mayor a cinco (05) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo del presente requerimiento. En caso contrario consideraremos que no está interesado en la solución del conflicto y procederemos a iniciar cobro por la vía jurídica. Esta medida es extensiva a sus deudores solidarios.

NOTA : Si al recibo del presente ha dado solución a su compromiso le solicitamos excusas y haga de cuenta que no ha recibido esta nota.

Cordialmente,

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Abogado externo

Anexo 7

Formato para envío de la obligación al cobro Jurídico

Ibagué,

**Doctor
XXXXXXXXXX
Ciudad**

REF: Envío obligación a cobro jurídico

Respetado Doctor:

De acuerdo al informe presentado por usted, en cuanto a la gestión prejurídica, me permito enviar pagaré(s) original (es), estado de cuenta y Certificado de Existencia y Representación Legal, de los siguientes asociados, para iniciar inmediatamente la respectiva acción judicial.

Cordialmente,

Firma Gerente

Anexo 8

INSTRUCTIVO SOLICITUD DE CASTIGO DE CARTERA

- A. Crédito No.** Marcar e indicar el número del pagaré.
- Fecha Desembolso** Indicar el día, mes y año en que se efectuó el desembolso del crédito.
- Fecha de vencimiento final** Indicar el día, mes y año del vencimiento de la última cuota pactada en el pagaré.
- Fecha vencimiento del crédito** Indicar el día, mes y año a partir del cual se encuentra vencido el crédito.
- B. Deudor**
- Indicar el nombre y apellidos completos de deudor, su número de identidad y lugar de expedición.
- C. Codeudores**
- Indicar el (los) nombre (s) y apellidos completos de (de los) codeudor (es), señalando su número de identidad y lugar de expedición.
- D. Garantías**
- Indicar si se trata de garantía real (prenda, hipoteca) o personal.
- Tratándose de obligaciones respaldadas con garantía real o asimiladas ésta debe anotarse el límite de la misma. Así mismo, debe describirse la garantía real indicando su naturaleza (prenda, hipoteca), e identificando el bien pignorado y lugar que en que se encuentra.
- E. Crédito contabilizado en la cuenta PUC**
- Indicar el código contable de la cuenta en la cual se encuentre contabilizado el valor a castigar.
- F. Estado de cuenta**
- › **Valor desembolso inicial:** Indicar el valor por el cual se desembolsó inicialmente el crédito.

- › **Recaudos por capital:** Indicar todos los abonos efectuados por el cliente por concepto de capital.
- › **Intereses causados pendientes por recibir:** Indicar los intereses causados y no pagados.
- › **Otros conceptos causados:** Indicar los valores causados y no pagados por concepto de costos judiciales, seguro, cuota de manejo y otros gastos derivados de la obligación principal.
- › **Abonos recibidos por aplicar a obligaciones al cobro:** los abonos recibidos y no aplicados, deberán aplicarse previamente al castigo y, en su orden, a gastos de cobranza, seguro intereses y capital.
- › **Total obligaciones a castigar:** Indicar el valor total de la obligación cuyo castigo se solicita, el cual se determina sumándole al monto desembolsado inicialmente los intereses y otros gastos causados y no pagados, y descontado los recaudos por capital y los abonos recibidos y aplicado