

REGLAMENTO DE CARTERA Y COBRANZA



CoUnillanos

COOPERATIVA MULTIACTIVA DE LA UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
NIT. 892.001.439-0

.Versión 1
ACUERDO 05 DE 17 DICIEMBRE DEL 2024

Contenido

CAPÍTULO I. APECTOS GENERALES Y POLITICAS DE CARTERA Y CONBRANZA	2
ARTÍCULO 1. OBJETIVO DEL PRESENTE REGLAMENTO.....	2
ARTÍCULO 2. CARTERA DE CRÉDITOS	2
ARTÍCULO 3. POLITICAS DE CARTERA	3
CAPÍTULO II. RECAUDO Y ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS	4
ARTÍCULO 4. REPORTE DE NOVEDADES DE LIBRANZA.....	4
ARTÍCULO 5. RECAUDO	4
ARTÍCULO 6. REPORTE DE SEGURO DE VIDA DEDUDORES	4
CAPÍTULO III. ADMINISTRACIÓN DE GARANTIAS IDONEAS O ADMISIBLES.....	5
ARTÍCULO 7. ADMINISTRACIÓN DE GARANTÍAS.....	5
ARTÍCULO 8. GARANTÍAS SOBRE INMUEBLES	5
ARTÍCULO 9. GARANTÍAS SOBRE VEHÍCULOS	5
ARTÍCULO 10. EXCEPCIONES ACTUALIZACIÓN AVALÚOS.....	5
ARTÍCULO 11. RENOVACIÓN DE PÓLIZAS.....	6
ARTÍCULO 12. CANCELACIÓN DE GARANTÍAS.....	6
CAPÍTULO IV. PROCESO DE COBRANZA Y MECANISMOS DE GESTIÓN DE COBRANZA	6
ARTÍCULO 13. PROCESO DE COBRANZA.....	6
ARTÍCULO 14. MECANISMOS DE GESTIÓN DE COBRANZA.....	8
CAPÍTULO V. HERRAMIENTAS DE NORMALIZACIÓN DE CARTERA	9
ARTÍCULO 15. COMPROMISO O ACUERDO DE PAGO	9
ARTÍCULO 16. SUBROGACIÓN DEL DEUDOR	9
ARTÍCULO 17. OTRO TIPO DE MODIFICACIONES.....	9
ARTÍCULO 18. REESTRUCTURACIÓN	10
ARTÍCULO 19. CONDONACIÓN	10
ARTÍCULO 20. RECUPERACIÓN CARTERA MEDIANTE PROCESO SUCESORAL	11
CAPÍTULO VI. INSOLVENCIA Y CASTIGO DE CARTERA	11
ARTÍCULO 21. INSOLVENCIA	11
ARTÍCULO 22. BAJA EN CUENTAS O CASTIGO DE CARTERA.....	11
CAPÍTULO VII. DACIONES DE PAGO	13
ARTÍCULO 23. DACIONES DE PAGO.....	13
CAPÍTULO VIII. DISPOSICIONES FINALES.....	14
ARTÍCULO 24. CONDUCTAS PROHIBIDAS.....	14
ARTÍCULO 25. REPORTES RELACIONADOS CON LA CARTERA DE CRÉDITOS.....	15
ARTÍCULO 26. PROCESO DE PETICIONES QUEJAS O RECLAMOS.....	16
ARTÍCULO 27. DISPOSICIONES FINALES.....	16
ARTÍCULO 28. APROBACIÓN DEL REGLAMENTO.....	16

ACUERDO No. 05 del 17 de diciembre de 2024
Por el cual se establece el reglamento de cartera y cobranza de la Cooperativa
Multiactiva de la Universidad de los Llanos "COUNILLANOS"

El Consejo de Administración de la Cooperativa Multiactiva de la Universidad de los Llanos,
en sesión ordinaria del 17 de diciembre de 2024.

CONSIDERANDO

Que la cartera de créditos es un activo financiero importante en la Cooperativa tanto por el apoyo económico a sus asociados como en la gestión del riesgo crediticio, por lo tanto, es necesario facilitar la atención oportuna para el recaudo de la cartera de créditos.

Que, de conformidad con lo dispuesto en la Circular Básica Contable y Financiera, todas las entidades vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria están obligadas a establecer directrices sobre la administración de la cartera de crédito.

Que corresponde al Consejo de Administración expedir el Reglamento de cartera y cobranza de la Cooperativa.

Que por medio del presente reglamento se realiza la separación de las disposiciones en materia de cartera y cobranza que estaban contempladas en los reglamentos de crédito y se realiza el fortalecimiento de las disposiciones en materia de seguimiento y control de la cartera de créditos.

ACUERDA

CAPÍTULO I. APECTOS GENERALES Y POLITICAS DE
CARTERA Y CONBRANZA

ARTÍCULO 1. OBJETIVO DEL PRESENTE REGLAMENTO.

Establecer los componentes necesarios para la correcta gestión de la cartera de créditos, tanto de manera preventiva como frente a eventuales incumplimientos o mora en el pago de lo establecido en los planes de amortización entregados para cada uno de los créditos otorgados por la Cooperativa.

Así mismo, velar por que el cabal cumplimiento a las políticas, procesos, procedimientos e indicaciones establecidas en el presente documento y en el Manual SARC.

ARTÍCULO 2. CARTERA DE CRÉDITOS

Se entiende por cartera de créditos todas aquellas operaciones activas de crédito otorgadas y desembolsadas por la Cooperativa, bajo distintas modalidades aprobadas de acuerdo con el Reglamento de Crédito y las normas vigentes en esta materia.

ARTÍCULO 3. POLITICAS DE CARTERA

1. La Cooperativa está en libertad de aplicar el cobro al deudor y/o codeudor de existir tal garantía.
2. El proceso de cobranza estará orientado a crear una cultura de buen pago en aquellos asociados a los cuales la Cooperativa ofrece sus servicios.
3. El proceso de cobranza estará orientado a conocer de manera oportuna las dificultades de pago del deudor, que deban considerarse pertinentes y permitan consolidar compromisos o acuerdos de pago convenientes para las partes.
4. La gestión de cobranza debe ser un mecanismo permanente de actualización de información de asociados, mínimo con periodicidad anual.
5. La gestión de cobranza debe ser concreta, persuasiva y respetuosa con los asociados.
6. La Cooperativa 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.
7. La gestión de cobro administrativo y pre-jurídico la realiza directamente la Cooperativa o terceros idóneos para adelantar esta labor.
8. La gestión de cobro jurídica la realizan profesionales en derecho externos a la Cooperativa.
9. La selección de los abogados responsables del cobro de la cartera en cualquiera de las etapas, cuando así sea requerido, será responsabilidad de la gerencia, para lo cual se evaluará la experiencia y trayectoria de los abogados o firmas según sea el caso, igualmente las tarifas serán convenidas oficialmente y divulgadas.
10. La Cooperativa puede llegar a un compromiso o acuerdo de pago con el deudor o codeudor de existir tal garantía, en cualquiera de las etapas de la gestión, a excepción de la etapa jurídica que debe contar con el visto bueno del abogado externo.
11. Los comunicados de cobro deben enviarse a los domicilios y notificación por medios electrónicos del deudor y/o codeudor, de existir tal garantía, autorizados como canal de comunicación en el formulario de vinculación y actualización. Estos soportes firmados deben conservarse en los expedientes de los deudores.
12. Cuando se requiera novación de deudor o codeudor, se someterá al nuevo deudor o codeudor a todo el proceso de análisis como si se tratara de un nuevo crédito; el monto del nuevo crédito deberá incluir toda la obligación.
13. Los valores recuperados producto del Cobro Jurídico se abonan a los saldos insolutos de todos los créditos, sin perjuicio de cubrir la totalidad de las costas procesales que serán asumidas por el deudor y/o codeudor.
14. Si un asociado realiza el pago o abono anticipado de la obligación pactada según la tabla de amortización no incurre en penalidad alguna por ningún concepto.
15. El reporte de cartera de crédito de la Cooperativa a las Centrales de Información financiera, deberá garantizar que la información suministrada sea confiable, oportuna y continua.

PARÁGRAFO 1: El incumplimiento en el pago de las obligaciones de crédito por parte del deudor será causal para que la Cooperativa pueda:

1. Cobrar intereses de mora de conformidad a lo establecido en el reglamento de crédito.
2. Exigir el pago total del saldo insoluto, ante la mora en la cancelación de tres (3) o más cuotas o el incumplimiento de los compromisos adquiridos con la Cooperativa, mediante el cobro judicial previo estudio de la gerencia de la remisión a esta instancia de cobro.
3. La suspensión de acceso a nuevos servicios de crédito.
4. Otras sanciones que se contemplen en el Estatuto.

CAPÍTULO II. RECAUDO Y ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS

ARTÍCULO 4. REPORTE DE NOVEDADES DE LIBRANZA

El responsable del proceso de cartera realiza el reporte de los deudores que fueron objeto de crédito bajo el mecanismo de pago de libranza ante la patronal con la cual el asociado tenga vínculo laboral a más tardar dentro de los diez (10) días corrientes de cada mes, mediante correo electrónico o radicación de la novedad en la pagaduría de la patronal.

ARTÍCULO 5. RECAUDO

La aplicación de los recaudos por concepto de la cartera de créditos se efectuará en el siguiente orden:

1. Gastos de cobranza pre-jurídico y/o judicial, cuando a ello hubiere lugar, comisiones y otros gastos a su cargo.
2. Intereses de mora
3. Intereses corrientes
4. Seguros
5. Capital

PARÁGRAFO 1. El asociado podrá, en cualquier momento, realizar abonos extraordinarios de manera total o parcial a sus obligaciones sin incurrir en ningún tipo de penalidad.

PARÁGRAFO 2. Otros mecanismos de recaudo de las cuotas de crédito son pagos directos en la oficina de la cooperativa, consignaciones bancarias, transferencias electrónicas o pagos PSE a los canales autorizados por la cooperativa.

PARÁGRAFO 3. Las pagadurías o las patronales de los deudores que tienen mecanismos de pago de libranza, están obligadas a atender los compromisos contractuales adquiridos por sus funcionarios y en caso de retiro a realizar los respectivos descuentos hasta el valor de los límites legales.

PARÁGRAFO 4. En los créditos que se recaudan por libranza, se debe tener en cuenta que, si la deudora patronal registra una mora superior a treinta (30) días en el pago de los valores descontados a los asociados, se deberá evaluar el convenio de la libranza e informar inmediatamente al deudor, quien es el responsable de la obligación.

ARTÍCULO 6. REPORTE DE SEGURO DE VIDA DE DEDUDORES

El responsable del proceso de cartera realiza el reporte de vida deudores ante la aseguradora con la cual tenga convenio la Cooperativa de manera mensual de los asociados con cartera de créditos vigente y que fueron aceptados por la aseguradora.

CAPÍTULO III. ADMINISTRACIÓN DE GARANTIAS IDONEAS O ADMISIBLES

ARTÍCULO 7. ADMINISTRACIÓN DE GARANTÍAS.

De conformidad a las disposiciones legales en especial las establecidas en la Circular Básica Contable y Financiera Título IV Capítulo II numeral 5.2.1.4.4 le corresponde a la cooperativa velar por la actualización de las garantías admisibles, esta responsabilidad estará a cargo del funcionario designado por la gerencia, quien administra las garantías, y velará por mantener actualizado el valor del avalúo, de acuerdo con las siguientes instrucciones:

ARTÍCULO 8. GARANTÍAS SOBRE INMUEBLES

Cuando se trate de inmuebles destinados a vivienda, la vigencia del avalúo será máximo de un (1) año. Este valor se deberá actualizar anualmente teniendo en cuenta los siguientes mecanismos:

Para inmuebles ubicados fuera de Bogotá D.C, se debe aplicar los valores de reajuste anual del Índice de Valoración Predial (IVP) publicado por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) para la ciudad respectiva, o en su defecto, los valores de reajuste anual del IVP para el total nacional.

PARAGRAFO. Cuando se trate de inmuebles no destinados a vivienda ubicados fuera de Bogotá D.C., el avalúo técnico inicial tendrá una vigencia máxima de tres (3) años. Al cabo de este período se deberá realizar un nuevo avalúo técnico por lo menos cada tres (3) años para mantener actualizado el valor de la garantía.

ARTÍCULO 9. GARANTÍAS SOBRE VEHÍCULOS

En el caso de garantías constituidas sobre vehículos, su valor se determinará de conformidad a la Guía de Valores de FASECOLDA a través de la consulta en la página web mediante el código Fasecolda del bien dado en garantía. La actualización de conformidad a las disposiciones normativas de la Supersolidaria corresponderá realizarse de manera mensual de conformidad al valor publicado en dicha guía.

ARTÍCULO 10. EXCEPCIONES ACTUALIZACIÓN AVALÚOS.

La Cooperativa tendrá la facultad de no realizar un nuevo avalúo, cuando se presenten las siguientes circunstancias:

- El plazo del crédito o créditos respaldados con la respectiva garantía no supera los tres (3) años y el valor de esta supera al menos en dos (2) veces el total del saldo pendiente de pago del crédito o créditos garantizados.
- El plazo para finalizar el pago del crédito o créditos garantizados es igual o inferior a un año.
- El costo del avalúo supera el 10% del valor del saldo de crédito o créditos garantizados.
- El crédito garantizado se encuentra deteriorado en un 100%.

Cuando la Cooperativa haga uso de esta facultad, deberá justificar en cada caso las razones de su decisión con base en las disposiciones normativas, teniendo en cuenta los criterios de evaluación del riesgo. La justificación deberá estar disponible cuando la Superintendencia la solicite.

PARAGRAFO. La Cooperativa deberá evaluar la idoneidad de las garantías y actualizar su valor de manera inmediata, cuando las obligaciones que respaldan adquieran una calificación de riesgo "D", con excepción de los casos en que la actualización se haya realizado en el año inmediatamente anterior a la fecha de dicha calificación.

ARTÍCULO 11. RENOVACIÓN DE PÓLIZAS.

Cuando la póliza de seguro de bienes o todo riesgo para el caso de los vehículos se pacta con una vigencia de un año con prórroga automática, se deberá exigir al deudor con operaciones de créditos vigentes que estén respaldadas con este tipo de garantía en el momento de dicha renovación, el recibo de pago de la prima correspondiente, esto con el fin de validar que el documento tenga validez contractual.

ARTÍCULO 12. CANCELACIÓN DE GARANTÍAS.

Una vez se verifique la cancelación total de la (s) obligación (es) se procederá a elaborar la minuta de cancelación de hipoteca y/o levantamiento de prenda y hacer la devolución de pagaré (s) y carta(s) de instrucción(es).

Igualmente, se podrá cancelar la garantía real constituida cuando presente otra garantía real a satisfacción de la Cooperativa siempre y cuando se continúe con saldos vigentes en la cartera de créditos.

CAPÍTULO IV. PROCESO DE COBRANZA Y MECANISMOS DE GESTIÓN DE COBRANZA

ARTÍCULO 13. PROCESO DE COBRANZA

La Cooperativa, llevará a cabo un proceso de cobranza de manera directa o a través de terceros idóneos, mediante la recordación del pago de las cuotas, acuerdo de pago de las cuotas vencidas, entre otros procedimientos, a los deudores que presente vencimientos en las obligaciones crediticias.

El proceso de cobranza podrá realizarse a través de: la cobranza preventiva, la cobranza administrativa, el cobro pre-jurídico y el cobro jurídico.

Las actividades de las etapas de gestión de la cartera y la cobranza deben garantizar el cumplimiento en el marco de la ley de Habeas Data.

1. COBRANZA PREVENTIVA.

Se realiza con la finalidad de evitar que el asociado entre en morosidad con sus créditos mediante diferentes medios de comunicación tales como: teléfono, mensajería instantánea, correo físico y/o electrónico.

Esta cobranza preventiva se realiza a los deudores con obligaciones que se encuentren al día que estén próximas a presentar vencimiento en el pago de la cuota y que sean considerados de alto riesgo dado su hábito de pago interno o nuevos usuarios del servicio de crédito, con el fin de evitar el deterioro de la cartera o normalizar las que presenten vencimiento.

En el presente caso, la Cooperativa podrá enviar una liquidación de la cuota, indicando: el valor de esta, los intereses y período para realizar el pago, entre otros.

2. COBRANZA ADMINISTRATIVA

Cobro directo: La Cooperativa agotará todos los medios posibles que permitan hacer el arreglo directo con el deudor y/o el codeudor de existir tal garantía, dependiendo del caso.

Mora de 1 a 30 días: Mensaje de texto al celular, mensajería instantánea o al correo electrónico de recordatorio de pago de cuota.

Mora mayor de 30 a 60 días: Para los asociados que se encuentran en reporte de cartera, se envía notificación mediante carta informando la mora en el estado de cuenta, reporte negativo a Centrales de Riesgo en caso de persistir el incumplimiento y la invitación a ponerse al día para poder seguir disfrutando los servicios como asociado. Esta notificación se enviará igualmente al codeudor.

3. COBRANZA PRE-JURIDICA

Mora mayor de 60 a 90 días: Al asociado se le informará la mora en el estado de cuenta, advertencia de envío a cobro jurídico. A los 60 días de mora se notificará inicio de cobro pre-jurídico mediante comunicación escrita al deudor como al codeudor por correo y si en el término de 30 días no ha cancelado se da inicio del cobro jurídico.

Se podrá realizar el cobro pre-jurídico a las obligaciones crediticias que presenten vencimientos mayores a 60 días o antes si existen alertas sobre la irrecuperabilidad de las obligaciones.

Una vez vencido este término, aquellas obligaciones que no fueron normalizadas o respecto de las cuales no se logró acuerdo de pago, podrán ser trasladadas para el respectivo cobro jurídico.

En esta etapa de la cobranza, se enviará comunicaciones por medio de las cuales se le informará al asociado y codeudor sobre las sanciones disciplinarias que se están llevando a cabo en su contra y las acciones judiciales que se podrán adelantar si no cumple con las obligaciones crediticias que adquirió con la Cooperativa, así como las consecuencias para el codeudor de existir tal garantía.

4. COBRANZA JURÍDICA.

Mora mayor a 90 días. Agotadas las instancias anteriores, el Consejo de Administración podrá realizar la exclusión como asociado y hacer el cruce de aportes como parte de pago, notificación del cobro jurídico si existen saldos a favor de la Cooperativa de obligaciones crediticias (Capital + Intereses + otros saldos) no cubiertos por los aportes sociales.

Esta decisión de envío a cobro jurídico será comunicada por correo al deudor y al codeudor de existir tal garantía.

Podrá iniciarse la gestión del cobro judicial a través de terceros, una vez agotadas las gestiones de cobro pre-jurídico, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto. Se realizará evaluación para cobro jurídico de todas aquellas obligaciones que:

- a) Registren vencimientos superiores a noventa (90) días y no se hayan acogido a las opciones de normalización de créditos (otro tipo de modificaciones o reestructuraciones)
- b) Se clasifiquen como operaciones de alto riesgo de deterioro.

- c) Se identifique una medida cautelar inmediata.
- d) Todos los gastos que se generen por cobro jurídico de las obligaciones serán asumidos por el deudor y/o codeudor de existir tal garantía.

PARÁGRAFO 1. El Gerente realizará el concepto sobre cobro por vía judicial y reunirá los documentos necesarios para los trámites subsiguientes a que haya lugar.

PARAGRAFO 2. El abogado, cuando haya procesos jurídicos, entregará a la Cooperativa un informe trimestral sobre el desarrollo de sus gestiones. De las obligaciones en cobro jurídico se llevará carpeta con copia de la documentación e informes correspondientes. De los resultados obtenidos la gerencia compilará la información y la dará a conocer al Consejo de Administración en la reunión correspondiente.

PARAGRAFO 3. Puede existir procesos que no se pueden remitir a cobro Jurídico porque las garantías o respaldos presentados ya no existen.

- a) Deudor y/o codeudor de existir tal garantía no cuenten con respaldo patrimonial.
- b) Cuando deje de existir la garantía (fallecimiento codeudor)
- c) Acuerdo de pago con incumplimiento de los créditos de acuerdo a las condiciones pactadas con el deudor.

ARTÍCULO 14. MECANISMOS DE GESTIÓN DE COBRANZA.

En el desarrollo del proceso de cobro la Cooperativa aplicará los siguientes mecanismos:

- a) Mensajes pregrabados, texto y/o mensajería instantánea: Se buscará un primer contacto permitiendo al deudor tener un mecanismo rápido y eficaz de información.
- b) Llamada telefónica: El deudor podrá recibir una llamada de acercamiento con el fin de realizar la gestión de cobro y concretar una fecha en la cual normalizará su obligación. Esta llamada se realizará a los teléfonos personales, de residencia y trabajo registrados por el deudor en el formulario de vinculación como asociado, en la solicitud de crédito, o a los últimos actualizados por él mismo y autorizados como canales de comunicación.
- c) Comunicaciones a través de los diferentes medios (carta, correo electrónico, etc.): invitando al deudor y/o su codeudor de existir tal garantía, a normalizar la obligación. Esta comunicación será enviada a través de correos electrónicos o a las direcciones de residencia y trabajo registradas por el deudor en el formulario de vinculación como asociado, en la solicitud de crédito, o a los últimos actualizados por el mismo, y autorizados como canales de comunicación
- d) Visita domiciliaria a los lugares de contacto: Podrán realizarse visitas a la residencia o trabajo del deudor y/o codeudor de existir tal garantía, cuando no haya sido posible el contacto telefónico o de otra índole cuando el asociado es considerado como ilocalizable en una ventana de tiempo igual o superior a 60 días este mecanismo será manejado por personal interno de la Cooperativa.

En general cualquier mecanismo autorizado en la ley y dentro de las buenas prácticas de administración de la cobranza.

CAPÍTULO V. HERRAMIENTAS DE NORMALIZACIÓN DE CARTERA

ARTÍCULO 15. COMPROMISO O ACUERDO DE PAGO

Para facilitar la recuperación de la cartera de crédito, la Cooperativa podrá llegar a compromisos o acuerdos de pago, para lo cual será necesario elaborar un registro de acuerdo que contemple:

- a) Demostrar voluntad y fuente de ingresos del deudor.
- b) Los acuerdos de pago deben tener en cuenta el monto total de la deuda, plazo y flujo de caja del deudor.
- c) En caso de encontrarse el deudor en instancia de cobro jurídico, la elaboración del Acuerdo de Pago corresponderá al abogado teniendo en cuenta las instrucciones y recomendaciones recibidas por la Cooperativa.
- d) Con la suscripción de un Acuerdo de Pago, la obligación se considerará al día solo cuando esté normalizada; por lo tanto, los reportes a las Centrales de Riesgo reflejarán la situación real de la obligación.
- e) Los compromisos o acuerdos de pago se deben registrar en la herramienta de gestión de la Cooperativa.

ARTÍCULO 16. SUBROGACIÓN DEL DEUDOR

Consiste en realizar un cambio del deudor, mediante manifestación escrita de quien asumiría la obligación. El nuevo deudor deberá asumir toda la obligación, capital e intereses (corriente y mora) y todos los gastos generados por la obligación.

PARÁGRAFO: El nuevo deudor debe ser asociado y se deberá surtir el respectivo análisis de estudio de crédito de conformidad a lo establecido en el reglamento de crédito de la Cooperativa.

ARTÍCULO 17. OTRO TIPO DE MODIFICACIONES.

Es el mecanismo de normalización de la cartera de créditos, que ha presentado dificultades de pago, siempre y cuando, durante los últimos 6 meses en la modalidad de consumo el crédito no haya alcanzado una mora mayor a 60 días se puede realizar a solicitud del deudor o por iniciativa de la Cooperativa previo acuerdo con el deudor, sus condiciones y requisitos en el otorgamiento se establecen en el reglamento de crédito de la Cooperativa.

En materia de administración de la cartera de este tipo de operaciones se debe observar:

- a) Conservar el número del crédito para mantener la historia y no perder la trazabilidad, salvo aquellos casos en donde se recojan varias obligaciones.
- b) Si el deudor incumple el pago del crédito bajo las nuevas condiciones (mayor a 30 días de mora), se debe reconocer como una reestructuración.
- c) No se podrá mejorar la calificación que trae el crédito de forma inmediata, la mejora en la calificación de los créditos modificados se deberá realizar de forma escalonada, siempre y cuando el asociado cumpla con el pago de la obligación.
- d) Monitoreo especial de las solicitudes de modificación de los créditos, e identificación en los sistemas de información que maneja la Cooperativa y reporte la superintendencia en los formatos que para tal fin determine este órgano de supervisión

PARAGRAFO. Una vez el deudor efectúe pagos regulares y efectivos a capital e intereses por un período de 1 año ininterrumpido para consumo el crédito, podrá salir de este monitoreo.

ARTÍCULO 18. REESTRUCTURACIÓN

Es el mecanismo de normalización de la cartera de créditos, con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el real o potencial deterioro de su capacidad de pago, sus condiciones para el otorgamiento y requisitos se establecen en el reglamento de crédito de la Cooperativa.

En materia de administración de la cartera de crédito de este tipo de operaciones se tener en cuenta lo siguiente:

- a) Validar que estén identificados y marcados en el aplicativo todos los créditos reestructurados y su correspondiente reporte ante la Supersolidaria.
- b) Verificar que se conserve el número del crédito para mantener la historia y no perder la trazabilidad, salvo aquellos casos en donde se recojan varias obligaciones.
- c) A los créditos reestructurados se les otorgará una calificación de mayor riesgo, dependiendo dicha calificación de las condiciones financieras del deudor al momento de la reestructuración. En ningún caso, la calificación podrá ser mejor a aquella que tenía el crédito al momento de solicitar la reestructuración.
- d) Una vez cumplido el requisito señalado en el numeral anterior, se aplica la ley de arrastre, se determina la calificación de los créditos de cada asociado y se deberán constituir los deterioros respectivos.
- e) Se podrá mantener la calificación previa a la reestructuración cuando se mejoren las garantías admisibles.
- f) El mejoramiento de la calificación de los créditos reestructurados se debe hacer en forma escalonada, es decir, una vez cumplido el requisito de calificación se debe aplicar las dos cuotas pagadas consecutivas para adquirir una calificación de menor riesgo (por ejemplo: de calificación E a D), y así sucesivamente hasta llegar a calificación A.
- g) 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 los respectivos deterioros.
- h) Se debe efectuar un seguimiento permanente respecto del cumplimiento del acuerdo de reestructuración.

PARÁGRAFO 1. La Cooperativa podrá eliminar la condición de reestructurado cuando el deudor efectúe pagos regulares y efectivos a capital e intereses por un periodo ininterrumpido de 2 años.

PARÁGRAFO 2. No se considerarán reestructuraciones los alivios crediticios ordenados por leyes ni las novaciones que se originen en eventos distintos a la de normalizar la cartera de créditos por potencial o real deterioro de la capacidad de pago del deudor.

ARTÍCULO 19. CONDONACIÓN

Toda condonación de capital, interés corriente o de mora se sujetará a estudio y a aprobación del Consejo de Administración.

Para autorizar condonaciones de una deuda, deberá haberse surtido todas las estrategias de recuperación.

- a) La cartera debe estar en calificación E o castigada.
- b) Haber ejecutado y cobrado las garantías existentes.
- c) Haber aplicado el proceso de retiro o exclusión del asociado.

- d) La no existencia de opciones de recuperación de la cartera.
- e) Los informes de las áreas de Cartera y/o Jurídica indicando en forma detallada el origen de la decisión y los resultados de la gestión efectuada.

PARAGRAFO. Se podrán implementar mecanismos excepcionales de normalización de cartera castigada vía condonación parcial, de acuerdo con los estudios técnicos, financieros y jurídicos acerca de la situación de la cartera y en especial de la morosidad de la misma, con la finalidad de lograr su recuperación, evitar el deterioro de su estructura financiera y presupuestal y propender por la defensa, rentabilidad y recuperación del patrimonio. Dichos mecanismos de normalización serán ejecutados previa aprobación del Consejo de Administración.

ARTÍCULO 20. RECUPERACIÓN CARTERA MEDIANTE PROCESO SUCESORAL

Cuando el deudor fallezca y este no cuente con la cobertura del seguro de vida ya sea por objeción de la aseguradora respecto de la reclamación del seguro, o por no ser objeto de seguro por edad, el valor de los aportes no cubra los saldos adeudados y/o el deudor no cuente con codeudores o ya no exista dicha garantía, la recuperación de la cartera se podrá hacer mediante proceso sucesorial.

El valor de los saldos pendientes por concepto de operaciones de crédito, deberán ser notificados a través del abogado que para tal fin defina la Cooperativa, a los familiares o sucesores a fin de que la Cooperativa haga parte del proceso de sucesión como acreedor del fallecido.

CAPÍTULO VI. INSOLVENCIA Y CASTIGO DE CARTERA

ARTÍCULO 21. INSOLVENCIA

Es un proceso establecido en la ley 1564 de 2012; en la que una persona con más de dos obligaciones que tengan morosidad de 90 días y procesos jurídicos puede conciliar para lograr el pago de estas, suspendiendo los procesos en contra y asegurando su subsistencia.

El deudor que tenga obligaciones al día o en etapa pre-jurídica y fuera notificado por autoridad competente que ha ingresado en proceso de reorganización económica cobijado por la Ley de Insolvencia como persona natural no comerciante, bajo los parámetros de la ley 1116 de 2006, modificada por la ley 1429 de 2010, o por la Ley 1564 de 2012 respectivamente; por disposición legal, la Cooperativa podrá hacer parte en dicho trámite y la acción de cobranza se regirá por las normas mencionadas y las que las modifiquen.

En el evento que contra el deudor curse un proceso judicial y sea admitido en proceso de reorganización económica, la acción de cobro se sujetará a lo que disponga la autoridad competente en el auto que admita dicho trámite.

PARÁGRAFO: Agotado el trámite previsto en las normas mencionadas, y si el mismo hubiese sido fallido, la Cooperativa se reserva la facultad legal de iniciar acciones judiciales en contra del deudor principal y codeudor, con el propósito de obtener el pago de sus acreencias.

ARTÍCULO 22. BAJA EN CUENTAS O CASTIGO DE CARTERA

El castigo de cartera es el mecanismo de depuración contable y financiera que se aplicará una vez se hayan agotado infructuosamente los procedimientos y gestiones correspondientes

al cobro de cartera y que dada su cuantía o el concepto final de los asesores como incobrable, propuesta por la gerencia, certificado el debido proceso por la revisoría fiscal y con la aprobación previa del Consejo de Administración.

El estado de incobrabilidad de las obligaciones que se pretendan castigar se presenta cuando ocurra al menos una de las siguientes situaciones:

- a) Imposibilidad de localización del deudor y/o codeudor.
- b) Que el deudor o codeudor posean bienes que no sean susceptibles de embargo por presentar gravámenes tales como el patrimonio de familia.
- c) Obligaciones en cobro judicial y que no se les ha decretado medidas cautelares por insolvencia total del deudor y/o codeudor de existir tal garantía.

1. PROCEDIMIENTOS CASTIGO DE CARTERA.

Se establecen como procedimientos generales para el castigo de cartera:

- a) La Gerencia y el Comité de Riesgos determinará las obligaciones que son sujetos de castigo.
- b) El castigo de las obligaciones deberá ser aprobado por el Consejo de Administración, previo certificado del Revisor Fiscal sobre la exactitud de los datos relacionados y los deterioros o provisiones correspondientes para realizar la baja en cuenta.
- c) El concepto jurídico, técnico y legal, sobre la irrecuperabilidad de la cartera de crédito
- d) El valor total de las obligaciones castigadas deberá ser contabilizado contra el deterioro o la provisión previamente constituida para las mismas obligaciones y registrarse de acuerdo con lo dispuesto por las normas de contabilidad vigentes.
- e) El proceso de contabilidad de la Cooperativa será el encargado de aplicar el castigo sobre los activos. y realizar el reporte en el formato destinado para tal fin por parte de la Supersolidaria.

2. REQUISITOS CASTIGO DE CARTERA

Para el castigo de cartera se deberá soportar con los siguientes requisitos:

- 1) Calificación de la obligación con riesgo "E"
- 2) La constitución del 100% de los deterioros o las provisiones del valor de los activos correspondientes.
- 3) Certificado de incobrabilidad emitido por el abogado o la persona que haya designado la Cooperativa.
- 4) Concepto del Comité de Riesgos.
- 5) El concepto del representante legal, en el cual se detallen las gestiones realizadas para considerar los activos como incobrables o irrecuperables
- 6) Aplicación de proceso de retiro o exclusión.
- 7) Certificado Revisoría Fiscal
- 8) Aprobación por parte del Consejo de Administración.

3. EFECTOS DEL CASTIGO DE CARTERA

Las obligaciones que son objeto de castigo de cartera generarán los siguientes efectos frente al deudor y codeudor de existir tal garantía.

- Reportes en las centrales de riesgo, con la referencia "cartera castigada".
- Imposición de sanción de exclusión, en su calidad como asociado, de acuerdo con lo establecido en el Estatuto.

4. GESTIÓN DE COBRO CARTERA CASTIGADA

El castigo de cartera de una obligación no exime a los deudores del deber de cancelar el valor adecuado de acuerdo con las condiciones del crédito otorgado, razón por la cual la Cooperativa seguirá realizando la gestión de cobro de las obligaciones castigadas.

Los abogados o funcionarios encargados del proceso de cobranza deberán continuar gestionando el recaudo, en el estricto seguimiento y cumplimiento de la gestión de cobro para su recuperación, e informando de manera escrita por lo menos trimestralmente el resultado de su gestión.

La administración dará continuidad en los procesos judiciales instaurados, salvo que la Cooperativa realice acuerdos de pago, previo concepto legal.

CAPÍTULO VII. DACIONES DE PAGO

ARTÍCULO 23. DACIONES DE PAGO

La dación de pago es la normalización de un crédito moroso a través del recibo (o entrega en asignación por un juez) de un bien inmueble, vehículos, muebles, títulos valores, equipos o enseres como pago total o parcial de una deuda morosa, previo avalúo por un ente o persona especializada en el tipo de bien ofrecido en dación de pago.

Dentro de la etapa del cobro administrativo, prejurídico y jurídico, la Cooperativa recibe bienes inmuebles por fallo judicial como dación en pago.

La recepción de un bien como dación en pago implica para la Cooperativa adelantar acciones orientadas a:

- a) Análisis y estudio previo a la aceptación de las daciones en pago, se requiere:
 1. Análisis completo de: el estudio, aprobación y comportamiento del pago del crédito sobre el cual se hace la dación en pago, con el objetivo de establecer las causas de su deterioro y si es pertinente generar mejoras a las políticas y proceso del riesgo de crédito.
 2. En este proceso se aplicará la política LAFT sobre conocimiento e información del asociado o cliente que entrega el bien en dación en pago.
 3. Concepto favorable sobre la titulación del inmueble, por parte del abogado externo.
 4. Avalúo de los bienes, con vigencia menor a un (1) año de realizado. El avalúo deberá tener en cuenta los parámetros establecidos en el capítulo II del Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera.
 5. Aceptación por parte de la Cooperativa donde se faculta al Representante Legal.

- b) Registro contable

La dación en pago se abonará a la deuda cuando los bienes estén totalmente disponibles y a nombre de la Cooperativa para su venta. El abono a la deuda se realizará en el orden que establece la política de aplicación de pagos.

- c) Comunicación de venta del bien recibido en dación de pago

Las actividades mínimas para informar a los asociados y comunidad en general interesada en la adquisición de bien que fue concedido como dación de pago a la Cooperativa son:

- Publicaciones en la página web de la Cooperativa.
- Publicación en Cartelera.
- Convenios con entidades especializadas.

La realización o venta del bien debe realizarse en el menor tiempo posible (2 años siguientes de su recibido), procurando siempre que este proceso no signifique un mayor deterioro a su patrimonio.

Si el bien no ha podido realizarse en dicho tiempo el representante legal podrá solicitar de conformidad a lo establecido en la CBCF plazo para la venta de los bienes recibidos en dación de pago, la prórroga ante la Superintendencia, la solicitud se deberá presentar, por escrito, con un (1) mes de antelación al vencimiento del plazo de dos (2) años. En dicha comunicación, se debe documentar la gestión efectuada para la venta de tales bienes. Este órgano podrá autorizar prórrogas hasta por un (1) año, para la venta de bienes muebles y, hasta por dos (2) años, para la venta de los bienes inmuebles recibidos en pago. Este plazo se contará a partir de la fecha de vencimiento del plazo inicial.

d) Deterioro del valor de los bienes.

La Cooperativa deberá reconocer y medir la pérdida por deterioro del valor de los bienes recibidos en pago, a partir de la fecha de recibo del bien, considerando el valor de realización de los bienes recibidos en pago y los flujos netos de caja, derivados de los diferentes ingresos y gastos efectuados hasta su realización, con base en la información histórica disponible.

En todo caso, vencido el término legal para la venta sin que se haya efectuado y tampoco se haya autorizado prórroga, se exigirá que el reconocimiento del deterioro del valor del bien corresponda al menos al 80% del costo de adquisición del bien recibido en pago.

Cuando el costo de adquisición del inmueble sea inferior al valor de la deuda registrada en el estado de situación financiera, la diferencia se debe reconocer, de manera inmediata, en el estado de resultados. Cuando el valor comercial del inmueble sea inferior al valor en libros de los bienes recibidos en pago, debe contabilizarse un deterioro por la diferencia.

CAPÍTULO VIII. DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 24. CONDUCTAS PROHIBIDAS

En el proceso de la gestión de cartera y cobranza, no se podrá:

- a. Reportar a Centrales de Información Financiera, datos de antecedentes e historial crediticio de usuarios sin tener autorización para tal efecto.
- b. Suministrar información confidencial de deudores a terceras personas.
- c. Manipular fraudulentamente información para favorecer el estado de cuenta de los deudores.
- d. Destruir, ocultar o perder las garantías que respaldan los créditos.
- e. Realizar gestión de cobro de manera irrespetuosa atentando contra el buen nombre y la dignidad humana del deudor.
- f. Omitir los plazos establecidos para aplicar la gestión de cobranza en la etapa de vencimiento de la cartera.
- g. Suministrar información incompleta sobre la cartera cuya morosidad pasa a otra instancia de cobro.
- h. Omitir registro de evidencia en la gestión de cobro adelantada.

- i. Omitir información negativa registrada en las Centrales de Información Financiera para el estudio de un crédito.
- j. Recibir dádivas por realizar u omitir un trámite operativo y administrativo concerniente a la gestión de cartera y cobranza.
- k. Omitir, deliberadamente, información contraria al SARLAFT referente a un asociado deudor.

ARTÍCULO 25. REPORTES RELACIONADOS CON LA CARTERA DE CRÉDITOS

1. Central de Riesgo

La Cooperativa mantiene el compromiso de ejecutar las actualizaciones a la central de riesgo con la cual suscriba convenio de consulta y reporte, con el objeto de informar el comportamiento de pago de todos sus deudores y velar por su veracidad, exactitud y oportunidad.

La Cooperativa con la autorización otorgada previamente por el deudor y codeudor de existir tal garantía, deberá reportar a las centrales de riesgo o bases de datos, el comportamiento de pago, en concordancia con las indicaciones de las entidades de control gubernamentales y aplicación de la ley de HABEAS DATA, para lo cual deberá notificarle por escrito al deudor y codeudor a sus últimas direcciones registradas a la base de datos de la Cooperativa en caso de reporte negativo por mora en el pago de sus obligaciones.

2. Superintendencia de Economía Solidaria

Los informes de presentación financiera en el formulario oficial de rendición de cuentas (SICES), correspondientes a la cartera de créditos son:

- Individual de Cartera de créditos.
- Anexo de Cartera
- Relación de Deudores por Venta de Bienes y Servicios
- Relación de Bienes recibidos en dación de pago (cuando aplique)
- Activos castigados (cuando aplique).
- Los demás que disponga la Supersolidaria.

Los anteriores son presentados en las condiciones y plazos establecidos por el ente supervisor.

3. Reportes Internos Periódicos de Seguimiento y Control

Para el seguimiento y evaluación de la política de administración de cartera se manejarán como mínimo los siguientes informes:

Nombre	Responsable	Destinatario	Periodicidad
Informe general de comportamiento de cartera	Encargado de cartera	Gerencia / Consejo	Mensual
Informe procesos jurídicos	Encargado de cartera	Gerencia / Consejo	Trimestral (Cuando aplique)

4. Otros Reportes

La Cooperativa remitirá los reportes y/o informes que le sean solicitados en los tiempos establecidos para tal fin, en las condiciones requeridas por el solicitante.

Los reportes podrán ser los siguientes:

- Informes solicitados por el Comité de Riesgos
- Informes solicitados por Revisoría Fiscal.
- Informes solicitados por el Consejo de Administración.
- Reportes solicitados por la Superintendencia de la Economía Solidaria de manera extraoficial o solicitados a partir de requerimientos dirigidos específicamente a la Cooperativa.

ARTÍCULO 26. PROCESO DE PETICIONES QUEJAS O RECLAMOS.

Cualquier inconformidad respecto del proceso de cobranzas será atendida por la Cooperativa en forma escrita, a través del correo electrónico de la entidad o por medio telefónico al celular o WhatsApp de la entidad. Así mismo, cualquier reclamación será atendida por la Junta de Vigilancia, ente al que podrán dirigirse los asociados por escrito o a través del correo electrónico de este órgano de control.

Cuando el deudor y/o codeudor solicite información respecto de su calificación crediticia, se tendrá diez (10) días hábiles siguientes a la respectiva solicitud para que la Cooperativa comunique la última calificación y clasificación de riesgo que se le ha asignado, junto con los fundamentos que la justifican según la evaluación correspondiente realizada; este mismo plazo se tendrá en cuenta para cualquier tipo de peticiones quejas o reclamos diferentes a los de calificación crediticia.

ARTÍCULO 27. DISPOSICIONES FINALES.

La Gerencia de la Cooperativa implementará los procedimientos necesarios para el desarrollo de las normas establecidas dentro del presente reglamento.

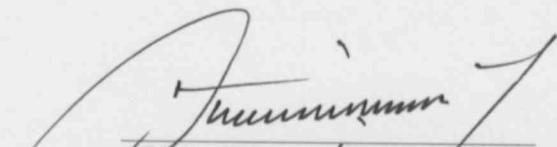
Las dudas que se presenten en la interpretación y en la aplicación de este reglamento serán resueltas por el Consejo de Administración.

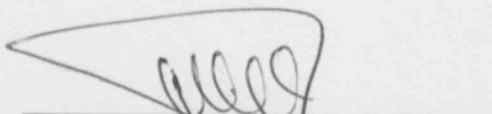
ARTÍCULO 28. APROBACIÓN DEL REGLAMENTO

El presente reglamento fue aprobado en reunión del Consejo de Administración el día 17 del mes de diciembre del año 2024 como consta en la respectiva Acta No. 14

Rige a partir del 17 de diciembre de 2024 y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Dado en Villavicencio a los 17 días del mes de diciembre de dos mil veinticuatro (2024).


JOHN JAIRO LÓPEZ CASTRO
Presidente


CLAUDIA PATRICIA GUEVARA V.
Secretaria