



FONDO DE EMPLEADOS GRANFONDO - FEG

REGLAMENTO ADMINISTRACIÓN DE CARTERA

**FONDO DE EMPLEADOS GRANFONDO -
FEG
Proceso Administración de Cartera**

Bogotá, D. C., Mayo 22 de 2020

TABLA DE CONTENIDO

CONTROL DE ACTUALIZACIONES 2

TABLA DE CONTENIDO 3

1. OBJETIVO 4

2. ASPECTO REGLAMENTARIO 5

ARTICULO 1º. DEFINICIÓN Y GENERALIDADES 5

ARTICULO 2º. OBJETIVOS 5

ARTICULO 3º. POLÍTICAS 5

ARTICULO 4. MEDIOS DE RECAUDO 6

4.1. Recaudo 6

4.2. Por Nomina y/o Libranza 6

4.3. Por Consignación o Pagos por Ventanilla 6

4.4. Convenios de Recaudo 6

ARTICULO 5. ASPECTOS GENERALES PARA LA CARTERA Y LA COBRANZA 7

5.1. Incumplimiento 7

5.2. Mecanismos de Cobranza 7

5.3. Opciones de Normalización 8

5.4. Acuerdo de Pago 8

5.5. Prórroga Simple o Reprogramación 9

5.6. Novación o Refinanciación de Créditos 9

5.7. Subrogación del Deudor 9

5.8. Reestructuración de Créditos 9

5.9. Dación de Pago 10

5.10. Condonaciones 11

5.11. Castigo de cartera 11

5.12. Cláusula Aceleratoria 11

5.13. Cobro póliza vida deudores 11

ARTICULO 6. ETAPAS DE LA GESTIÓN DE CARTERA Y COBRANZA.	12
6.1. Aplicación legal Habeas Data.	12
6.2. Cobro preventivo.	12
6.3. Cobro administrativo.	12
6.4. Cobro Pre Jurídico.	12
6.5. Exclusión.	13
6.6. Cobro jurídico.	13
6.7. Planes de normalización de cartera vencida.	13
6.8. Señales de alerta.	13
6.9. Casos Especiales.	14
6.10. Aplicación de aportes y saldos a favor del asociado en caso de retiro.	14
6.11. Gastos derivados del proceso de cobranza.	14
6.12. Orden de la imputación de los pagos:	15
ARTICULO 7. EVALUACIÓN DE CARTERA.	15
ARTICULO 8. PROVISIÓN DE LA CARTERA.	16
ARTICULO 9. INTERPRETACIÓN Y PROCEDIMIENTOS.	16
ARTICULO 10. REPORTES Y SEGUIMIENTO.	16
ARTTICULO 11. VIGENCIA Y DEROGATORIA.	16

1. OBJETIVO

El presente documento tiene por objetivo la estructuración del Reglamento de Cobro de Cartera, estableciendo el articulado que le permita al Fondo de Empleados GRANFONDO – FEG ejercer sus funciones del cobro de la Cartera de Créditos de acuerdo con los lineamientos del Estatuto vigente y de la ley.

2. ASPECTO REGLAMENTARIO**REGLAMENTO DE CARTERA****FONDO DE EMPLEADOS GRANFONDO – FEG****ACUERDO No. 002 DE 2020**

La Junta Directiva, en uso de sus facultades otorgadas por el Decreto Ley 1481/89, Circular Básica Jurídica y Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia de Economía Solidaria, normas concordantes y el Estatuto vigente del FEG y,

CONSIDERANDO:

- a. Que la cartera es el activo financiero más importante del Fondo, por lo tanto, es necesario facilitar la atención oportuna para el recaudo de la mora.
- b. Que en materia de cartera es propósito del Fondo actuar conforme a las disposiciones legales, especialmente en lo contenido de la Circular Básica Contable y Financiera, expedida por la Superintendencia de Economía Solidaria.
- c. Que es necesario actualizar el reglamento existente sobre la materia, en el marco del proyecto de implementación del Sistema Integral de Administración de Riesgo.

ACUERDA:**ARTICULO 1º. DEFINICIÓN Y GENERALIDADES.**

Se entenderá por cartera todas aquellas operaciones activas de crédito, servicios, gastos de cobranza y/o procesos judiciales, deudoras patronales y otras cuentas por cobrar otorgadas y desembolsadas por el Fondo de Empleados GRANFONDO – FEG, bajo distintas modalidades aprobadas.

ARTICULO 2º. OBJETIVOS.

El objetivo de la presente reglamentación es la de adoptar lo establecido en la Circular Básica Contable y Financiera No. 004 de 2008 expedida por la Supersolidaria, en materia del cobro de cartera de las entidades registradas en el sector solidario, haciendo el debido seguimiento a los asociados y ex asociados con cartera de créditos, teniendo como base los siguientes lineamientos:

- a. Implementar procedimientos técnicos para la administración eficiente de la cartera.
- b. Mantener indicadores de cartera dentro de los patrones de riesgos aceptados por ley.
- c. Crear una cultura de pago oportuno en la comunidad de asociados, que contribuya a la estabilidad de la entidad y al mejoramiento de sus servicios.
- d. Establecer mecanismos conforme con la ley que permitan una adecuada evaluación, calificación, clasificación y provisión de la cartera de crédito.
- e. Establecer mecanismos que revelen y establezcan las contingencias de pérdida del valor de la cartera y realizar los registros de Acuerdo con la realidad económica y contable.

ARTICULO 3º. POLÍTICAS.

Son políticas generales del recaudo de la cartera, las siguientes:

- a. El recaudo de la cartera se realizará de conformidad con los principios solidarios, las normas legales vigentes sobre la materia, el estatuto y los reglamentos vigentes.
- b. El proceso de cobranza estará orientado a crear una cultura de buen pago, promoviendo en los

asociados la cultura del pago oportuno de sus obligaciones, a través de los distintos medios de pago, que ofrece el FEG.

- c. 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, así como el cambio o adición de garantías.
- d. Informar oportunamente a los asociados, ex asociados y deudores solidarios de los atrasos en sus obligaciones financieras, estableciendo los canales de comunicación requeridos para que comprendan y se responsabilicen de las obligaciones adquiridas.
- e. La administración de la cartera estará guiada a generar compromisos de pagos directos, que eviten costos innecesarios como intereses de mora, gastos de cobranza, cobros jurídicos, etc.
- f. Se debe mantener actualizada la base de datos de los asociados deudores como mecanismo que ayude a la toma de decisiones.

ARTICULO 4. MEDIOS DE RECAUDO.

Para el pago de los créditos otorgados por EL FEG se establecen las siguientes políticas generales para la amortización de los créditos.

4.1. Recaudo.

Los dineros recaudados de los deudores por pago de las diferentes modalidades de crédito aquí enunciadas podrán hacerse por los siguientes medios:

4.2. Por Nomina y/o Libranza.

Cuando el deudor autoriza a la empresa con que tiene su vínculo laboral descontar de su salario la cuota del préstamo y depositarlo posteriormente en cuenta de EL FEG.

Cualquier persona natural asalariada, contratada por prestación de servicios o pensionada, podrá adquirir productos y servicios financieros o bienes y servicios de cualquier naturaleza, acreditados con su salario, sus pagos u honorarios fijos ligados a un contrato de trabajo o su pensión, siempre que medie autorización expresa de descuento dada al empleador o entidad pagadora, quien en virtud de la suscripción de la libranza o descuento directo otorgada por el asalariado, contratista o pensionado, estará obligado a girar los recursos directamente a la entidad operadora.

Cuando se trate de descuento por libranza, se debe tener en cuenta el tope máximo señalado en la ley 1527 de 2012, "La libranza o descuento directo se efectuó, siempre y cuando el asalariado o pensionado no recibe menos del cincuenta por ciento (50%) del neto de su salario o pensión, después de los descuentos de ley".

PARÁGRAFO: Los descuentos por nómina no efectuados en caso de vacaciones, incapacidades, licencias, descuentos que superen el 50% del neto del salario después del descuento de ley, etc. deben ser pagados por ventanilla o consignados por recaudo externo según sea el caso, ya que dichos valores corresponden a obligaciones adquiridas previamente con EL FEG.

4.3. Por Consignación o Pagos por Ventanilla.

Cuando el deudor realiza de manera directa el pago en cajas o pagadurías asignadas por EL FEG o mediante consignación o por recaudo externo, en las cuentas de entidades financieras autorizadas.

4.4. Convenios de Recaudo.

Los convenios de recaudo realizados con entidades especializadas y autorizadas por la ley.

ARTICULO 5. ASPECTOS GENERALES PARA LA CARTERA Y LA COBRANZA.

- a. La cobranza debe ser administrada por el líder del proceso de cartera, los cuales establecerán metas, planearán, organizarán y controlarán la recuperación de cartera morosa. El área comercial apoyara de manera integral y constante la gestión de cobranza.
- b. El líder de cartera y el líder del proceso de cobranza deben diseñar e implementar los mecanismos y metas necesarias para asegurar la recuperación de la cartera castigada.
- c. El líder del proceso de cobranza realizará seguimiento a la gestión de cobro Preventiva y Administrativa, el líder del proceso de cartera realizará seguimiento a la gestión de cobro jurídica y periódicamente evaluará en conjunto con Auditoria Interna los casos enviados a los abogados o firmas contratadas.
- d. La gestión de cobranza deberá quedar debidamente documentada y soportada.
- e. Los comunicados de cobro deben enviarse a los domicilios del deudor y codeudores y/o al correo electrónico. Estos soportes firmados deben conservarse en la carpeta del asociado.
- f. La gestión de cobranza debe ser un mecanismo permanente de actualización de información de asociados.
- g. La gestión de cobranza debe ser concreta, persuasiva y respetuosa con los asociados. El líder del proceso de cartera realizará evaluaciones aleatorias sobre las llamadas telefónicas que se realizan y el personal de cartera verificará el cumplimiento de las condiciones definidas en la gestión de cobranza.
- h. Para las líneas de crédito con descuento de libranza, se debe informar a las empresas que deben efectuar su pago a favor de EL FEG, dentro de los tiempos establecidos para cada convenio, el valor correspondiente a la cuota mensual del crédito sin lugar a requerimiento alguno.
- i. Cuando se requiera reestructuración de créditos por subrogación o novación de deudor o deudor solidario; se someterá al nuevo deudor a todo el proceso de análisis como si se tratara de un nuevo crédito. El monto del nuevo crédito deberá asumir toda la obligación, capital, intereses (corrientes y de mora), seguros y gastos si aplicare.
- j. El reporte de cartera de crédito de EL FEG a centrales de información financiera deberá garantizar que la información suministrada sea confiable, oportuna y continua.

5.1. Incumplimiento.

El incumplimiento en las obligaciones contenidas en el presente reglamento por parte del deudor será causal para que EL FEG pueda:

- a. Cobrar intereses de mora a la tasa máxima legal de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.
- b. Exigir el pago total del saldo insoluto.
- c. Reliquidar el crédito de acuerdo con la línea a que se ajuste al destino de la solicitud.
- d. La suspensión de servicios, pólizas o beneficios que EL FEG otorga de forma gratuita a sus asociados.
- e. Otras sanciones que se contemplen en el Estatuto de EL FEG

5.2. Mecanismos de Cobranza.

En el desarrollo del proceso de cobro, El Fondo de Empleados GRANFONDO – FEG, aplicara los siguientes mecanismos:

- a. Mensajes pregrabados, de texto y WhatsApp: Se buscará un primer contacto por vía WhatsApp, 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 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.
- c. Visita domiciliaria a los lugares de contacto: Podrán realizarse visitas a la residencia o trabajo del deudor y/o deudor solidario, cuando no haya sido posible el contacto telefónico o de otra índole, este mecanismo será manejada por nuestros abogados externos.
 - d. Comunicaciones a través de los diferentes medios (carta, correo electrónico, etc): La labor de acercamiento y cobro también se realizará a través de comunicaciones escritas, invitando al deudor y su deudor solidario 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.
 - e. Gestión de cobro realizado por la casa de cobranza autorizada.
 - f. Cobro administrativo: el que se realiza internamente en EL FEG o según sus necesidades se puede delegar en un tercero a una casa de cobro especializada.
 - g. Cobro prejudicial: el que realizan los abogados internos, externos o casa de cobranza especializada de EL FEG, sin iniciar el proceso judicial.
 - h. Cobro jurídico: el que realizan los abogados internos o externos iniciando la demanda ejecutiva.

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

5.3. Opciones de Normalización.

En ejercicio de la gestión de cartera y cobranza se podrán realizar las siguientes acciones con el objetivo de garantizar su recuperación. La información obtenida, permitirá ampliar el conocimiento sobre sus dificultades de pago, de tal manera que facilite ofrecerle asesoría y alternativas de solución al alcance de GRANFONDO.

5.4. Acuerdo de Pago.

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

- a. Para acogerse al acuerdo de pago, el deudor debe demostrar voluntad y fuente de ingresos.
- b. Los acuerdos de pago se deben registrar en la herramienta de gestión.
- c. Los acuerdos de pago podrán estar contenido en un documento escrito, suscrito por el deudor, el cual quedará bajo custodia del Área de Cartera, quien deberá llevar una relación y control de estos.
- d. Todo acuerdo de pago escrito deberá tener solicitud de normalización de pago por parte del asociado, formato de actualización de datos y podrá solicitarse autorización de consulta y reporte de datos crediticios.
- e. Los acuerdos de pago deben tener en cuenta el monto total de la deuda, plazo y flujo de caja del deudor para proyectar el plan de pagos.
- f. En caso de encontrarse el deudor en instancia de cobro jurídico, la elaboración del Acuerdo de Pago corresponderá al abogado de acuerdo con las instrucciones recibidas por el Área Cartera de EL FEG

El FEG se reserva la facultad de suscribir acuerdos de pago, con base en la documentación presentada y el análisis de la capacidad de pago del deudor principal y/o sus deudores solidarios y podrá exigir garantías adicionales cuando lo considere conveniente.

Ningún acuerdo podrá superar 1.5 veces del plazo original de la línea de crédito para el pago de la obligación a excepción de los créditos de vivienda que podrán mantener su plazo original.

5.5. Prórroga Simple o Reprogramación.

Se debe pagar los intereses y gastos generados hasta la fecha y a partir de allí se le prorrogará el plazo del crédito. Se tendrá en cuenta para que pueda aceptarse esta clase de prórroga lo siguiente:

- a. La solicitud debe tramitarse antes del vencimiento de la obligación o estando al día en los pagos,
- b. Se generará una nueva tabla de amortización en el caso de los créditos por libranza y ventanilla.
- c. Para créditos con descuento por libranza se debe actualizar ante el empleador la carta de libranza o reporte de descuentos, para los casos que aplique.

5.6. Novación o Refinanciación de Créditos.

La novación es la sustitución de una nueva obligación a otra anterior, la cual queda por tanto extinguida (artículo 1687 del Código Civil). La novación de un crédito se efectuará cuando:

- a. La cartera de crédito del asociado solicitante debe estar calificación A.
- b. La cartera de libranza debe haber cancelado las primeras seis (6) cuotas.
- c. Se realiza el proceso de estudio para operaciones nuevas.
- d. Los créditos sociales que se noven conservaran la tasa vigente.
- e. Para el desembolso del crédito novado se suscribirá un nuevo pagaré.

Las formas de novación son las establecidas en el artículo 1690 del Código Civil y las demás autorizadas y reglamentadas por las normas correspondientes.

5.7. 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.

5.8. Reestructuración de Créditos.

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

Adicionalmente, se consideran reestructuraciones los acuerdos celebrados en el marco de las Leyes 550 de 1999, 617 de 2000, 1116 de 2006 y 1564 de 2012 o normas que las adicionen o sustituyan. No se considerarán reestructuraciones los alivios crediticios ordenados por leyes ni las novaciones que se originen en eventos distintos a los antes descritos y aquellas previstas en el Artículo 20 de la Ley 546 de 1999.

Antes de reestructurar un crédito deberá establecerse razonablemente que el mismo será recuperado bajo las nuevas condiciones, para el efecto deberá realizar el análisis de la capacidad de pago del deudor. Igualmente deben suministrar al deudor la información necesaria que le permita comprender las implicaciones de estas reestructuraciones en términos de costos y calificación crediticia, así como un comparativo entre las condiciones actuales y las del crédito una vez sea reestructurado. Para el efecto deben suministrar como mínimo información respecto de las nuevas condiciones establecidas, los efectos de incumplir en el pago de la obligación bajo las nuevas condiciones, así como el costo total de la operación. Tales condiciones deben quedar soportadas en un medio verificable.

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 ni hacer uso excesivo de periodos de gracia.

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

- a. Identificar y marcar en el aplicativo todos los créditos reestructurados.
- b. A los créditos reestructurados se les otorgará una calificación de mayor riesgo, dependiendo dicha calificación de las condiciones financieras del deudor y de los flujos de caja del proyecto al momento de la reestructuración. Se podrá mantener la calificación previa a la reestructuración cuando se mejoren las garantías admisibles.
- c. 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.
- d. El mejoramiento de la calificación de los créditos reestructurados se debe hacer en forma escalonada, es decir, una vez cumplido el requisito de calificación en el literal anterior se debe aplicar las dos cuotas mensuales pagadas consecutivas para adquirir una calificación de menor riesgo (por ejemplo: de calificación E a D), y así sucesivamente hasta llegar a calificación A.
- e. 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.
- f. En aquellos casos en que, como producto de acuerdos de reestructuración o cualquier otra modalidad de acuerdo se contemple la capitalización de intereses que se encuentren registrados en cuentas de revelación financiera, se contabilizarán como abonos diferidos y su amortización en el estado de resultados se hará en forma proporcional a los valores efectivamente recaudados.
- g. Los ingresos de todos los créditos que sean reestructurados más de una vez deberán contabilizarse por el sistema de caja. Mientras se produce su recaudo, el registro correspondiente a los intereses se llevará por cuentas de revelación financiera.
- h. Se debe efectuar un seguimiento permanente respecto del cumplimiento del acuerdo de reestructuración.
- i. En caso de existir garantía hipotecaria o prendaria se debe hacer actualización del avalúo de las mismas cuando la primera tenga más de tres años y la segunda, más de un año de haber sido practicado. Esto con el fin de establecer su valor de realización y poder registrar en el balance las valorizaciones.
- j. En los sistemas de información que administren la cartera de crédito de la organización solidaria se deberá dejar evidencia del número de reestructuraciones realizadas a las operaciones activas del crédito.

5.9. 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, 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.

Para hacer efectiva una garantía real a favor de EL FEG se procederá de la siguiente manera:

- a. Se solicitará al perito autorizado por EL FEG se realice el avalúo del bien inmueble objeto de dación de pago.
- b. El valor del avalúo será comparado con el saldo de la acreencia y Área Cartera juntamente con el Gerente emitirán un concepto que será presentado al comité de evaluación de cartera para tomar la decisión en Junta Directiva.

- c. En el evento que el bien dado en garantía no cubra el total de la deuda podrá aceptarse como pago parcial y suscribir un acuerdo de pago sobre el saldo insoluto.

Una vez aceptada la dación de pago, el deudor deberá transferir a EL FEG el bien inmueble dado en garantía.

5.10. Condonaciones.

Toda condonación de capital, interés corriente o de mora se sujetará a estudio de la aprobación de la Gerencia General de acuerdo con lo aprobado por la junta Directiva.

Las condiciones que se debe cumplir en su totalidad para proceder con la condonación son:

- a. Para autorizar condonaciones deuda deberá haberse surtido todas las estrategias de recuperación.
- b. La cartera debe estar en calificación E.
- c. Haber ejecutado y cobrado de garantías existentes.
- d. Haber aplicado el proceso de retiro o exclusión del asociado.
- e. La no existencia de opciones de recuperación de la cartera.
- f. 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.

5.11. Castigo de cartera.

El castigo de cartera es un mecanismo extremo al cual acude El FEG, cuando ni el asociado moroso, ni sus deudores solidarios responden de ninguna forma a las oportunidades que le brinda El FEG para normalizar un crédito.

Las condiciones que se debe cumplir en su totalidad para proceder con el castigo son:

- a. Para castigar una deuda deberá haberse surtido todas las estrategias de recuperación.
- b. Altura de mora mayor a 180 días en mora y/o calificación E.
- c. Ejecución y cobro de garantías existentes.
- d. Aplicación de proceso de retiro o exclusión.
- e. La no existencia de probabilidad de recuperabilidad.
- f. Los informes de la administración indicando en forma detallada el origen de la decisión, los documentos técnicos que demuestren el estudio adelantado y los resultados de la gestión efectuada.
- g. La constitución del 100% de las provisiones del valor de los activos correspondientes.
- h. El concepto del Comité de Riesgos sobre la propuesta de castigo.

5.12. Cláusula Aceleratoria.

En caso de que el deudor incumpla las condiciones pactadas con EL FEG por cualquier motivo; EL FEG podrá dar por extinguidos o insubsistentes todos y cada uno de los plazos faltantes de las obligaciones a cargo del deudor, y por tanto exigir de inmediato, ejecutivamente o por cualquier otro medio legal, el pago total de dichas obligaciones y sus intereses.

5.13. Cobro póliza vida deudores.

En caso de fallecimiento del deudor las obligaciones serán cubiertas por el seguro vida deudores contratado por EL FECE casos donde se haya autorizado la carta de responsabilidad a terceros (deudores con crédito sin seguro de vida deudores) debe ser cubierta por el deudor solidario y tercero firmante.

PARÁGRAFO: Los saldos de las deudas que no sean cubiertos por la Aseguradora, de conformidad con los topes, serán cruzados con los aportes y el Seguro de Aportes, si los hubiere, previa autorización del asociado. En caso de no ser suficiente, el remanente se cruzará con los saldos existentes en el Fondo de Seguro. En caso de que en esta forma de amortización el aporte sea superior a la deuda, se hará entrega del remanente a los beneficiarios. Semestralmente el Contador presentará informes a la Gerencia sobre el comportamiento del Fondo de Seguro Cartera. Se realizarán evaluaciones de éste y se revisará su comportamiento, tendiente a lograr un equilibrio tanto para el Fondo como para el asociado.

ARTICULO 6. ETAPAS DE LA GESTIÓN DE CARTERA Y COBRANZA.

EL FEG ha definido etapas, políticas y estrategias de recuperación asociadas a la altura de mora que registra el deudor en todas sus obligaciones con la entidad.

La recuperación de la cartera resulta de vital importancia para la adecuada preservación y disponibilidad de los recursos; por lo tanto, deberá tenerse seguimiento de los créditos a partir de su otorgamiento, ofreciendo posibilidades de solución a las dificultades que puedan presentarse al deudor para la normal atención de su compromiso. Se aplicará el cobro de los saldos de cartera a cualquiera de los deudores principales y/o deudores solidarios.

EL FEG utilizara una herramienta de monitoreo y gestión de cartera para el manejo, control, administración y seguimiento de las gestiones de todo el ciclo de cobranza y adicionalmente que permita el conocimiento del cliente y su comportamiento en el mercado, mediante la consulta de variables que den cuenta de su actividad reciente, estructura de portafolio, experiencia crediticia y endeudamiento.

6.1. Aplicación legal Habeas Data.

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

6.2. Cobro preventivo.

Es la gestión que adelanta EL FEG con relación a informar a los deudores de crédito y demás obligaciones con cero (0) días en mora y próximo vencimiento, sobre las fechas vencimiento, valores a cancelar y los medios de pago.

6.3. Cobro administrativo.

Actividad de cobro ejercida a cartera con categoría normal y aceptable desde 1 día de mora y hasta los 60 días de vencimiento. El cobro administrativo opera una vez vencida la fecha de pago pactada y sus modalidades de cobro dependerán de la altura de la mora presentada, con base en esto, EL FEG de acuerdo con los indicadores de cartera vencida implementará diferentes modalidades de gestión de cobro, las cuales se fundamentan en prácticas aceptadas y avaladas por la reglamentación del consumidor financiero.

6.4. Cobro Pre Jurídico

Actividad de cobro ejercida para cartera con categoría deficiente, es decir con edad de mora entre 61 y 90 días. En esta etapa se debe evaluar la viabilidad de realizar un proceso ejecutivo, con base a las opciones de recuperación, garantías y medidas cautelares previstas.

6.5. Exclusión.

Los asociados de EL FEG perderán su carácter de tales cuando se determine, por parte de la Junta Directiva, su exclusión por incumplimiento sistemático en las obligaciones económicas contraídas con EL FEG.

6.6. Cobro jurídico.

Una vez agotada la gestión administrativa y pre jurídica, corresponde al Área de Cartera iniciar el cobro jurídico, obrando dentro de la mayor diligencia en defensa de los intereses de la entidad. El cobro jurídico de las obligaciones vencidas será llevado a cabo por abogados externos, profesionales calificados y de reconocida experiencia en esta labor.

Se realizará evaluación para cobro jurídico de todas aquellas obligaciones que:

- a. Registren vencimientos superiores a noventa (90) días.
- b. Se aplique alguna causal de aceleración de la deuda.
- c. Se clasifiquen como operaciones de alto riesgo de deterioro.
- d. Se identifique una medida cautelar inmediata.

Todos los gastos que se generen por cobro jurídico de las obligaciones serán asumidos por el deudor.

PARÁGRAFO 1: No obstante, lo dispuesto en el artículo anterior, si en virtud de la evaluación periódica de la cartera, se requiriere efectuar el cobro judicial de las obligaciones con alto riesgo de incumplimiento, este se podrá dar sin haber cumplido el periodo de los 90 días de vencimiento toda vez que dentro del pagaré se faculta a EL FEG expresamente por medio de la cláusula aceleratoria para efectuar dicho procedimiento.

6.7. Planes de normalización de cartera vencida.

EL FEG podrá de manera temporal o permanente elaborar y aplicar planes de normalización de cartera morosa. La Junta Directiva reglamentará los planes de normalización de cartera especificando los términos, plazos y condiciones de estos.

6.8. Señales de alerta.

Se deben tener claras las señales de alerta que puedan contribuir a la identificación oportuna del riesgo de incumplimiento, las cuales están dadas por el comportamiento del asociado con EL FEG, tales como: Moras constantes; Solicitudes de prórrogas; Movimientos inusuales en las centrales de información financiera o calificaciones adversas; Incremento del endeudamiento; Desmejoramiento de las garantías, del giro de sus negocios o de su situación laboral; Incumplimiento en los compromisos de pago sin justificación; Deudores (principal y/o solidarios) ilocalizables.

Algunas señales que pueden alertar la presencia de un cliente presuntamente relacionado con actividades ilícitas:

- a. El asociado que en la Solicitud de Crédito brinda información difícil de confirmar o incompleta. Más aún si se molesta cuando hay requerimientos de mayor información por nuestros funcionarios.
- b. Hacer uso del Aporte Voluntario como garantía de un préstamo, especialmente si se involucran otras cuentas.
- c. Pago anticipado de obligaciones, sin justificación plena, o cuando se desconoce el origen del dinero o cuando conocido de antemano el proyecto de factibilidad, el flujo de caja no alcanza para realizar abonos extras.

- d. Personas que se rehúsan, inesperadamente, a seguir el trámite de un préstamo al indagarse sobre inconsistencias en los datos o soportes suministrados.
- e. Petición para que se le financie un proyecto, cuando la fuente indicada de ingresos no está clara o no corresponde con el giro ordinario de sus negocios.

Ante estas señales de alerta, los trabajadores responsables en EL FEG deben verificar cada una de ellas, valorando su alcance y trascendencia a través de contactos con el asociado y revisión de sus condiciones financieras e informando inmediatamente al Coordinador de Cartera.

Valoradas estas señales de alerta, se deben formular y acordar con el deudor las acciones oportunas como la revisión de presupuesto de ingresos y gastos, reducción del endeudamiento y reorganización de obligaciones.

6.9. Casos Especiales.

El retiro, suspensión, exclusión o incapacidad del asociado no lo eximen del pago de las obligaciones contraídas y las garantías otorgadas por los asociados a favor del Fondo mantendrán su vigencia. Ante la pérdida de la calidad de asociado se podrá declarar terminado el plazo otorgado para el cumplimiento de los créditos y, se podrá hacer exigible de inmediato la totalidad de los pagarés que los instrumenten; de igual manera se podrá modificar la tasa de interés.

Los pagarés, dentro de su clausulado, incluirán esta causal para invocar la cláusula aceleratoria.

6.10. Aplicación de aportes y saldos a favor del asociado en caso de retiro.

Al momento del retiro de un asociado, se procede a imputar los saldos de aportes sociales, el ahorro permanente, ahorros voluntarios y los demás abonos adicionales a sus créditos, servicios y demás obligaciones en lineamiento con el artículo 881 del Código de Comercio Colombiano, en el siguiente orden:

- a. Cobro de servicios y/o cuentas por cobrar.
- b. Créditos sin garantía.
- c. Créditos con garantía personal.
- d. Créditos con garantía Real.

Para el caso de los servicios prestados por el FEG se cobrarán las cuotas adicionales causadas, dependiendo de la fecha de corte del convenio establecido.

En el evento de quedar un saldo a favor del Asociado este se pasará al área de tesorería para el respectivo giro dentro de los 30 días calendario, iniciados desde el momento de la solicitud de retiro o reporte de liquidación de la entidad empleadora. En el caso de que resultare saldo a cargo del ex asociado se reportará al área de nómina para su descuento de liquidación. En caso de que persista la obligación esta se mantendrá con el mismo valor de la cuota inicialmente pactada o se modificara previa autorización del deudor.

6.11. Gastos derivados del proceso de cobranza.

El Fondo de Empleados GRANFONDO – FEG, cobrará a sus asociados y ex asociados, los gastos y/o honorarios que se causen por la gestión de cobranza a partir de los 30 días del vencimiento de sus obligaciones, sobre el monto de la obligación morosa, además de los intereses corrientes y de mora causados, cuyos costos serán asumidos por los citados deudores. De igual manera en caso de un proceso vía judicial el deudor asociado, ex asociado o deudor solidario asumirá también los honorarios, costas procesales, notificaciones y demás gastos que se deriven de este proceso.

- a. La gestión de cobranza de cartera en la etapa de “Cobro Preventivo” y en la etapa de “Cobro Administrativo” con mora entre uno (1) y veintinueve (29) días, la realizará el FEG, a través de sus áreas de cobranza, asumiendo la totalidad de los gastos, sin que dicha gestión tenga costo alguno para el Asociado.
- b. La gestión de cobranza de cartera en la etapa de “Cobro Prejurídico” mayor o igual a 30 días será realizada por el área de cobranza del FEG y los costos de la misma serán asumidos por el Asociado o ex asociado (incluyendo capital, intereses corrientes, intereses de mora, seguros y gastos de cobranza) de acuerdo con el siguiente cuadro:

CALIFICACIÓN	GASTOS DE COBRANZA (GAC)
AA	0%
A	2%
B	4%
C	6%
D	8%
E	10%

La gestión de cobranza de cartera en la etapa de Cobro Jurídico la realizaran abogados externos una vez evaluadas las garantías. El Fondo de Empleados GRANFONDO – FEG, está facultado para asignar de manera externa la obligación a los abogados especializados para efectuar los trámites judiciales pertinentes tendientes a la recuperación por vía judicial de la obligación. Los honorarios de la misma serán asumidos por el deudor hasta un 20% del total de la obligación. (incluyendo capital, intereses corrientes, intereses de mora y seguros). Adicional a este valor el asociado asumirá, las costas procesales, notificaciones y demás gastos que se deriven de esta gestión.

6.12. Orden de la imputación de los pagos:

Los gastos de cobranza serán descontados de forma directa del pago efectuado por el deudor principal o deudor solidario; el saldo restante del pago se aplicará en el

siguiente orden de conceptos por cada obligación vencida, de la más antigua a la más reciente:

- a. Gastos por Comisiones u honorarios
- b. Cargos Fijos (seguros)
- c. Intereses de Mora
- d. Intereses Corrientes
- e. Capital.

ARTICULO 7. EVALUACIÓN DE CARTERA.

El comité evaluador de cartera será el órgano encargado de realizar la evaluación de la cartera y se ceñirá a lo dispuesto en la Circular básica contable y financiera emitida por la Supersolidaria. El Fondo de Empleados GRANFONDO – FEG, evaluará la cartera de crédito con base a los siguientes criterios:

- a. Capacidad de pago, solvencia, nivel de endeudamiento, calificaciones a las centrales de riesgo, ingresos y egresos del deudor o deudor solidario.
- b. Verificación de la información suministrada por el deudor en el formulario de solicitud de crédito o sus actualizaciones.
- c. Naturaleza, liquidez, cobertura y valor de las garantías, teniendo en cuenta, entre otros aspectos, la celeridad con que se pueden hacer efectivas.
- d. La atención oportuna de las cuotas, derivadas de una operación activa de crédito que debe

efectuar el deudor en una fecha determinada, independientemente de los conceptos que comprenda (capital e interés).

- e. El número de veces que el crédito ha sido reestructurado y la naturaleza de la respectiva reestructuración. Se entiende que entre más operaciones reestructuradas se hayan otorgado a un mismo deudor, mayor será el riesgo de no pago de la obligación.

Los resultados de las evaluaciones efectuadas por el comité evaluador de cartera se informarán a la Junta Directiva como medida de control Administrativo. Las evaluaciones realizadas por El Fondo de Empleados GRANFONDO - FEG y todos sus soportes permanecerán a disposición de la Supersolidaria y la Revisoría Fiscal.

ARTICULO 8. PROVISIÓN DE LA CARTERA.

Para realizar la provisión de cartera y tratamiento de castigo de cartera, se atenderá la normatividad vigente y política en la materia establecida en el Manual SARC.

ARTICULO 9. INTERPRETACIÓN Y PROCEDIMIENTOS.

Las dudas que se presenten en la interpretación y en la aplicación de este reglamento, serán resueltas por la Junta Directiva.

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

ARTICULO 10. REPORTES Y SEGUIMIENTO.

Para el seguimiento y evaluación de la política de crédito se manejarán los informes de ley y los establecidos por la Gerencia.

Tabla No. 1 Reportes.

Nombre	Responsable	Destinatario	Periodicidad
Colocación y Mora	Líder de Cartera	Gerencia/Junta Directiva	Mensual
Informe de gestión de cartera	Líder de Cartera	Gerencia/Junta Directiva	Mensual

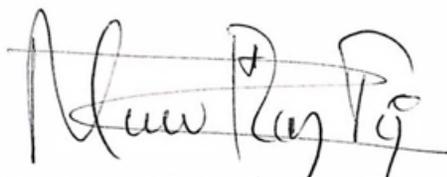
ARTICULO 11. VIGENCIA Y DEROGATORIA.

El presente reglamento es aprobado por la Junta Directiva del Fondo de Empleados GRANFONDO-FEG, en reunión ordinaria celebrada el día 22 de Mayo de 2020, según consta en el Acta No. 392, entra en vigencia a partir del día 22 de Mayo de 2020, su aprobación deroga el anterior y cualquier otra norma existente sobre el asunto.

En constancia de lo anterior, se firma por el Presidente y Secretario de la Junta Directiva.



Carlos Alberto Nova Mendoza
Presidente



Alexánder Héctor Ramírez Torres
Secretario