

**COOPERATIVA DE EMPLEADOS DE CAFAM - COOPCAFAM**  
**REGLAMENTO PARA LA COBRANZA DE CARTERA DE CRÉDITOS**

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Empleados de Cafam, COOPCAFAM en uso de sus atribuciones legales, estatutarias y,

**CONSIDERANDO**

1. Que es función primordial para COOPCAFAM mantener a nuestros asociados informados sobre el estado de sus obligaciones, previendo que estas permanezcan al día en todos sus conceptos.
2. Que es necesario facilitar la atención oportuna en los pagos de sus créditos, teniendo en cuenta que la cartera es nuestro principal activo.
3. Que el Consejo de Administración tiene el deber de vigilar el desarrollo y el comportamiento de todos los servicios.
4. Que la Circular Básica Contable y Financiera vigente, establece que toda organización solidaria debe contar con políticas y procedimientos para adelantar labores de cobranza en créditos no atendidos oportunamente.

**RESUELVE:**

Poner en vigencia el presente reglamento para el recaudo de la cartera, con el cual se regulan las relaciones con los asociados en esta materia y al que deben acogerse los órganos de dirección y los empleados que atienden las respectivas operaciones de cartera.

Se entenderá por cartera 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 1º- OBJETIVO.-**

El objetivo de la presente reglamentación es el de realizar la gestión de cobro, con el debido seguimiento, a los asociados y exasociados morosos de COOPCAFAM, a través de las etapas estipuladas en el Artículo 4º de esta resolución.

**ARTÍCULO 2º- POLÍTICAS DE COBRO:**

Para la gestión de cobranza COOPCAFAM tendrá las siguientes políticas de cobro:

La Gestión de Cobranza Prejudicial, inicia al presentarse el incumplimiento en los pagos de sus obligaciones crediticias con la Cooperativa, hasta la normalización o cancelación de las

mismas. No obstante, podrá ser contactado antes de la fecha de vencimiento de manera preventiva para realizar recordatorios o promesas de pago ya acordadas, para lo cual la Cooperativa podrá utilizar la información de contacto, direcciones y números de teléfono que reposen en sus archivos.

1. La Cooperativa está en libertad de aplicar el cobro a cualquiera de los deudores principales o codeudores solidarios.
2. El proceso de cobranza estará orientado a crear una cultura de buen pago en aquellos asociados a los cuales la Cooperativa ofrece servicios.
3. El proceso de cobranza estará orientado a conocer de manera oportuna las dificultades del deudor, que de considerarse pertinentes permitan consolidar acuerdos de pago convenientes para las partes.
4. COOPCAFAM 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.
5. La gestión de cobro directa podrá realizarla la Cooperativa o por intermedio de terceros.
6. La gestión de cobro prejurídico la realiza la Cooperativa o a través de terceros.
7. La gestión de cobro jurídico la realiza personal externo de Cooperativa.
8. La cobranza prejurídica o jurídica a través de terceros no genera ningún costo a COOPCAFAM, los honorarios causados por el servicio prestado por las empresas de cobranza externa o por los abogados externos serán asumidos en su totalidad por el deudor o deudores.
9. La Cooperativa puede llegar a un acuerdo de pago con el deudor o deudores en cualquiera de las etapas de la gestión, a excepción de la etapa jurídica que debe contar con el visto bueno del abogado externo.
10. Los deudores como los codeudores solidarios serán reportados en las centrales de riesgo y su reporte positivo o negativo dependerá de la atención que los deudores realicen a la deuda.
11. Los abonos a la deuda deben aplicarse a las obligaciones más antiguas.
12. Al momento de retiro del asociado los aportes deben aplicarse, en primera instancia, a las deudas que no estén respaldadas con codeudores o en su defecto a la deuda más antigua del asociado moroso.
13. Para poder iniciar proceso ejecutivo contra un asociado, éste deberá estar retirado como tal de la base social de COOPCAFAM.



### **ARTÍCULO 3º- RESPONSABLES DEL PROCESO DE COBRANZA.-**

La responsabilidad del proceso de gestión de la cobranza estará en cabeza de la Gerencia, la Subgerencia Financiera y Administrativa y el Jefe del Departamento de Cartera.

### **ARTÍCULO 4º- ETAPAS DE LA GESTIÓN DE COBRO.-**

La Cooperativa de Empleados de Cafam Coopcafam COOPCAFAM realizará gestión de cobro a través de las etapas que se describen a continuación:

#### **Cobranza Preventiva:**

Se realizará cobranza directa preventiva a los asociados antes de producirse el vencimiento de su obligación, recordándole el pago puntual de la cuota correspondiente al último mes. A estos asociados se les enviará una cuenta de cobro mensual los primeros cinco días del mes, informándoles la fecha límite de pago, para cancelar en las entidades bancarias o en las oficinas de la Cooperativa. La principal finalidad de esta etapa será evitar que el deudor entre en mora en sus obligaciones.

#### **Cobranza Administrativa:**

Se aplicará a todos los deudores que presenten vencimientos entre 1 y 30 días. El objetivo es evitar que la morosidad supere más de 30 días, con el consecuente aumento de las provisiones. La Cooperativa o por intermedio de las empresas externas de cobranza enviará a todos los deudores y codeudores solidarios que presenten esta morosidad una notificación de cobro recordándoles el valor y el tiempo de mora de su obligación.

Responsables: Jefe Departamento de Cartera, Gestores de Cartera, empresas externas de cobro.

Medios: Llamadas telefónicas, correos electrónicos, cartas de cobro, entrevistas, acuerdos firmados por el Jefe del Departamento de Cartera.

#### **Cobranza Administrativa Especial:**

Se aplicará a todos los deudores que presenten vencimiento entre 31 a 60 días. El objetivo es persuadir al deudor y codeudores para la recuperación por la vía normal e informar al deudor y codeudores del posible envío a cobro jurídico ante el incumplimiento en el pago de los compromisos. Esta actividad podrá ser efectuada por empresas externas de cobro autorizadas por la Cooperativa y podrá generar a cargo del deudor una comisión por cobro sobre el valor del pago realizado por el deudor o deudores solidarios

Responsables: Jefe Departamento de Cartera, Gestores de Cartera, empresas externas de cobro.

Medios: Llamadas telefónicas, correos electrónicos, cartas de cobro, entrevistas, acuerdos firmados por el Jefe del Departamento de Cartera, restructuraciones, visitas.

### **Cobranza Prejurídica:**

Es la gestión de la actividad efectuada directamente por COOPCAFAM o terceros autorizados por ésta, para recuperar la cartera que se encuentra en mora sin que haya iniciado un proceso judicial. La Cooperativa podrá iniciar cobro prejurídico a los asociados que presenten vencimientos de cartera entre 61 a 90 días. Estos asociados deben tener suspendidos los servicios que presta la Cooperativa y podrá generar a cargo del deudor una comisión por cobro sobre el valor del pago realizado por el deudor o deudores solidarios.

Responsables: Jefe Departamento de Cartera, Gestores de Cartera, empresas externas de cobro.

Medios: Carta de cobro abogado externo, entrevistas acuerdos de pago, reestructuraciones.

### **Cobranza Jurídica:**

La Cooperativa podrá iniciar la gestión de cobro judicial cuando la cartera presente vencimientos superiores a 91 días y cuyo monto supere dos salarios mínimos legales mensuales. Esta gestión podrá realizarla a través de terceros y se inicia una vez agotadas las gestiones de cobros prejurídico. Los honorarios causados por el servicio prestado por los abogados externos serán asumidos en su totalidad por los deudores a la tarifa del 20% + IVA del valor del pago realizado por el deudor o deudores solidarios.

Responsables: Jefe Departamento de Cartera, Abogado externo.

Medios: Acciones legales, entrevistas, acuerdos pactados con el abogado externo.

No obstante, lo anterior, a juicio del Gerente y/o Jefe del Departamento de Cartera podrá autorizar el inicio del cobro jurídico en un término y por un monto inferior al señalado en el párrafo anterior. Así mismo las obligaciones no susceptibles de cobrarse judicialmente, menores a 2 SMMLV, continuarán siendo gestionadas a través de cobro prejurídico o serán objeto de castigo por parte del Consejo de Administración, en el evento de que sea imposible su cobro.

### **ARTÍCULO 5º- MECANISMOS DE NORMALIZACIÓN DE CARTERA.-**

COOPCAFAM podrá suscribir acuerdos de pago sobre los saldos vencidos, tendientes a normalizar las obligaciones que presenten vencimientos, autorizados a través de la Gerencia y/o el Jefe del Departamento de Cartera. La Cooperativa 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 codeudores solidarios y podrá exigir garantías adicionales cuando lo considere conveniente.

El incumplimiento del acuerdo de pago por parte del deudor, dará lugar inmediatamente a las acciones judiciales respectivas. Para tal efecto, el Jefe del Departamento de Cartera dará traslado al Abogado externo para cobro jurídico, tan pronto se verifique el incumplimiento.

Los acuerdos que se suscriban con los deudores deberán contemplar el cobro de intereses.



## ARTÍCULO 6º- REESTRUCTURACIONES.-

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.

También se consideran reestructuraciones las novaciones, cuando lo que se produce es la modificación de los elementos accesorios de la obligación (artículos 1708 y 1709 del Código Civil), con el ánimo de facilitar el cumplimiento adecuado de una obligación ante el real o potencial deterioro de la capacidad de pago del deudor.

Una novación no se considera reestructuración cuando se producen modificaciones en sus elementos sustanciales (artículos 1708 y 1709 del Código Civil), que el propósito no sea el de facilitar el cumplimiento adecuado de la obligación. En este caso, la organización solidaria deberá realizar todo el procedimiento de evaluación previsto en la normatividad vigente para la colocación del nuevo crédito.

Antes de reestructurar un crédito, deberá establecerse razonablemente que el mismo será recuperado bajo las nuevas condiciones.

Las reestructuraciones de créditos no contemplan los intereses corrientes y de mora causados, estos serán pagados previamente por el deudor.

Las condiciones de aprobación de las reestructuraciones deberán ser informadas al deudor al correo electrónico registrado en el sistema o en forma personal dejando evidencia que esté ha sido informado de dichas condiciones.

En todo caso, las reestructuraciones deben ser un recurso excepcional para regularizar el comportamiento de la cartera de créditos y no puede convertirse en una práctica generalizada.

Se debe efectuar un seguimiento permanente respecto del cumplimiento del acuerdo de reestructuración.

En caso de existir garantía hipotecaria o prenda 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.

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.

## ARTÍCULO 7º- CASTIGO DE CARTERA.-

Un crédito moroso podrá ser susceptible de castigo cuando alcance altura de mora mayor a 360 días para las modalidades consumo y comercial y mayor a 720 días para la modalidad vivienda y a través del proceso jurídico no sea posible su cobro y, asimismo, cuando se encuentre documentada la incapacidad de pago del deudor desde el proceso de cobro

administrativo y prejurídico, sin necesidad de haber sido iniciada acción legal alguna. Los castigos serán aprobados por el Consejo de Administración, antes de solicitar su aprobación es necesario que el Gerente exponga ante los miembros del Consejo, como mínimo la siguiente información:

7.1 Monto de la cartera a castigar, discriminando las condiciones de cada una de las obligaciones.

7.2 Concepto del Representante Legal.

7.3 Las gestiones realizadas cuyo resultado indica considerar las obligaciones crediticias a castigar como incobrables o irrecuperables.

7.4 Concepto jurídico sobre la irrecuperabilidad de la obligación.

Así mismo se solicitará la Certificación del revisor fiscal donde conste la exactitud de los datos relacionados.

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

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

**PARÁGRAFO:** Gestión de cobro cartera castigada: Agotadas las gestiones directas internas por parte de la Cooperativa, la cobranza de la cartera castigada se podrá encargar a una firma externa de cobranza, empresas que cuentan con otras fuentes de información y bases de datos para facilitar la gestión.

**ARTÍCULO 8º- VIGENCIA.-** El presente reglamento fue aprobado por el Consejo de Administración en reunión efectuada el día 04 de noviembre de 2021, según consta en el Acta número 1760 y regirá a partir de dicha fecha.

En constancia se firma en la ciudad de Bogotá, a los cuatro días del mes de noviembre del año dos mil veintiuno (2021).



**LUZ MARINA TEUTA RÍOS**  
Presidente



**MYRIAM YOLANDA CARRILLO MONCADA**  
Secretaria

