

## **COOPERATIVA MULTIACTIVA NACIONAL DE BIENESTAR FAMILIAR**

### **ACUERDO No. 305 de Octubre 30 de 2015**

#### **REGLAMENTO DEL PROCESO DE COBRANZA DE CARTERA COOPICBF**

Por el cual se reglamenta el proceso e cobranza de cartera "COOPICBF", derogando en su totalidad el acuerdo No.230 de Octubre 21 de 2011.

EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA **COOPERATIVA MULTIACTIVA NACIONAL DE BIENESTAR FAMILIAR "COOPICBF"**, en uso de sus atribuciones legales, estatutarias y,

#### **CONSIDERANDO:**

Que la Circular Básica Contable y Financiera No. 004 de 2008, expedida por la Supersolidaria, establece que toda organización solidaria debe contar con políticas y procedimientos para adelantar labores de cobranza de cartera dejados de cancelar por los asociados, los cuales deben ser adoptados por las entidades registradas en el sector solidario.

Que la cartera de créditos representa el activo de mayor importancia de la cooperativa por razón del objeto social de la entidad, como fuente generadora de ingresos y como servicio que constituye al cumplimiento de la misión institucional.

Que la cartera de créditos lleva implícito el riesgo de generar pérdidas cuando los deudores no cumplen en forma normal el pago de sus obligaciones y puede ser origen de situaciones de iliquidez que pueden conducir a graves deterioros en la autosuficiencia económica, en los resultados económicos y sociales y en el cumplimiento de principios como la democracia, equidad y solidaridad.

Que según el Literal f del Art. 58 de los estatutos de Coopicbf, es función del Consejo de Administración reglamentar la prestación de los servicios cooperativos y actualizar permanentemente dichos reglamentos.

## **RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1. Objetivo:** 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 de COOPICBF, a través de las etapas estipuladas en el artículo 4º del presente acuerdo.

**ARTÍCULO 2. Políticas de Cartera:** la cartera se debe manejar bajo los siguientes parámetros:

- Efectuar el Estudio del crédito en forma racional, con criterios claros y precisos.
- Tener actualizada la base de datos de deudores y deudores solidarios.
- Contar con una hoja de vida del asociado, en la cual se registra y se archiva la forma en que maneja sus créditos, y en el caso de atraso se debe dejar constancia de los compromisos y/o acuerdos de pago a que se llega, tanto en forma personal, como telefónica y escrita.
- Definir y establecer los parámetros de colocación de créditos a los asociados.
- Calificar y depurar de la cartera de acuerdo a las normas establecidas.
- Crear y fortalecer la recuperación de la cartera o créditos morosos, a través del pago de las cuotas atrasadas, con el fin de lograr su normalización.
- establecer compromisos y responsabilidad de todas y cada una de las instancias de la Cooperativa con el fin de propender en la recuperación de la cartera a favor de COOPICBF.
- Disminuir las cuentas incobrables.
- Promover a los asociados la cultura del pago oportuno de sus obligaciones a través de los distintos medios.
- Propender por que la administración de la cartera morosa este guiada en primera instancia a generar compromisos de pagos directos para su normalización.
- Establecer los canales de comunicación requeridos para que el asociado comprenda y se responsabilice de la obligación adquirida con COOPICBF.

### **ARTICULO 3. CONCEPTO Y OBJETIVOS DE LA GESTION DE COBRANZA DE CARTERA.**

Se entiende por cobranza el conjunto de decisiones y acciones que se adelantan por parte de coopicbf, conducentes a asegurar la recuperación total de las obligaciones de los asociados como usuarios del servicio del crédito y que conforman la cartera de créditos de la cooperativa.

La cobranza tiene los siguientes objetivos principales:

- Mantener en condiciones de normalidad el cumplimiento en pagos de los créditos a cargo de cada asociado y la totalidad de la cartera.
- Reducir a niveles mínimos o eliminar el riesgo que se origina en el hecho de que una parte de la cartera no sea recuperada dentro de las condiciones que se pactaron al momento del desembolso del crédito,
- Asegurar la productividad del activo, especialmente como fuente principal generadora de ingresos y logro de excedentes.
- Contribuir a la formación de los asociados en términos de responsabilidad que asume frente a la cooperativa y a preservar la vigencia de los valores y principios cooperativos.

**ARTÍCULO 4. Aspectos para la administración de la cartera:** serán aspectos a tener en cuenta:

#### **4.1.- Clasificación de la Cartera:**

Atendiendo la Circular 04 expedida por la Superintendencia de la Economía Solidaria, los créditos en COOPICBF se clasificarán así:

- a. Cartera de Crédito con Garantía Personal
- b. Cartera de Crédito con Garantía Real o Personal admisible.

#### **4.2. Calificación**

COOPICBF de acuerdo a la calificación del riesgo de cartera, para efectos de provisión calificarán los créditos en las siguientes categorías:

### **a. CATEGORÍA "A": Crédito Normal:**

Los créditos de esta categoría reflejan una estructuración y **atención apropiada**. La estabilidad económica y financiera de los deudores, indican una capacidad de pago adecuada. El asociado está cumpliendo a cabalidad con las cuotas pactadas durante el plazo del crédito y la garantía representa un factor secundario como fuente de pago de la obligación. Los créditos clasificados en esta categoría demuestran la acertada colocación.

Por el tiempo de vencimiento esta categoría se aplicará a los créditos con cuotas al día o con vencimiento no mayores a treinta (30) días.

### **b. CATEGORÍA "B": CREDITO SUBNORMAL**

Los créditos de esta categoría están bien protegidos, pero existen debilidades potenciales de situaciones que afectan o pueden afectar transitoriamente permanentemente la capacidad de pago del deudor o de sus deudores solidarios en los términos originalmente pactados o la insuficiencia de las garantías constituidas en forma tal que de no ser corregidos oportunamente llegaría a afectar el normal recaudo de la obligación.

Por el tiempo de vencimiento esta categoría se aplicará a los créditos con cuotas con vencimiento mayor de treinta y un (31) días y no superiores a sesenta (60) días.

### **c. CATEGORÍA "C": CREDITO DEFICIENTE**

Estos créditos presentan deficiencias en la capacidad de pago del deudor o sus Deudores solidarios, o pérdida, deterioro en el valor de las garantías, que comprometen el normal recaudo de la obligación en los términos convenidos.

Por el tiempo de vencimiento esta categoría se aplicará a los créditos con cuotas con vencimiento superiores a sesenta y un (61) días, sin exceder de noventa (90) días

#### **d. CATEGORÍA "D": CREDITO DE DIFÍCIL COBRO**

Es aquel que tiene cualquiera de las características del crédito deficiente, pero cuya contingencia de pérdida es mayor, porque sus deficiencias son acentuadas. El deudor presenta una difícil situación económica o la calidad idoneidad de las garantías son inadecuadas de tal suerte que la probabilidad de recaudo es altamente dudosa.

Por el tiempo de vencimiento esta categoría se aplicará a los créditos con cuotas con vencimiento superiores a noventa y un (91) días, sin exceder de ciento ochenta (180) días.

#### **e. CATEGORÍA "E": CREDITO IRRECUPERABLE**

Es aquel crédito que se estima incobrable. Deberán incluirse en esta categoría los créditos con más de seis (6) meses de vencimiento del pago del mismo este no se hubiere efectuado o una vez adelantadas las gestiones de cobro, no se cuenta con dineros ni bienes para su pago.

Por el tiempo de vencimiento esta categoría se aplicará a los créditos con cuotas con vencimiento superiores a ciento ochenta y un (181) días.

### **4.3 EVALUACIÓN**

Conforme a lo establecido en la circular 004 de 2008 será el Comité Evaluador de Cartera, nombrado por el Consejo de Administración, el responsable de adelantar esta tarea y para el efecto, como mínimo en los meses de mayo y noviembre de cada año, efectuará esta calificación, así mismo, este comité, cuando lo estime conveniente evaluará el riesgo de la cartera. Para esto, los créditos se agruparán en las categorías enumeradas en el inciso anterior.

### **4.4 CAUSACIONES**

Los rendimientos correspondientes a las obligaciones en mora se causarán, según la naturaleza de la garantía, de la siguiente manera:

- Como créditos con Garantía Personal: los ingresos generados por éstos créditos se causarán hasta los 60 días de vencido.
- Como créditos de cuentas de orden: vencido el plazo antes descrito, los créditos que se encuentren aún en estado de morosidad, deberán trasladarse a esta cuenta de orden.

En todo caso, una vez efectuadas las operaciones y registros anteriores, se debe dejar constancia de esta novedad en el historial de cobranza dejando constancia de la fecha de la operación.

#### **4.5. PROVISIÓN DE CARTERA.**

Para la provisión de la cartera en **COOPICBF**, se tendrá en cuenta la clasificación y la garantía de cada crédito en forma individual. En todo caso, las provisiones serán de tipo general e individual.

Las provisiones se constituirán sobre el saldo insoluto de la obligación más el valor de los rendimientos, descontando de lo anterior el valor de los aportes sociales del deudor.

Esta última operación se debe efectuar al momento de ejecutar la provisión. Para los créditos calificados en categoría A, B, C, D ,E y E1, se debe mantener en todo tiempo una Provisión individual

**ARTÍCULO 5: Políticas de Cobro:** Para la gestión de cobranza COOPICBF tendrá las siguientes políticas de cobro:

- El proceso de cobranza estará orientado a crear y fomentar la cultura de pago en sus asociados.
- La cooperativa aplicará el cobro al deudor, deudores solidarios y fondo de garantías.
- Una vez conocida la situación económica real del deudor moroso y/o deudores solidarios, se establecerán estrategias y/o mecanismos que permitan el cumplimiento del pago de la obligación o crédito pendiente.
- COOPICBF contará con herramientas y/o mecanismos de comunicación como (llamadas telefónicas, mensajes de texto, correo electrónico, intermediación del delegado, reportes a la auxiliares regionales) que permitan informar de manera oportuna a los deudores acerca del estado de sus acreencias, el concepto, valor de

sus saldos y la mora en la cancelación de sus obligaciones pendientes.

- La gestión de cobro persuasivo es realizada por el coordinador de Cobranzas de COOPICBF mediante llamadas y envío de los requerimientos al deudor y deudores solidarios en un término máximo de 30 días calendario.
- La gestión de cobro pre jurídico, es realizada por el coordinador de cobranzas desde el día 31 al día 60 utilizando como acciones, novación del crédito, activación de descuento por nómina a los deudores solidarios o nivelaciones al deudor o deudor solidario.
- A partir del día 61 la gerencia evaluará los casos que ameriten el traslado a cobro pre jurídico y jurídico, realizado por abogados contratados por COOPICBF.
- En los casos de asociados que tengan embargos por nómina los cuales hayan desplazado el descuento normal de la cooperativa esta procederá a iniciar el proceso de cobranza con el fin de incluir nuevamente el descuento.
- La cobranza realizada a través de los abogados autorizados por COOPICBF no genera ningún costo, los honorarios causados por el servicio prestado por los abogados externos serán asumidos en su totalidad por el deudor (es) y/o deudor(es) solidario(s).
- La Cooperativa puede llegar a un acuerdo de pago con el deudor (es) y/o deudor(es) Solidario(s) en cualquiera de las etapas de la gestión de cobro. Cuando el acuerdo de pago se realice, estando la obligación en cobro jurídico, se comunicará a los abogados que llevan el caso a fin de que informen los costos adicionales pendientes, para que sean incluidos en dicho acuerdo.
- Los deudores serán reportados en las centrales de riesgos una vez se constituya la mora.
- Los abonos a la deuda deben aplicarse a las obligaciones más antiguas, teniendo en cuenta las prioridades: honorarios, costas judiciales, interés de mora, interés corriente y capital.
- Previo al cobro jurídico, se debe efectuar la exclusión del asociado y los aportes deben aplicarse, en primera instancia, a las deudas que no estén respaldadas con deudores solidarios o en su defecto a la deuda más antigua y proporcionalmente a los intereses que adeuda el asociado moroso.

**ARTÍCULO 6. Responsables del proceso de Cobranza:** La responsabilidad del proceso de gestión de la cobranza involucrará a todas las personas e instancias de COOPICBF, en todo caso, estará en cabeza y responsabilidad de la Gerencia y el Coordinador de Cobranzas.

**ARTÍCULO 7 . Etapas de la Gestión de Cobros:** La Cooperativa Multiactiva Nacional de Bienestar Familiar COOPICBF, realizará gestión de cobro a través de las etapas que se describen a continuación:

- a. Cobranza Directa.** COOPICBF podrá realizar cobranza administrativa mediante la recordación de pagos de las cuotas quincenales o mensuales, acuerdo de pagos, etc., a sus deudores que se encuentren al día o presenten vencimientos hasta de 60 días. Esta cobranza directa puede ser preventiva o correctiva. Estas dos últimas formas de cobro se describen de la siguiente manera:
- **Cobranza Directa Preventiva.** Se realizará cobranza directa preventiva a los asociados que tengan sus créditos por caja y antes de producirse el vencimiento de su obligación, recordándole el pago puntual de la cuota correspondiente al último mes o quincena. A estos asociados se les enviará en su estado de cuenta el mensaje de que su obligación debe ser cancelada antes de la fecha estipulada como límite de pago. Así mismo, a través de llamadas telefónicas donde se les recuerde a los asociados la fecha límite de pago de las obligaciones en general. La principal finalidad de esta etapa será la de evitar que el deudor entre en mora en sus obligaciones.

Los responsables del proceso cobranza en esta etapa contarán con el apoyo del Auxiliar de Cartera y las auxiliares de las respectivas regionales, quienes se encargarán de dinamizar el proceso de cobro. Este caso será de responsabilidad del Gerente y del coordinador de cobranza o crédito de COOPICBF.

Medios y herramientas de cobro: Correos electrónicos generales, mensajes de texto, circulares, avisos, llamadas. etc.

- **Cobranza Directa Correctiva o pre jurídico.** Se aplicará a todos los deudores que presenten vencimientos entre el día 31 a 60 días. La Cooperativa enviará a todos sus asociados que presenten esta morosidad una carta de cobro recordándole el valor y el tiempo de mora de su obligación e invitándolo a hacer su pago de manera inmediata. Esta comunicación debe ir con copia a los deudores solidarios del asociado moroso, si los tiene; recordándole que la cooperativa podrá aplicar los descuentos por libranza a cualquiera de los deudores solidarios.

**Responsables:** Gerente y Coordinador de Cobranza con el apoyo del Auxiliar de Cartera, y auxiliares de las regionales, delegados y abogados.



**Medios:** Llamadas, Correos electrónicos, mensajes de texto, cartas de cobro, entrevistas, etc., con el fin de establecer acuerdos de pago.

**b. Cobranza Jurídica.** La cooperativa podrá iniciar la gestión de cobro judicial cuando la cartera presente vencimientos superiores a sesenta y un (61) días. Esta gestión podrá realizarla a través de abogados y se inician una vez agotadas las gestiones de cobro pre jurídico. Aplica para todos aquellos asociados cuya deuda morosa supere Un salario mínimo legal mensual vigente.

**Responsables:** Abogados autorizados, bajo la supervisión del Gerente y Coordinador de cobranza de COOPICBF.

Los abogados tendrán la responsabilidad de presentar informe semanal y por escrito a la gerencia sobre el estado del proceso, con copia de las acciones realizadas o copia del expediente respectivo.

**Medios:** Acciones legales, entrevistas, acuerdos pactados con el abogado. No obstante lo anterior, a juicio del Gerente y/o Coordinador de Cobranza podrá autorizar el inicio de cobro jurídico en un término y un monto inferior al señalado en el párrafo anterior. Así mismo las obligaciones no susceptibles de cobrarse judicialmente, menores a 1 SMMLV, continuarán siendo gestionadas a través del cobro pre jurídico o serán objetos de castigo por parte del Consejo de Administración, en el evento de que sea imposible su cobro.

**PARAGRAFO:** Los responsables del proceso de cobranza contarán con el apoyo del Auxiliar de Cartera, Auxiliares de las respectivas regionales y delegados, quienes se encargarán de dinamizar este proceso.

**Procedimientos:** todo cobro jurídico debe adelantarse con base en los siguientes procedimientos:

- Que la obligación haya incurrido en morosidad mayor a 60 días, o por reincidencia de la misma y no se haya podido obtener su pago en forma directa, por lo cual es calificada de riesgo como producto de la respectiva evaluación por parte del comité de evaluación de cartera.
- Que el deudor o deudores solidarios hayan sido notificados previamente de la acción que ha de adelantarse en su contra, con clara identificación de la obligación que lo origina y los efectos y cargos adicionales.

- La designación de un apoderado legal por parte de la gerencia de la cooperativa y la entrega formal y con constancia escrita de los documentos que soportan el cobro que pretende adelantarse.
- La radicación del expediente con el cual se inicia el cobro jurídico, en la carpeta del asociado demandado.

**Evaluación y control de la gestión de cobro jurídico.** La gestión de cobro jurídico estará sujeta a una continua acción de evaluación y control por parte de la gerencia de la cooperativa, a través de los siguientes mecanismos.

- Dentro de los diez primeros días de cada mes, el abogado apoderado, rendirá un informe escrito y detallado dirigido a la gerencia de la coopicbf, que deberá considerar los siguientes aspectos:
  - Fecha en que se recibe cada obligación para cobro jurídico.
  - Documentos entregados para la radicación de la demanda.
  - Certificado de instrumentos públicos donde conste la tenencia de bienes.
  - Fecha en que se presenta la demanda.
  - Relación de las acciones y actuaciones procesales adelantadas.
  - Bienes embargados y secuestrados.
  - Concepto sobre la viabilidad de la recuperación.
  - Juzgado donde ha sido radicado el caso
  - Estado actual del proceso.
- De cada uno de estos informes se llevara un registro ordenado, al día y mantenido bajo medidas de protección, conservación y seguridad dentro del las instalaciones de la coopicbf y bajo el control de la gerencia.

**Entrega de recursos recuperados y otras medidas.** Los recursos recuperados de la acción de cobro jurídico (títulos) deben ser entregados a la coopicbf por parte de los abogados en las fechas que se hayan retirado del juzgado o la entidad competente.

En el caso de acuerdos de pago estos deben ser consignados por el deudor directamente en las cuentas de la coopicbf.

**ARTÍCULO 8. Plazos para Acuerdos de pago:** Para la realización de los acuerdos de pago se deberá tener en cuenta los siguientes criterios:



# COOPICBF

COOPERATIVA MULTIACTIVA  
NACIONAL DE BIENESTAR FAMILIAR

NIT: 860.044.534-0

- Cuando el valor de las obligaciones del crédito no superen los dos (2) SMMLV el plazo no excederá de un año y la garantía exigible será de carácter personal.
- Cuando el valor de las obligaciones del crédito superen los dos (2) SMMLV más un peso, sin exceder de cinco (5) SMMLV, el plazo podrá ser hasta de dos (2) años.
- Cuando las obligaciones del crédito superen los cinco más un peso (5 más uno) SMMLV, sin exceder de diez (10) SMMLV, el plazo podrá ser hasta de tres (3) años.
- Cuando las obligaciones del crédito superen los diez SMMLV más un peso (10 más uno), en adelante, el plazo podrá ser hasta de cinco (5) años.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** No obstante lo anterior, el Gerente de la cooperativa podrá autorizar un mayor plazo cuando el deudor, previo estudio realizado, mejore las garantías inicialmente pactadas.

**PARAGRAFO SEGUNDO:** Los acuerdos de pago que se suscriban sobre las obligaciones del asociado a favor de la Cooperativa deberán contar con un deudor solidario.

**PARAGRAFO TERCERO.** El incumplimiento del acuerdo de pago por parte del deudor, dará lugar a que se haga efectiva la cláusula aceleratoria estipulada en el pagare y para el efecto se dará traslado del cobro de la obligación a los Abogados quienes iniciaran inmediatamente las acciones judiciales respectivas. El Coordinador de Cobranza, tan pronto se verifique el incumplimiento, deberá remitir la obligación conforme a lo antes descrito.

**PARAGRAFO CUARTO.** Los acuerdos de pago que se suscriban con deudores de COOPICBF deberán contemplar el cobro de intereses, costas y demás gastos que se hayan ocasionado.

**ARTÍCULO 9. Castigo de la Cartera:** Un crédito moroso podrá ser susceptible de castigo cuando a través del proceso de cobro jurídico no sea posible su recuperación o pago y, así mismo, cuando se encuentre documentada la incapacidad de pago del deudor desde el proceso de cobro administrativo y pre jurídico, sin necesidad de haber sido iniciada acción legal alguna. Los castigos serán aprobados por el Consejo de Administración, además para hacer efectiva su aprobación es necesario que el Gerente y el Coordinador de Cobranza expongan ante los miembros del Consejo, como mínimo, la siguiente información:

**9.1.** Monto de la Cartera a castigar, discriminando las condiciones de cada una de las obligaciones.

**9.2.** Concepto del Representante Legal, una vez efectuado el estudio, análisis y evaluación de cada caso, para ello se revisarán los soportes y acciones adelantadas en el proceso de cobro de la respectiva obligación.

**9.3.** Las gestiones realizadas y el estudio efectuado por el Comité de Evaluación de Cartera de Créditos que dio como resultado considerar las obligaciones crediticias a castigar como incobrables o irrecuperables o 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.

**ARTÍCULO 10: criterios para considerar una obligación como irrecuperable:** Para proceder al castigo de una deuda se deben tener en cuenta los siguientes criterios para considerar que la obligación es irrecuperable:

**a.** Incapacidad económica del deudor.

**b.** Desmejoramiento, pérdida o destrucción de la garantía.

**c.** imposibilidad de ubicación y localización del deudor o deudores solidarios.

**d.** cuando opera el fenómeno de la caducidad y prescripción de las obligaciones.

Para tal caso, se iniciarán las investigaciones que corresponda a fin de establecer el o los responsables de la ocurrencia de dichos fenómenos y tomar las acciones pertinentes.

**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.

Para tal caso, se iniciarán las investigaciones que corresponda a fin de establecer el o los responsables de la ocurrencia de dicho fenómeno.

**f.** Cuando evaluada y establecida la relación costo beneficio resulte más oneroso adelantar el proceso de que se trate.

**g.** El monto de la cartera a castigar debe corresponder a asociados que se encuentren a la fecha excluidos y totalmente aprovisionada.

**ARTICULO 11: INFORMES:** Para el cumplimiento de los objetivos propuestos en el presente reglamento, el Gerente y el Coordinador de Cartera presentarán informes mensuales y cada vez que se les requiera al Consejo de Administración.

**ARTICULO 12. Vigente:** el presente reglamento empezará a regir a partir del 1 de noviembre de 2015.

### **COMUNIQUESE Y CUMPLASE.**

Bogotá D. C. Octubre de 2015

**ROSA ELVIRA CASTRO RIVEROS**

Presidente del Consejo de Admón.

**LINDA KALED ABUASI CONTRERAS**

Secretaria del Consejo de Admón.