



REGLAMENTO DE COBRANZA DE CARTERA



2022

V3 – Vigencia Octubre xx de 2022

PÁGINAS	VERSIÓN	CÓDIGO	FECHA DE VIGENCIA
1 de 13	1	NI-CI-6	Octubre xx de 2022

**FONDO DE EMPLEADOS DE COMCEL “FONCEL”
ACUERDO No. 005 DE 2022**

REGLAMENTO DE COBRANZA DE CARTERA

LA JUNTA DIRECTIVA DEL FONDO DE EMPLEADOS DE COMCEL “FONCEL” en uso de sus facultades legales y estatutarias, en su reunión Ordinaria del según acta número **773** del **20 de octubre de 2022**.

CONSIDERANDO:

1. Que el numeral 2do del Artículo 66 del Estatuto del Fondo de Empleados de Comcel “FONCEL”, consagra dentro de las facultades y atribuciones de la Junta Directiva, la de expedir su propio reglamento y demás que crea necesarios y convenientes.
2. Que la Circular Externa 22 de diciembre de 2020 donde emite la CBCF, expedida por la Superintendencia de la Economía Solidaria, establece que toda organización solidaria debe contar con políticas y procedimientos para adelantar labores de cobranza en créditos dejados de cancelar por los asociados o ex asociados, los cuales deben ser adoptados por las entidades registradas en el sector solidario.
3. Que teniendo en cuenta que los dineros entregados a los asociados en calidad de préstamo constituyen o crean la cartera de FONCEL, por lo que se hace necesario facilitar la atención oportuna en los pagos de sus créditos, dado que, es un activo que tiene su fundamento en los Aportes Sociales y Ahorros Permanentes que hacen los propios asociados, convirtiéndola en una fuente principal de financiación del Fondo de Empleados FONCEL.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º. OBJETIVO. El objetivo del presente Reglamento de Cobranza de Cartera, al tenor delo establecido en la CBCF de 2020 expedida por la Supersolidaria, es establecer las políticas de seguimiento y control de la cobranza a la cartera de créditos para que cada vez sea más eficiente.

ARTÍCULO 2º. POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA. FONCEL podrá suscribir Acuerdos de Pago sobre los saldos vencidos, autorizados y suscritos por el Gerente y Representante Legal, tendientes a normalizar las obligaciones que presenten vencimientos. El Fondo 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.

PARÁGRAFO I: No obstante, lo anterior, la Coordinación de Crédito y Cartera del Fondo realizará para cada caso, un estudio comercial a fin de determinar los requisitos y las condiciones de cada Acuerdo de Pago.

PARÁGRAFO II: Los Acuerdos de Pago que se suscriban sobre las obligaciones del asociado a favor de FONCEL deben mejorar las garantías existentes.

PARÁGRAFO III: El incumplimiento del Acuerdo de Pago por parte del deudor, da lugar a que se haga efectiva la cláusula aceleratoria y para el efecto se dará traslado del cobro de la obligación a los Abogados de FONCEL quienes iniciarán inmediatamente las acciones judiciales respectivas.

PÁGINAS	VERSIÓN	CÓDIGO	FECHA DE VIGENCIA
2 de 13	1	NI-CI-6	Octubre xx de 2022

La Coordinación de Crédito y Cartera tan pronto se dé el incumplimiento, deberá avisar a la Gerencia, para proceder conforme a lo descrito anteriormente.

PARÁGRAFO IV. Los Acuerdos de Pago que se suscriban con deudores de FONCEL deben contemplar: el cobro de intereses, honorarios, costos de cobranza, costas judiciales y demás gastos que se hayan ocasionado. La condonación de intereses, honorarios y demás, sólo aplica para pagos de contado, y Acuerdos de Pago verificado su cumplimiento.

En el caso de los créditos con garantía admisible se tendrá en cuenta el siguiente artículo de la Ley 546 de 1999:

“Artículo 19º.- Intereses de mora. Reglamentado por el Decreto Nacional 2204 de 2005.

En los préstamos de vivienda a largo plazo de que trata la presente Ley no se presumen los intereses de mora. Sin embargo, cuando se pacten, se entenderá que no podrán exceder una y media veces el interés remuneratorio pactado y solamente podrán cobrarse sobre las cuotas vencidas. En consecuencia, los créditos de vivienda no podrán contener cláusulas aceleratorias que consideren de plazo vencido la totalidad de la obligación hasta tanto no se presente la correspondiente demanda judicial. El interés moratorio incluye el remuneratorio.

PARÁGRAFO V. FONCEL a través de su Administración tendrá la atribución para efectuar descuento a créditos que se encuentran en mora, y que a la fecha no hayan cumplido la edad suficiente para castigo, de acuerdo con la escala aprobada por la Junta Directiva, la cual se basa en los deterioros exigidos por la Superintendencia de la Economía Solidaria, CBCF, Capítulo II SARC, Anexo 1 Consideraciones para la calificación y deterioro de la cartera de crédito.

La cartera de FONCEL se debe administrar bajo los siguientes parámetros:

- a) Calificar y depurar la cartera general de Foncel.
- b) Crear y fortalecer la recuperación de la cartera, a través de mecanismos que garanticen el pago de las cuotas.
- c) Establecer y fijar el compromiso, y responsabilidad de todas y cada una de las instancias del Fondo con el fin de propender por la recuperación de la cartera a favor de FONCEL.
- d) Establecer los costos de la cobranza.
- e) Establecer estrategias para la recuperación y o reconocimiento de las cuentas incobrables.
- f) Promover a los asociados la cultura del pago oportuno de sus obligaciones a través de los distintos medios.
- g) Propender por que la administración de la cartera morosa este guiada en primera instancia a generar compromisos de pagos directos para su normalización.
- h) Establecer los canales de comunicación requeridos para que el asociado o el ex asociado, comprenda sus compromisos y se responsabilice de la obligación adquirida con FONCEL.
- i) Verificar el cumplimiento de los parámetros establecidos para la evaluación de cartera como lo indica la CBCF en el Capítulo II SARC.

PÁGINAS	VERSIÓN	CÓDIGO	FECHA DE VIGENCIA
3 de 13	1	NI-CI-6	Octubre xx de 2022

ARTÍCULO 3º. ASPECTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA. Serán aspectos para tener en cuenta:

1. Clasificación de la Cartera:

Atendiendo la CBCF de 2020, expedida por la Supersolidaria, los créditos en FONCEL según su garantía se clasifican así:

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

2. Para la evaluación y calificación de la anterior clasificación se observarán las siguientes condiciones:

Por el nivel de riesgo, conforme a lo establecido en la CBCF de 2020. Será el Comité Integral de Gestión de Riesgos, nombrado por la Junta Directiva, el responsable de adelantar esta tarea y para el efecto, se evaluará como mínimo en forma semestral el total de la cartera de créditos al corte de los meses de mayo y noviembre, y reflejar los resultados al corte de los meses de junio y diciembre de cada año. El resultado de la evaluación de cartera en materia de recalificación de créditos aprobada por la Junta Directiva, deberá permanecer hasta el próximo proceso de evaluación de cartera, o se podrá modificar antes si existe evidencia de un cambio en el nivel de riesgo que amerite su recalificación, teniendo en cuenta que la morosidad no podrá ser el único factor a considerar como lo indica la CBCF de 2020 en el Capítulo II

Para esto, los créditos se agruparán en las siguientes categorías:

CARTERA DE CONSUMO:

a. CATEGORÍA “A”: CRÉDITO CON RIESGO CRÉDITICIO NORMAL.

Los créditos de esta categoría reflejan una estructura y atención apropiadas. La estabilidad económica y financiera de los deudores indican una capacidad de pago adecuada. El asociado o ex asociado está cumpliendo a cabalidad con las cuotas pactadas durante el plazo del crédito, se vienen haciendo los descuentos ordinarios mensuales por nómina o las consignaciones y/o transferencias oportunas en bancos, 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 aplica a los créditos con cuotas al día o con vencimiento no mayor a treinta (30) días.

b. CATEGORÍA “B”: CRÉDITO CON RIESGO ACEPTABLE.

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

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

PÁGINAS	VERSIÓN	CÓDIGO	FECHA DE VIGENCIA
4 de 13	1	NI-CI-6	Octubre xx de 2022

c. CATEGORÍA “C”: CREDITO DEFICIENTE CON RIESGO APRECIABLE

Estos créditos presentan deficiencias o pérdida en la capacidad de pago del deudor, o, 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 aplica a los créditos con cuotas de vencimiento superior a sesenta y un (61) días, sin exceder de noventa (90) días.

d. CATEGORÍA “D”: CREDITO DE DIFÍCIL COBRO CON RIESGO SIGNIFICATIVO.

Créditos que tienen cualquiera de las características del crédito deficiente, cuya contingencia de pérdida es mayor, porque sus deficiencias son acentuadas. El deudor presenta una difícil situación económica o la calidad e 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 superior a noventa y un (91) días, sin exceder de ciento ochenta (180) días.

e. CATEGORÍA “E”: CREDITO IRRECUPERABLE.

Aquellos créditos que se estiman incobrables por vía directa y se requiere la intermediación de cobro de una agencia de abogados externos. Deberán incluirse en esta categoría los créditos con más de seis (6) meses de vencimiento.

Por el tiempo de vencimiento esta categoría se aplicará a los créditos con cuotas con vencimiento superior a ciento ochenta (180) días.

CARTERA DE VIVIENDA:

a. CATEGORÍA “A”: CRÉDITO CON RIESGO CRÉDITICIO NORMAL.

Ibidem Categoría A Créditos de Consumo.

Por el tiempo de vencimiento la Cartera de Vivienda para esta categoría se aplica a los créditos con cuotas al día o con vencimiento no mayor a sesenta (60) días.

b. CATEGORÍA “B”: CRÉDITO CON RIEGO CRÉDITICIO ACEPTABLE.

Ibidem Categoría B Créditos de Consumo.

Por el tiempo de vencimiento la Cartera de Vivienda para esta categoría se aplica a los créditos con cuotas con vencimiento mayor de sesenta y un (61) días y no superior a ciento cincuenta (150) días.

PÁGINAS 5 de 13	VERSIÓN 1	CÓDIGO NI-CI-6	FECHA DE VIGENCIA Octubre xx de 2022
---------------------------	---------------------	--------------------------	--

c. CATEGORÍA “C”: CRÉDITO DEFICIENTE CON RIESGO APRECIABLE.

Ibidem Categoría C Créditos de Consumo.

Por el tiempo de vencimiento la Cartera de Vivienda para esta categoría se aplica a los créditos con cuotas con vencimiento superior a ciento cincuenta y un días (151) días, sin exceder de trescientos sesenta días (360) días.

d. CATEGORÍA “D”: CRÉDITO DE DIFÍCIL COBRO CON RIESGO SIGNIFICATIVO.

Ibidem Categoría D Créditos de Consumo.

Por el tiempo de vencimiento la Cartera de Vivienda para esta categoría se aplica a los créditos con cuotas con vencimiento superior a trescientos sesenta y un días (361) días, sin exceder de Quinientos cuarenta días (540) días.

e. CATEGORÍA “E”: CRÉDITO IRRECUPERABLE.

Ibidem Categoría E Créditos de Consumo.

Por el tiempo de vencimiento la Cartera de Vivienda para esta categoría se aplica a los créditos con cuotas con vencimiento superior a quinientos cuarenta (540) días.

ARTÍCULO 4º. CAUSACIONES. Los rendimientos correspondientes a las obligaciones en mora se causarán, aplicando lo establecido en la CBCF de 2020 emitida por la Supersolidaria, de la siguiente manera:

Cuando un crédito se califique en “C” (vencimiento superior a 61 días) o en otra categoría de mayor riesgo, dejarán de causarse intereses e ingresos por otros conceptos; por lo tanto, no afectarán el estado de resultados hasta que sean efectivamente recaudados.

Mientras se produce su recaudo, el registro correspondiente se efectuará en cuentas de orden. En este caso, se deberá provisionar la totalidad de lo causado y no pagado correspondiente a intereses e ingresos por otros conceptos que se generaron cuando el respectivo crédito fue calificado en categorías de riesgo “B”.

ARTÍCULO 5º. DETERIORO DE CARTERA. Para el deterioro de la cartera en FONCEL, 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. Acorde con la siguiente tabla indicada por la norma vigente para deterioro individual:

	CONSUMO		VIVIENDA	
	DÍAS	DETERIORO	DÍAS	DETERIORO
A	0-30	0%	0-60	0%
B	31-60	1%	61-150	1%
C	61-90	10%	151-360	10%
D	91-180	20%	361-540	20%
E	181-360	50%	541-720	30%
E1	>360	100%	721-1080	60%
E2			>1080	100%

PÁGINAS	VERSIÓN	CÓDIGO	FECHA DE VIGENCIA
6 de 13	1	NI-CI-6	Octubre xx de 2022

CBCF de 2020, Capítulo II SARC

En el caso de la cartera de vivienda, si durante dos (2) años consecutivos el crédito ha permanecido en la categoría “E”, el porcentaje de deterioro se elevará al sesenta por ciento (60% - E1). Si transcurre un año adicional en estas condiciones, el porcentaje de deterioro sobre la parte garantizada se elevará a cien por ciento (100% - E2). CBCF de 2020, Capítulo II SARC.

PARAGRAFO: Tratamiento de las Garantías para el Cálculo de los Deterioros Individuales.

Para efectos de la constitución del deterioro o provisiones individuales, en las diferentes modalidades de crédito y según su naturaleza, con o sin modelo de referencia, se deberán tener en cuenta los siguientes parámetros:

Para garantías NO hipotecarias (idóneas o no idóneas):

TIEMPO DE MORA DEL CRÉDITO	PORCENTAJE
0 a 12 meses	70%
Más de 12 meses y hasta 24 meses	50%
Más de 24 meses	0%

Para garantías hipotecarias:

TIEMPO DE MORA DEL CRÉDITO	PORCENTAJE
0 a 18 meses	70%
Más de 18 meses y hasta 24 meses	50%
Más de 24 meses y hasta 30 meses	30%
Más de 30 meses y hasta 36 meses	15%
Más de 36 meses	0%

CBCF de 2020, Capítulo II SARC

✓ **Deterioro General:**

El deterioro general recoge las posibles pérdidas que se pueden generar por eventos de riesgo tales como desaceleraciones del ciclo económico, riesgos de entorno, entre otros que afectan la totalidad de la cartera y que por tanto no son diversificables.

Por lo anterior, FONCEL deberá constituir como mínimo un deterioro general del uno por ciento (1%) sobre el total de la cartera bruta de créditos.

ARTICULO 6º. POLÍTICAS DE COBRO. Para la gestión de cobranza FONCEL tiene las siguientes políticas de cobro:

- a. FONCEL aplica el cobro a todos los deudores principales y/o codeudores solidarios de llegar a existir.
- b. El proceso de cobranza está orientado a crear y fomentar la cultura de pago en sus asociados y los ex asociados.
- c. Se garantiza un flujo de caja eficiente que le permita a FONCEL cumplir con todas sus obligaciones y objetivos propuestos.
- d. Una vez conocida la situación económica real del deudor moroso, se establecen estrategias y mecanismos que permitan el cumplimiento del pago de la obligación o el saldo del crédito pendiente.

PÁGINAS	VERSIÓN	CÓDIGO	FECHA DE VIGENCIA
7 de 13	1	NI-CI-6	Octubre xx de 2022

- e. FONCEL cuenta con herramientas o mecanismos de comunicación que permiten informar 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.
- f. La gestión de cobro administrativo para Créditos de Consumo hasta los treinta (30) días será realizada por FONCEL, para Créditos de Vivienda, hasta los ciento cincuenta (150) días.
- g. La gestión de cobro pre jurídico, calificación “B” la realiza personal externo al Fondo, mediante convenio con una agencia o abogado externo especializado.
- h. La cobranza realizada a través de terceros no genera ningún costo a FONCEL, los honorarios causados por el servicio prestado de la agencia o de los abogados externos serán asumidos en su totalidad por el deudor (es) y/o codeudor (es). Los casos particulares que generen costas procesales o costo de cobro serán evaluados y aprobados por la administración de FONCEL.
- i. FONCEL puede llegar a establecer Acuerdos de Pago con el deudor, en cualquiera de las etapas de la gestión de cobro. Cuando el Acuerdo de Pago se realice, estando la obligación en cobro Pre jurídico o jurídico, se comunicará a los abogados que llevan el caso a fin de que informen los costos adicionales pendientes y honorarios causados, para que sean incluidos en el Acuerdo.
- j. Todos los deudores son reportados de forma mensual en las centrales de riesgo con quienes tiene suscripción FONCEL.
- k. Los abonos a la deuda deben aplicarse a las obligaciones más antiguas y proporcional a los intereses.
- l. Una vez se pierde la condición de asociado, la cartera se traslada a “cartera Exasociado”, y se debe efectuar el cruce de cuentas del asociado y los aportes y ahorros deben aplicarse, en primera instancia, a las deudas que no estén respaldadas con garantía real, o en su defecto a la deuda más antigua y proporcionalmente a los intereses que adeuda el asociado moroso. El saldo resultante a favor de FONCEL será notificado a Recursos Humanos de la Compañía y al deudor retirado.
- m. Cuando se pierde la condición de Asociado, se procede de la siguiente manera:

✓ **Retiro de la Empresa:**

(Comprende el retiro Voluntario y/o Forzoso del Asociado que pierde el vínculo laboral con la empresa de acuerdo con el Artículo 15 del Estatuto, y siempre y cuando el asociado no continúe como independiente). Se debe efectuar el cruce de cuentas, abonando los Aportes Sociales y los Ahorros Permanentes al saldo de los créditos del asociado retirado. El saldo de la cartera resultante se reclasificará en cartera Exasociados, con la tasa de interés establecida por la Junta Directiva para esta modalidad.

✓ **Retiro Voluntario del Fondo:**

(Comprende el retiro a voluntad del Asociado que continua el vínculo laboral con las empresas de acuerdo con el Artículo 15 del Estatuto), La Gerencia determina si aplica la cláusula aceleratoria suscrita en el Pagaré o en su defecto se aplica el siguiente procedimiento: Se debe efectuar el cruce de cuentas, abonando los Aportes Sociales y los Ahorros Permanentes al saldo de los créditos del asociado retirado. El saldo de la cartera resultante se traslada a la modalidad “Cartera Ex asociados con Vínculo Laboral” y se contabiliza a la tasa máxima de interés y plazo, establecidos en Reglamento de Crédito aprobado por la Junta Directiva.

PÁGINAS	VERSIÓN	CÓDIGO	FECHA DE VIGENCIA
8 de 13	1	NI-CI-6	Octubre xx de 2022

PARÁGRAFO: La Junta Directiva en uso de sus facultades autoriza a la administración de FONCEL al momento de gestionar el cobro de la cartera en sus diferentes etapas de vencimiento las siguientes condonaciones tanto de capital como de interés causados en su respectiva altura de mora de acuerdo al deterioro establecido en la CBCF de 2020 Capítulo II SARC.

La aplicación de los descuentos se realizará por un tiempo establecido en el acta respectiva del Comité Integral de Gestión de Riesgos y se evaluará periódicamente de acuerdo con los resultados obtenidos por el área de Cartera de FONCEL. Sólo aplica para pagos de contado.

ARTÍCULO 7º: RESPONSABLES DEL PROCESO DE COBRANZA. La responsabilidad del proceso de gestión de la cobranza involucra a todas las personas e instancias de FONCEL, en todo caso, debe estar en cabeza y responsabilidad de la Gerencia y la Coordinación de Crédito y Cartera.

ARTÍCULO 8º. ETAPAS DE LA GESTIÓN DE COBRO. El Fondo de Empleados de Comcel FONCEL, realiza gestión de cobro a través de las etapas que se describen a continuación:

✓ **Cobranza Directa Administrativa.**

FONCEL podrá realizar cobranza administrativa mediante la recordación de pagos de las cuotas mensuales, acuerdo de pagos, etc., a sus deudores que se encuentren al día o presenten vencimientos hasta de 30 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 realiza cobranza directa preventiva a los asociados retirados u obligaciones que tengan pago por ventanilla antes de producirse el vencimiento de su obligación, recordándoles el pago puntual de la cuota correspondiente al último mes. A estos ex asociados y asociados se les envía su estado de cuenta resultante una vez efectuado el cruce de cuentas, entre el valor de la deuda, menos el valor de aportes y ahorros, menos el valor descontado por la compañía en la liquidación del contrato de trabajo.

El mensaje para enviar debe indicar claramente el requerimiento de cancelar el saldo de su obligación con FONCEL antes de una fecha estipulada como límite de pago. Así mismo, a través de circulares donde se les recuerde a los retirados 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 de cobranza en esta etapa son los empleados del área de Crédito y Cartera, en todo caso será de responsabilidad y coordinación del Gerente y la Coordinación de Crédito y Cartera de FONCEL.

Medios y herramientas de cobro: Correos electrónicos generales, circulares, avisos, comunicaciones por correo certificado, llamadas telefónicas, mensajes de texto.

✓ **Cobranza Directa Correctiva.**

Se aplicará a todos los deudores que presenten vencimientos desde el día 1 hasta los 30 días.

PÁGINAS	VERSIÓN	CÓDIGO	FECHA DE VIGENCIA
9 de 13	1	NI-CI-6	Octubre xx de 2022

FONCEL envía a todos los deudores que presenten mora, una carta de cobro, por correo electrónico y/o correo certificado, recordando el valor y el tiempo de mora de la obligación e invitando al deudor moroso a hacer su pago de manera inmediata, o a suscribir acuerdo de pago con el mejoramiento sustancial de las garantías.

Los responsables del proceso de cobranza en esta etapa son los empleados del área de Crédito y Cartera, en todo caso será de responsabilidad y coordinación del Gerente y la Coordinación de Crédito y Cartera de FONCEL.

Medios y herramientas de cobro: Llamadas, Correos electrónicos, cartas de cobro, entrevistas, mensajes de texto, visitas, etc., con el fin de establecer Acuerdos de Pago firmados con el Gerente.

✓ **Cobranza Pre Jurídica con Agencia o Abogado externo.**

FONCEL en cabeza de la Coordinación de Crédito y Cartera inicia la gestión de cobro pre jurídico mediante Agencia o abogado externo, cuando la cartera presente vencimientos superiores a treinta y un (31) días hasta los sesenta (60) días. Esta gestión se realiza a través de una Agencia especializada, una vez estén agotadas las gestiones de cobro directo.

Responsables: Agencia de cobro o abogado externos bajo la supervisión de la Coordinación de Crédito y Cartera de FONCEL, quien reportará informes mensuales a la Gerencia.

Medios y herramientas de cobro: Rastreo de información reportada en las bases de datos para localización del deudor, cartas con plazo perentorio, avisos, entrevistas, visitas y demás acciones legales. No obstante, lo anterior, a juicio del Gerente y/o Coordinación de Crédito y Cartera, cuando el monto de la obligación o la actitud de pago del deudor sean negativos, se podrá autorizar el inicio de cobro con agencia o abogado externos, así no se encuentre el saldo en mora superior a treinta y un (31) días.

Descripción del servicio ofrecido por la Agencia Externa:

- ✓ Rastreo y ubicación del deudor
- ✓ Verificación de bienes inmuebles y vehículos registrados
- ✓ Verificación de locales comerciales, negocios, empleo u otra fuente de ingresos.
- ✓ Comunicaciones telefónicas - grabadas
- ✓ Comunicaciones escritas – certificadas
- ✓ Contacto directo – visitas a domicilio y/o lugar de trabajo
- ✓ Consulta en línea del avance de gestión mediante página Web
- ✓ Informes periódicos mensuales.

La Agencia de cobranza liquidará y recaudará los honorarios establecidos en el contrato suscrito para tal fin, y sobre las sumas recaudadas para FONCEL. Solamente se aceptan pagos y abonos en las cuentas bancarias de FONCEL, y al corte de cada mes se traslada el valor de los honorarios causados a favor de la Agencia Externa.

La Administración en cabeza de la Coordinación de Crédito y Cartera serán los responsables de efectuar mensualmente el seguimiento de la gestión de los casos asignados a las Agencias de cobro o Abogado externos.

✓ **Cobranza Jurídica con Agencia externa:**

PÁGINAS	VERSIÓN	CÓDIGO	FECHA DE VIGENCIA
10 de 13	1	NI-CI-6	Octubre xx de 2022

FONCEL inicia la gestión de cobro jurídico mediante Agencia externa cuando la cartera presente vencimientos superiores a sesenta y un (61) días. Esta labor se realiza a través de una Agencia o abogado externo, una vez estén agotadas las gestiones de cobro pre jurídico.

Responsables: Agencia de cobro o abogado externos bajo la supervisión del Gerente y de la Coordinación de Crédito y Cartera de FONCEL.

En esta etapa la Agencia de cobro o abogado externos efectuará el respectivo proceso ejecutivo, iniciando con la radicación de la demanda hasta finalizar con la sentencia que garantice a FONCEL la recuperación total de la pretensión.

De ser necesaria la Gerencia de FONCEL tiene la autonomía para asignar a procesos jurídicos créditos con mora inferior a los 91 días, siempre y cuando el deudor cuente con garantía real respaldando esta obligación.

La Agencia de cobranza o abogado externo, cobrará los honorarios establecidos en el contrato suscrito para tal fin, y sobre las sumas recaudadas para FONCEL. Solamente se aceptan pagos y abonos en las cuentas bancarias de FONCEL, y al corte de cada mes se traslada el valor de los honorarios causados a favor de la Agencia o abogado externo.

La Agencia de cobro o abogado externos serán los responsables de efectuar mensualmente el seguimiento en los juzgados donde se inició el proceso ejecutivo y retroalimentar a FONCEL de la situación actual del proceso.

La Agencia de cobro o abogado externos deberán presentar informes mensuales y aquellos que sean requeridos adicionalmente.

ARTÍCULO 9º. PLAZOS PARA ACUERDOS DE PAGO. Para la realización de los acuerdos de pago se deberán tener en cuenta los siguientes criterios:

- a) Valor de las obligaciones de crédito.
- b) Garantía de la obligación.
- c) Solvencia del deudor.
- d) Endeudamiento Global, incluido sector financiero y otros terceros.

PARÁGRAFO 1º: FONCEL tendrá en cuenta las siguientes condiciones en caso de que el deudor no presente solvencia económica para respaldar la obligación.

- ✓ **Periodos de Gracia:** Consiste en la amortización de los intereses en un periodo de tiempo determinado sin contemplar abonos a capital. Plazo máximo 180 días.
- ✓ **Periodos Muertos:** Consiste en no generar ningún tipo de amortización - Capital, ni intereses -en un periodo de tiempo determinado. Plazo máximo 180 días.

PARÁGRAFO 2º: Si el deudor no cumple las condiciones de los periodos de Gracia o Periodos muertos, se da inmediatamente por terminado el beneficio, volviendo a las condiciones iniciales de la obligación.

ARTÍCULO 10º. POLÍTICAS DE EVALUACIÓN Y RECALIFICACIÓN. FONCEL con fundamento en las disposiciones contenidas en el numeral 5.2.2.2. del Capítulo II SARC de la CBCF de 2020, ha establecido las siguientes políticas de Evaluación y Recalificación de la Cartera.

PÁGINAS	VERSIÓN	CÓDIGO	FECHA DE VIGENCIA
11 de 13	1	NI-CI-6	Octubre xx de 2022

PRIMERO: Se realizará la evaluación de cartera como mínimo en forma semestral, al corte de los meses de mayo y noviembre y reflejar los resultados al corte de los meses de junio y diciembre de cada año.

SEGUNDO: De esta manera, los resultados de la evaluación de cartera en materia de recalificación de créditos aprobada por la Junta Directiva, deberá permanecer hasta el próximo proceso de evaluación de cartera, o se podrá modificar antes si existe evidencia de un cambio en el nivel de riesgo que amerite su recalificación, teniendo en cuenta que la morosidad no podrá ser el único factor para considerar.

Si el pago de la obligación es por nómina (Libranza) y esta al día en Foncel, el nivel de riesgo máximo (Medio) no habría lugar a recalificación.

Así mismo, Foncel se abstendrá de realizar el reporte negativo a Centrales de Riesgo sobre la recalificación de las obligaciones identificadas de acuerdo con la metodología ejecutada, teniendo en cuenta la Ley 1266 de 2008 de Habeas Data en su Artículo 14° donde indica: *“Se presenta reporte negativo cuando la(s) persona(s) naturales o jurídicas efectivamente se encuentran en mora en sus cuotas u obligaciones”*.

ARTÍCULO 11°. CASTIGO DE CARTERA. Un crédito moroso es 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 instaurada acción legal alguna.

Los castigos serán aprobados por la Junta Directiva dejando constancia en Acta. Para hacer efectiva su aprobación es necesario que el Gerente y la Coordinación de Crédito y Cartera expongan ante los miembros de la Junta Directiva, como mínimo, la siguiente información:

- a) El monto detallado de la cartera a castigar, discriminando las condiciones de cada una de las obligaciones.
- b) Concepto o recomendación del Comité Integral de Gestión de Riesgos que dé como resultado el considerar las obligaciones crediticias a castigar como incobrables o irrecuperables, o concepto Jurídico sobre la no recuperabilidad de la obligación.
- c) Concepto del Representante Legal y la Coordinación de Crédito y Cartera, una vez efectuado el análisis y evaluación de cada caso en el Comité Integral de Gestión de Riesgos.

Cuando la Administración considere susceptible de castigo alguna obligación que 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, deberá evaluar antes el deterioro individual.

Una vez aprobado el castigo, se solicitará a la Revisoría Fiscal, expida una Certificación en donde conste la exactitud de los datos relacionados y el deterioro contable de la cartera.

PARÁGRAFO. La Administración podrá efectuar los descuentos o negociación de la cartera castigada sin exceder el 50% del valor de capital y hasta el 100% de los intereses causados.

PÁGINAS	VERSIÓN	CÓDIGO	FECHA DE VIGENCIA
12 de 13	1	NI-CI-6	Octubre xx de 2022

ARTÍCULO 12º. CRITERIOS PARA CONSIDERAR UNA OBLIGACIÓN IRRECUPERABLE. Para proceder al castigo de una deuda se deben tener en cuenta que se presente uno o varios de 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 codeudores 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 él o los responsables de la ocurrencia de esta situación.
- 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 inician las investigaciones que correspondan a fin de establecer él o los responsables de la ocurrencia de esta situación.
- f) Cuando evaluada y establecida la relación costo beneficio resulte más oneroso adelantar el proceso de cobro.
- g) El monto de la cartera a castigar debe corresponder a asociados retirados que se encuentren a la fecha por fuera de la Compañía y que la cartera esté plenamente provisionada.

ARTÍCULO 13º. INFORMES. Para el cumplimiento de los objetivos propuestos en el presente Reglamento, el Gerente y la Coordinación de Crédito y Cartera presentarán informes mensuales y cada vez que sean requeridos por el Comité Integral de Gestión de Riesgos o la Junta Directiva de FONCEL.

ARTÍCULO 14º. VIGENCIA. El presente Acuerdo de Junta Directiva que actualiza el Reglamento de Cobranza de Cartera de Créditos, es aprobado por la Junta Directiva de FONCEL en sesión Ordinaria Acta del de XXX y empieza a regir a partir de la fecha.

MARÍA VICTORIA SIERRA ISAZA
Presidenta Junta Directiva 2022 – 2023

JAIRLINTON FIDEL CASTRO PEREZ
Secretario Junta Directiva 2022 – 2023

YIMY ALBERTO SEGURA KAPLER
Gerente y Representante Legal

PÁGINAS 13 de 13	VERSIÓN 1	CÓDIGO NI-CI-6	FECHA DE VIGENCIA Octubre xx de 2022
----------------------------	---------------------	--------------------------	--

CONTROL DE CAMBIOS DEL REGLAMENTO DE COBRANZA DE CARTERA NI-CI-6					
VERSIÓN	FECHA APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE LOS CAMBIOS	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
01		Corresponde a todas las versiones previas al 23 de agosto de 2022	COORDINACIÓN DE CRÉDITO Y CARTERA	GERENCIA	JUNTA DIRECTIVA
02	23 de agosto 2022	Se incluye en el sistema de gestión por procesos	COORDINACIÓN DE CRÉDITO Y CARTERA	GERENCIA	JUNTA DIRECTIVA
03	19 de Octubre de 2022	Se realiza actualización general del Reglamento de Cobranza teniendo en cuenta la CBCF, Capítulo II SARC	COORDINACIÓN DE CRÉDITO Y CARTERA – COORDINACIÓN DE RIESGOS	GERENCIA	JUNTA DIRECTIVA