El Consejo de Administración en uso de sus facultades legales y estatutarias y

CONSIDERANDO:

1. Que es función del Consejo de Administración expedir las reglamentaciones de los servicios y actividades.
2. Que es responsabilidad del Consejo de Administración y la gerencia garantizar el adecuado comportamiento de recuperación de la cartera, para mantenerlos en condiciones normales de acuerdo con los indicadores que establece la Superintendencia de la Economía Solidaria (SES).
3. Que se deben establecer las políticas y procedimientos para la gestión de cobranza.
4. Que de acuerdo con la expedición de la ley 2300 de julio de 2023 se debe ajustar el presente reglamento.

ACUERDA:

Modificar el reglamento de cobranzas de la cartera de créditos, el cual sustituye el reglamento anterior.

CAPÍTULO I

POLITICAS, LINEAMIENTOS Y ASPECTOS GENERALES DEL PROCESO DE COBRANZA

ARTÍCULO 1. OBJETIVO DEL REGLAMENTO DE COBRANZA.

Establecer políticas mecanismos implementados para realizar las gestiones de recuperación de cartera de deudores que no atienden normalmente sus obligaciones económicas.

ARTÍCULO 2. OBJETIVO DE LA GESTION DE COBRANZA.

El proceso de cobranza estará orientado a mantener el control del cumplimiento de los términos y fechas pactadas con el deudor y al momento de pactar una obligación a fin de mantener la

cartera dentro del indicador de calidad de cartera establecidos para el sector cooperativo.

ARTÍCULO 3. POLITICAS GENERALES DE LA GESTION DE COBRANZAS.

1. **Obligaciones en mora.** Una Obligación entra en mora en todos aquellos casos en que se presente incumplimiento respecto de las condiciones originalmente pactadas, bien sea en cuanto a la fecha de pago o el valor de la cuota por capital, intereses, comisiones, seguros y otros conceptos previamente acordados.
2. **Responsabilidad de la cobranza**. La gerencia de MANUELITACOOP tiene bajo su responsabilidad el proceso de cobranza de cartera. Es su deber desplegar todas las actividades que sean necesarias y conducentes a evitar que los deudores entren en mora de sus obligaciones y que se configuren los efectos de la ley de arrastre y del cumplimiento de la ley 2300: Intimidad de los consumidores, que entró en vigor desde el 10 de octubre del 2023.
3. **Clausula aceleratoria.** En caso de que el deudor incurra en mora o pierda su calidad de asociado; MANUELITACOOP 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.
4. **Gestores de cobranza**. MANUELITACOOP realizará la cobranza de las obligaciones a cargo de sus deudores directamente y a través de agentes de cobranza especializados. Las gestiones de cobranza serán sufragadas por el deudor.
5. **Gastos de cobranza**. Los gastos de cobranza son los valores que debe asumir el deudor por el incumplimiento en el pago de sus obligaciones y que tienen como finalidad remunerar la gestión realizada por agentes externos especializados; estas sumas son independientes de los intereses corrientes, de mora o seguros que hayan sido cargados a la obligación.
6. **Información.** Los deudores y su codeudor(s) serán informados oportunamente de los atrasos en sus obligaciones y no se le preguntará las razones que llevan al deudor a incumplir sus obligaciones, a no ser que el mismo la exprese, la gestión oportuna de cobro estará orientado a generar compromisos de pagos directos, que eviten costos de cobranza a los deudores.

   El cobro se efectuará con respeto, en los horarios: entre las 7:00 am, hasta las 07:00 pm, de lunes a viernes, y sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m., con información completa y precisa. La actuación del empleado encargado de la cobranza debe ser ética, confidencial y sin afectar la intimidad personal ni familiar del deudor.

7. **Dirección de contacto**. La comunicación al deudor y codeudores será enviada a las direcciones consignadas por el deudor y codeudor (es) en la solicitud de crédito (dirección de residencia, de correo electrónico, línea de WhatsApp, al Telegram) o la que aparezca en los últimos datos actualizados o autorizados por el deudor, que reposen en MANUELITACOOP.
8. **Medios de contacto**. Los requerimientos que se efectúen para el cobro de las Obligaciones crediticias en mora podrán surtirse por cualquiera de los siguientes medios de comunicación, pero sin limitarse a ellos:
   a. Mensajes de texto.
   b. WhatsApp, Telegram o cualquier aplicación que permita contactarlo
   c. Correos electrónicos
   d. Gestión telefónica
   e. Comunicaciones físicas
   f. Comunicaciones a los empleadores ejerciendo el derecho de prelación de pago consagrado en la ley de libranzas.

   En todo caso, independientemente del medio empleado para el cobro, deberá quedar en los registros de la Cooperativa la evidencia del mensaje de cobro transmitido al deudor.

9. Contacto Directo: Entiéndase por contacto directo a la expresión que hace referencia a la comunicación verbal o escrita, es decir cuando el deudor da una respuesta al correo electrónico que se le envía, al mensaje de texto, al WhatsApp, una llamada contestada.

   Una vez establecido un contacto directo con el deudor, este no podrá ser contactado por parte de gestores de cobranza mediante varios canales dentro de una misma semana ni en más de una ocasión durante el mismo día.

   Si el deudor no contesta por el canal donde se está intentando contactar, esto le permite al gestor de cobranza intentar por otro medio si no ha existido una interacción.

Cabe aclarar que si existe un contacto directo el gestor de cobranzas solo lo podrá contactar una vez por semana; pero si es el deudor es quien se comunica con el gestor de cobranza antes de que pase la semana, el gestor podrá contestarle al deudor por el medio que esté usando para contactarlo.

Se podrán usar todos los medios de contacto, mencionados en el punto 8.

10. ¿A quién no se puede contactar?

A las referencias personales

Si se va a contactar a las referencias personales, será solo para que el gestor de cobranzas deje sus datos y solicite a la referencia, que el deudor se comunique con el gestor de cobranzas de Manuelitacoop.

11. ¿A quién si se puede contactar?

Al avalista, codeudor o deudor solidario.

12. Datos que se le deben dar al deudor. Cuando se requiera a un deudor para el pago de sus obligaciones crediticias deberá darse como mínimo la siguiente información:

a. Valor de cuota a cancelar
b. Edad de mora
c. Saldos en mora

13. Acuerdos de pago. Todo acuerdo de pago debe hacerse por escrito y debe ser firmado por deudor y, de ser el caso, por codeudor(es).

14. Cobro a codeudores solidarios. Dada la responsabilidad que le compete al codeudor solidario, en el pago de la obligación vencida, MANUELITACOOP podrá realizar gestión de cobro a cualquiera de estas personas.

15. Etapas de cobranza. MANUELITACOOP es autónoma en la modificación de los tiempos establecidos para las etapas de cobranza, estos períodos podrán variar, dependiendo del análisis de riesgo y podrá obviar o adelantar cualquiera de estas gestiones de cobro.

16. **Poderes a profesionales de la cobranza**. Los poderes otorgados al abogado no incluirán la facultad de recibir o de terminar el proceso anticipadamente, estas facultades se reservan exclusivamente al representante legal de MANUELITACOOP quien lo hará directamente o autorizando expresamente en cada caso al apoderado.
17. **Pago de obligaciones.** Los gestores internos y externos encargados de la cobranza no están facultados para recibir directamente sumas de dinero por ningún concepto. Cualquier pago que se realice deberá efectuarse en cuentas bancarias a nombre de MANUELITACOOP o en las oficinas de la cooperativa.
18. **Proceso de peticiones, quejas o reclamos**. Cualquier duda, petición, queja, reclamo, sugerencia, respecto del proceso de cobranzas, será atendido por MANUELITACOOP, a través correo electrónico: cobranzas@manuelitacoop.coop, o carta dirigida al Jefe de Crédito y Cartera.

ARTÍCULO 4. CRITERIOS PARA EL COBRO DE CARTERA.

1. **COBRO PREVENTIVO**. A los deudores que pacten cuotas extras se les enviará un mensaje recordando la obligación, mínimo cinco (5) días antes de vencerse la cuota. En todo caso, a discreción de la cooperativa, se podrán enviar mensajes de voz o texto, sin costo alguno para el deudor.

   La Cooperativa dispondrá de un sistema de información permanente virtual para que sus asociados, en cualquier momento, puedan consultar su estado de cuenta, sus compromisos de pago, semanales, quincenales, mensuales, cuotas de primas, entre otros.

2. **COBRO ADMINISTRATIVO**. Las gestiones de cobranza administrativa se podrán realizar directamente por MANUELITACOOP y podrá tener costo al deudor de acuerdo a las tarifas aprobadas por el consejo de administración.

Procedimiento:

Cobro directo al deudor. Desde el tercer día hábil después que la Cooperativa tenga conocimiento que la empresa no le hizo al deudor la deducción por nómina o que no pagó su obligación por caja, se procederá a hacer el cobro al deudor.

MANUELITACOOP podrá enviar mensaje de texto, correo electrónico o cualquier otra forma escrita por la que se pueda establecer la comunicación con el deudor que no ha efectuado su pago en la fecha establecida. Se indicará al deudor con claridad la identificación de la obligación, los días de mora y el valor a pagar.

Aviso a codeudores. Dada la responsabilidad de pago que compete al codeudor solidario, la Cooperativa al décimo (10) día calendario de estar la obligación en mora y después de haber efectuado el cobro directo al deudor, dará aviso escrito al o los codeudores, con copia al deudor, indicando al (los) codeudor (es) su obligación de pagar los compromisos no atendidos oportunamente por el deudor. Se informará tanto a deudor como a codeudor(s) que, de persistir la obligación en mora, MANUELITACOOP, a los 30 días de mora, tiene la obligación de hacer el reporte negativo a las Centrales de Información Financiera.

3. COBRO PRE JURÍDICO Y JURÍDICO. (COACTIVO).

Cobro pre jurídico. Al día 61 de estar la obligación en mora y si ni el deudor ni el (los) codeudor(es) han acordado con MANUELITACOOP la forma de pagar o en caso de que no se esté cumpliendo el acuerdo de pago. A criterio del Comité de Riesgos, esta etapa podrá iniciar antes de los 61 días, cuando la obligación sea calificada de alto riesgo.

El principal objetivo de esta etapa es llegar a acuerdos de pago. El interés de la cooperativa es darle la oportunidad al deudor y a los codeudores de evitarse un proceso jurídico.

La gestión de cobranza pre jurídica tiene costo para el deudor a las tarifas que acuerde MANUELITACOOP con el profesional del derecho o la compañía especializada en cobranza.

En esta etapa se deben empezar las gestiones de investigación sobre los bienes que tiene el o los obligados; certificados de tradición de inmuebles, garantías inmobiliarias, investigación en tránsito municipal etc.; es decir se hace el alistamiento para el cobro jurídico.

La etapa de cobro pre jurídico podrá prolongarse hasta los 150 días de mora.

Cobro Jurídico. Fracasado el cobro pre jurídico, si la obligación tiene más de 150 días de mora, o antes de acuerdo con el nivel de riesgo que haya calificado el Comité de Riesgos, se procederá al cobro del saldo total insoluto por la vía jurídica, mediante el proceso ejecutivo. En estos casos se aplica la aceleración del plazo.

El cobro jurídico se hace sin perjuicio de las sanciones que se impongan al asociado de conformidad con el régimen disciplinario interno de MANUELITACOOP.

El cobro jurídico también procede en los eventos por los que se ha convenido que el

plazo queda insubsistente, de conformidad con lo dispuesto en el pagaré suscrito por deudor y codeudor(es).

En todos los casos se hará la evaluación del costo de cobranza jurídica, frente al monto a cobrar y la probabilidad que ésta sea eficaz; será en el Comité de Riesgos donde se analizará el costo beneficio, dejando evidencia y sustentación de la razonabilidad de la decisión que se tome, sobre enviar o no la cartera al cobro jurídico.

Las acciones de cobro pre jurídico y jurídico deben ser informadas al Consejo de Administración previo análisis que se haga en el Comité de Riesgos.

ARTÍCULO 5. INFORMES DE GESTION JURÍDICA.

El o los abogados que tengan a cargo esta gestión presentarán a la gerencia informe escrito sobre las gestiones y resultados de la cobranza. Adicionalmente cuando se esté en proceso jurídico, el abogado, indicará la etapa y el estado en que se encuentra el proceso ejecutivo. La periodicidad del informe será mínima cada dos (2) meses. Este informe será conocido por la gerencia y el Comité de Riesgos, quienes rendirán informe al Consejo de Administración.

ARTICULO 6. CASOS DE MORA POR SITUACIONES ESPECIALES DEL DEUDOR.

No obstante, los criterios de cobro aquí definidos y siendo conscientes de los principios de solidaridad y ayuda mutua de la economía solidaria, la Gerencia estudiará cada caso y si el deudor demuestra que su mora se origina en una grave situación sobrevenida, en circunstancias imprevistas o imprevisibles podrá presentar el caso al Comité de Riesgos y de común acuerdo, podrán aplicar una fórmula de arreglo diferentes al cobro jurídico.

ARTÍCULO 7. MOROSO RECURRENTE.

El Comité de Riesgos, ante la reincidencia de las moras y el reiterativo incumplimiento de los acuerdos de pago, podrá decidir pasar la obligación al cobro jurídico y solicitar al Consejo de Administración la iniciación de las acciones disciplinarias pertinentes.

ARTÍCULO 8. CASTIGOS DE CARTERA. Castigar cartera significa dar el tratamiento de perdida a una cantidad registrada como cartera de créditos, ante el agotamiento de las gestiones para recuperar la obligación dineraria. El castigo solo procede con personas que ya no son asociados, sea porque se retira voluntariamente o porque se procedió a la exclusión.

La cartera que se presenta a castigo debe estar totalmente provisionada.

La decisión de castigar cartera no libera a la administración de MANUELITACOOP de continuar con las gestiones que sean conducentes al cobro de las sumas no recuperadas, ni tampoco releva al deudor moroso de su obligación de pagar.

ARTÍCULO 9. CRITERIOS MINIMOS PARA CASTIGAR CARTERA.

1. **Eficiencia Económica.** Se evaluará los costos de cobranza respecto del monto a cobrar, cuando razonablemente sea más costoso para MANUELITACOOP cobrar que castigar el saldo.

2. **Irrecuperabilidad e incobrabilidad de las obligaciones ~~crédito~~.** Con los informes del profesional del derecho, del Comité de Riesgos y la gerencia, en la que quedan consignadas las gestiones de cobranza, la real situación de deudor y codeudor y demás elementos conducentes a la convicción de la incobrabilidad, se procederá a solicitar el castigo.

3. **Insuficiencia de la adjudicación o remate de garantía real o mobiliaria.** Cuando con el producto de la adjudicación o remate de bienes no se alcance a cubrir la obligación, previa documentación que compruebe este hecho.

ARTÍCULO 10. FACULTAD DE CASTIGAR CARTERA.

Corresponde al Consejo de Administración la decisión de castigar cartera. El procedimiento será:

1. Antes de presentar los casos al Consejo de Administración, el gerente preparará un concepto, técnico, indicando todas las gestiones que se han adelantado para recuperar la obligación y las razones tenidas en cuenta para considerar que dicha cartera es incobrable.
2. Al concepto de gerencia se le adjuntará el concepto jurídico de los abogados donde se detallen las gestiones que se han adelantado y las razones por las que se considera cartera incobrable. Tanto el informe de gerencia como el jurídico serán presentados al Comité de Riesgos, antes de pasarlos al Consejo de Administración.
3. El Revisor Fiscal certificará la exactitud de los datos relacionados y las provisiones correspondientes para realizar el castigo.

El Consejo de Administración dejará consignado en su acta la constancia de aprobación de los castigos.

ARTÍCULO 11. REPORTES DE CASTIGO DE CARTERA. Los créditos castigados serán reportados a las Centrales de información de riesgo, previo el lleno de los requisitos establecidos por la ley de Habeas Data.

La gerencia deberá enviar a la SES, dentro de los treinta (30) días calendario siguiente a la realización de los castigos la información que se enuncia a continuación:

1. Certificado del Revisor Fiscal que contenga la exactitud de los datos relacionados y las provisiones.
2. Estados financieros en los que se refleje el registro contable correspondiente (cuentas de Balance y cuentas de orden)
3. Copia del acta del Consejo de Administración donde conste la aprobación de los castigos.
4. El concepto motivado del representante legal.
5. Gestiones realizadas para considerar la cartera como incobrable o irrecuperable.
6. El concepto jurídico y técnico sobre la Irrecuperabilidad de la obligación.

CAPÍTULO II

POLÍTICA DE MANEJO DE SALDOS POR RETIRO DE DEUDORES CON CRÉDITOS DE LIBRANZA

ARTÍCULO 12. PÉRDIDA DEL VÍNCULO LABORAL.

En caso de que el asociado pierda el vínculo laboral, MANUELITACOOP 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.

Por tanto, la liquidación de prestaciones sociales, indemnizaciones, bonificaciones, pago de salarios, vacaciones y demás valores a favor del asociado serán descontados por el empleador a favor de la Cooperativa, de acuerdo con la autorización otorgada mediante libranza. Los valores descontados serán aplicados a las obligaciones vigentes que tenga el asociado en el momento de su desvinculación laboral dando prioridad a aquellas obligaciones que no cuenten con codeudores, el saldo se aplicará en forma proporcional a cada obligación.

CAPÍTULO III

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 13. ACLARACIÓN DE DUDAS.

Si se presentaren dudas en la interpretación de este reglamento, o en su aplicación, estas serán sometidas al concepto del Consejo de Administración, para lo cual se le formulará la respectiva solicitud por escrito, indicando el motivo u origen de la duda a fin de que sea resuelta a más tardar en la reunión siguiente del Consejo de Administración.

ARTÍCULO 14. INTERPRETACIÓN DEL REGLAMENTO.

Los casos no contemplados en el presente reglamento serán resueltos por el Consejo de Administración.

ARTÍCULO 15. ACTUALIZACIÓN DEL REGLAMENTO.

La actualización de este reglamento corresponde aprobarla al Consejo de Administración.

ARTÍCULO 16. VIGENCIA Y DEROGATORIAS.

El presente reglamento deroga las disposiciones anteriores sobre la materia. Se aprueba el 31 de Octubre de 2023 y rige a partir de la fecha, según Acta del Consejo de Administración No. 943.

Original Firmado

Daniel Eduardo Galvis
Consejo de Administración

Original Firmado

Helmer Alpala Coral **Presidente**
Secretario

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción
01	Mayo 23 de 2017	Creación del Reglamento de Cobranza de Créditos.
02	Noviembre de 2022	Actualización CBCF de la SES, expide circular Externa N° 22 de 2020. Titulo IV – Capitulo II, Riesgo de Crédito.
03	Octubre 31 de 2023	Actualización por la Ley 2300: Intimidad de los consumidores.