|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | | **Revisó** | | **Aprobó** | |
| **Nombre:** | Edward Izquierdo | **Nombre:** | Liliana Sánchez | **Nombre:** | Yina Cubillos |
| **Cargo:** | Asesor Procesos | **Cargo:** | Administradora Comercial Y Tesorería | **Cargo:** | Gerente |
| **Fecha:** | 11/10/2022 | **Fecha:** | 11/10/2022 | **Fecha:** | 11/10/2022 |

1. **OBJETIVOS**

Optimizar la aplicación y evitar confusión en el momento de informar a los beneficiarios o herederos los pasos a seguir para la solicitud de saldos por fallecimiento del asociado.

1. **ALCANCE**

Aplica a desde de dar información a un beneficiario o heredero sobre el derecho del auxilio por fallecimiento de un asociado, presentación de documentación para la reclamación, publicación de edicto presentación de documentos a la aseguradora y devolución de saldos.

1. **NORMATIVIDAD.**
   1. **INTERNA.**
      1. **N/A.**
   2. **EXTERNA.**
      1. **N/A.**
2. **DEFINICIONES**
   1. **Herederos Presuntivos del Desaparecido:** El Artículo 100 del Código Civil Establece, “Se entienden por herederos presuntivos del desaparecido los testamentarios o legítimos que lo eran a la fecha de la muerte presunta”. El patrimonio en que se presume que suceden comprenderá los bienes, derechos y acciones del desaparecido, cuales eran a la fecha de la muerte presunta”.
   2. **Beneficiario**: Persona física que tiene derecho a percibir ciertas prestaciones económicas o al reconocimiento de ciertos derechos en función de un contrato suscrito. Como ejemplo podemos exponer el caso de un seguro de vida, en el que el titular que lo suscribe nombra un beneficiario. Este beneficiario recibirá, al fallecer el asegurado, una compensación económica de parte de la aseguradora. Para nuestro caso aplica solamente en el Auxilio por Muerte, de acuerdo con lo estipulado en el Reglamento de Solidaridad.
   3. **Inembargabilidad de Depósitos**: Es una opción para el juez que va a emitir una orden de embargo sobre un depósito, o una vez emitida la misma, para que por llamado de la entidad financiera pueda abstenerse de embargar hasta un monto máximo, procediendo a ordenar el embargo sólo de ese tope hacia arriba.
   4. **Sucesión:** Convertirse en Heredero de la Posesión de bienes, de Obligaciones y Derechos que tenía un difunto o persona fallecida.
   5. **Heredero**: Persona natural que tiene derecho a todo o una parte de la herencia de un fallecido. El heredero puede ser el que, como tal figura en un testamento, o bien, aquellos a quien o quienes la ley reconoce tal condición legal, ya sea por ausencia de testamento, o por aplicación de normas imperativas como las legítimas.
3. **RESPONSABLES.**
   1. Auxiliar Operativo I
   2. Coordinador de Créditos
   3. Administrador de Tesorería y Comercial.
   4. Gerente.
4. **POLÍTICA DE OPERACIÓN.**
   1. En este caso, no se puede brindar información acerca de los productos vigentes del asociado fallecido, así como de la documentación a presentar para la reclamación de saldos a personas diferentes a los beneficiarios registrados en los diferentes formatos de los productos activos con los que éste contaba.
   2. Cuando no se pueda comprobar los beneficiarios registrados de forma inmediata o cuando el asociado fallecido no haya dejado registrado beneficiario alguno, se debe presentar un oficio de SOLICITUD DE BENEFICIARIO(S) formalmente por parte de la(s) persona(s) que se crean beneficiada(s). En este sentido, COOPEAIPE contará con un tiempo máximo de 15 días hábiles después de la radicación de la solicitud, para confirmar por escrito si son los beneficiarios registrados en los productos vigentes. En el caso de que el solicitante no lo sea, se le debe notificar también por escrito, sin detallar o mencionar quienes son los beneficiarios registrados y sus porcentajes, saldos, productos, etc.
   3. En caso de fallecimiento de un asociado con CDAT, la devolución del depósito será en la fecha estipulada de vencimiento y se entregará a su(s) beneficiario(s).
   4. Para la entrega de saldos menores sin juicio de sucesión a los herederos se deben tener en cuenta las siguientes situaciones que se pueden presentar:
      1. Si existe matrimonio vigente, sería la esposa y los hijos del causante los beneficiarios de dichos saldos.
      2. Si existe matrimonio vigente, y se formalizó otra relación independientemente del tiempo (unión marital de hecho), serán beneficiarios la esposa y los hijos del causante.
      3. Si existe matrimonio y se separaron de hecho (no conviven) y nunca realizaron el trámite divorcio, igualmente sería beneficiaria la esposa y los hijos del causante.
      4. Si existe matrimonio y se separaron de hecho (no conviven) y nunca realizaron el trámite divorcio, y se formalizó otra relación independientemente del tiempo (unión marital de hecho) igualmente sería beneficiaria la esposa y los hijos del causante.
      5. Si existe matrimonio y sociedad conyugal liquidada, únicamente serán beneficiarios los hijos del causante.
      6. Si existe matrimonio y sociedad conyugal liquidada, y se formalizó otra relación, serán beneficiarios la compañera permanente que acredite más de 2 años de convivencia y los hijos del causante.
      7. Si existe divorcio entre los cónyuges, únicamente serán beneficiarios los hijos del causante.
      8. Si existe divorcio entre los cónyuges, y se formalizó otra relación (unión marital de hecho), serán beneficiarios la compañera permanente que acredite más de 2 años de convivencia y los hijos del causante.
      9. Si existe divorcio con sociedad conyugal disuelta mas no liquidada entre los cónyuges, se debe tener en cuenta la fecha de la disolución porque hasta allí sería beneficiaria la esposa y se determinaría que bienes entran a la liquidación. Los hijos serán los otros beneficiarios del causante.
      10. Si existe divorcio con sociedad conyugal disuelta mas no liquidada entre los cónyuges, y se formalizó otra relación, se debe tener en cuenta la fecha de la disolución porque hasta allí sería beneficiaria la esposa y se determinaría que bienes entran a la liquidación, y a partir de dicha fecha tendría derecho la compañera permanente siempre y cuando que acredite más de dos años de convivencia. Los hijos serán los otros beneficiarios del causante.
      11. A falta de los hijos están los padres del asociado fallecido con el 50% para el padre y 50% para la madre. A falta de uno de ellos el 100% será para quien aún vive.
      12. A falta de los padres están los hermanos del asociado fallecido. Si son más de uno deben entregar poder ante notaría a uno de ellos para que solicite la devolución de los dineros. Los menores de edad lo harán mediante la representación de un tutor para tomar decisiones.
      13. A falta de los hermanos se procede de acuerdo con la ley
      14. En caso de presentarse desacuerdo entre los reclamantes, se debe exigir que adelanten el respectivo trámite judicial.
   5. Todos los **Pagos** deben quedar grabados al beneficiario que recibe el **Pago**, por tal motivo estos deben quedar contabilizados a la cedula del beneficiario. Esto quiere decir que cuando se realicen **Pagos** y quien recibe estos valores no es asociado, se debe crear como **Tercero** al momento de recepcionar la documentación, para que se pueda contabilizar el **Pago** con su respectiva cédula.
   6. Se debe suministrar para la creación del (los) Tercero (s) los siguientes documentos:
      1. Datos básicos de cada beneficiario.
      2. Fotocopia de cédula
      3. Información para pagos.

* 1. Si el saldo en alguna de las cuentas requiere de juicio de sucesión, se procede teniendo en cuenta los procedimientos de ley para estos. Los valores de juicio de sucesión se determinan de conformidad con el reajuste anual ordenado en el artículo 29 del Decreto 2349 de 1965. Se debe consultar el monto del límite máximo **SIN** juicio de sucesión, según la norma expedida por la Superintendencia de Valores, que es decretada en el mes de octubre de cada año.
  2. Cuando haya duda o litigio sobre la propiedad de los aportes sociales, los ahorros y demás derechos de los asociados, la Cooperativa los mantendrá en depósito mientras se establece a quien corresponden, por parte de la autoridad competente.
  3. En caso de fallecimiento, el(los) beneficiario(s) o herederos deben presentar:
     1. **Requisitos Cuando la Solicitud Proviene del Cónyuge.**
        1. Carta autenticada dirigida a **COOPEAIPE**, solicitando la entrega del saldo.
        2. Libreta o Tarjeta Débito o certificado de Ahorro.
        3. Certificado de defunción expedido por la autoridad competente.
        4. Registro civil de defunción del titular de la cuenta.
        5. Registro civil de Matrimonio entre el titular fallecido y el cónyuge reclamante, en la cual no deberá haber anotación alguna relacionada con la existencia de una separación de bienes o cuerpos.
        6. Si es unión libre, declaración Extrajuicio de Convivencia donde se confirme con los testigos, la convivencia superior a dos años.
        7. Dos declaraciones Extrajuicio en que conste con toda claridad que el titular de la cuenta no tuvo hijos legítimos, extramatrimoniales ni adoptivos.
     2. **Requisitos Cuando la Solicitud Proviene de los Hijos del Titular**
        1. Carta autenticada dirigida a **COOPEAIPE**, solicitando la entrega del saldo.
        2. Libreta o Tarjeta Débito o certificado de Ahorro
        3. Certificado de defunción expedido por la autoridad competente.
        4. Registro civil de Defunción del titular de la cuenta.
        5. Registro civil de Nacimiento de los reclamantes, a fin de acreditar parentesco
        6. Dos declaraciones extra-juicio en las que se indique con toda claridad que además de los solicitantes (Quienes deben aparecer identificados plenamente, con sus nombres y apellidos), que el Titular de la cuenta no tuvo más descendencia legitima, extramatrimonial, ni adoptiva.
     3. **Requisitos Cuando la Solicitud es Conjunta de Hijos y Cónyuge.**
        1. Carta autenticada dirigida a **COOPEAIPE**, solicitando la entrega del saldo.
        2. Libreta o Tarjeta Débito o certificado de Ahorro
        3. Certificado de defunción expedido por la autoridad competente.
        4. Registro civil de defunción del titular de la cuenta.
        5. Registro civil de Matrimonio entre el titular fallecido y el cónyuge reclamante, en la cual no deberá haber anotación alguna relacionada con la existencia de una separación de bienes o cuerpos
        6. Si es unión libre, declaración Extrajuicio de Convivencia donde se confirme con los testigos la convivencia superior a dos años.
        7. Registro civil de nacimiento de los hijos reclamantes a fin de acreditar parentesco.
        8. Dos declaraciones Extrajuicio en las que claramente se indique que el titular a la fecha del fallecimiento se encontraba legalmente casado con el cónyuge reclamante y que además los hijos solicitantes son legítimos del matrimonio (Quienes deberán estar identificados por sus nombres y apellidos), e indicar que el titular no dejó más descendencia legitima, extramatrimonial ni adoptivos que pudieran tener derecho al saldo.
        9. Se debe tener en cuenta que en este caso el cónyuge tiene derecho al 50% del saldo y los hijos al 50% restante por partes iguales.
     4. **Requisitos Cuando la Solicitud Proviene de los Padres**

1. Carta autenticada dirigida a **COOPEAIPE**, solicitando la entrega del saldo.
2. Libreta o Tarjeta Débito o certificado de Ahorro.
3. Certificado de defunción expedido por la autoridad competente.
4. Registro civil de defunción del titular de la cuenta.
5. Registro civil de nacimiento del titular de la cuenta mediante el cual acredite parentesco.
6. Dos declaraciones Extrajuicio en las que con claridad exprese que el titular de la cuenta a la fecha de su fallecimiento se encontraba en estado de soltería, que no dejó descendencia legítima, extramatrimonial ni adoptiva; que pudieran tener derecho al saldo y en consecuencia sus únicos herederos son los padres reclamantes.
7. Registro civil de defunción de uno de los padres si la solicitud proviene del sobreviviente.
   * 1. **Requisitos Cuando la Solicitud Proviene de los Hermanos**
8. Carta autenticada dirigida a **COOPEAIPE**, solicitando la entrega del saldo.
9. Libreta o Tarjeta Débito o certificado de Ahorro.
10. Certificado de defunción expedido por la autoridad competente.
11. Registro civil de defunción del titular de la cuenta.
12. Registro civil de nacimiento de los hermanos del titular de la cuenta
13. Registro civil de nacimiento del titular de la cuenta mediante el cual acredite parentesco.
14. Dos declaraciones Extrajuicio en las que con claridad exprese que el titular de la cuenta a la fecha de su fallecimiento se encontraba en estado de soltería, que no dejó descendencia legítima, extramatrimonial ni adoptiva; que pudieran tener derecho al saldo y en consecuencia sus únicos herederos son los hermanos reclamantes.
    * 1. **Requisitos por parte del Beneficiario para Reclamar la Póliza de Vida Grupo Aportes.**
15. Fotocopia de la cédula del asociado fallecido
16. Fotocopia del documento de identidad del(os) beneficiario(s).
17. Registro civil de nacimiento si el beneficiario es un hijo.
18. Registro civil de matrimonio si el beneficiario es el conyugue. Si es compañero(a) permanente declaración juramentada de convivencia con dos testigos que no sean familiares.
19. Fotocopia del certificado de defunción.
20. Registro civil de defunción.
21. Certificado de cuenta de ahorros (puede ser de COOPEAIPE que incluya el código interbancario o entidad de una entidad Bancaria).
22. Acta de levantamiento del cadáver o necropsia o certificado de fiscalía por muerte accidental, (solo en caso de que la Aseguradora lo solicite).
    * 1. **Requisitos por parte de COOPEAIPE para Reclamar la Póliza de Vida Grupo Aportes.**
23. Fotocopia del formulario de solicitud de admisión a la Cooperativa
24. Estado de cuentas.
25. Certificado de reclamación de la aseguradora.
26. Soporte contable de aportes sociales y ahorros.

El valor asegurado para el saldo total en aportes sociales y CDAT’S, se pagará teniendo en cuenta las condiciones establecidas en el Acuerdo Por medio del cual se crea el beneficio de asegurabilidad a los asociados que tengan aportes sociales y CDAT ́S.

* + 1. **Requisitos por parte del Beneficiario para Reclamar Póliza Seguros de Créditos.**

1. Fotocopia de la cédula del asociado fallecido.
2. Fotocopia del certificado de defunción.
3. Registro civil de defunción autenticado por notaría.
4. Fotocopia de la epicrisis o historia clínica (solo en caso de que la Aseguradora lo solicite).
   * 1. **Requisitos por parte de COOPEAIPE para Reclamar Póliza Seguros de Créditos.**
5. Certificado de reclamación de la aseguradora
6. Plan pagos de la obligación del asociado fallecido.
7. Estado de cuentas a la fecha del asociado fallecido.

Se podrá retirar del sistema al asociado fallecido SOLAMENTE cuando se presente la aprobación y pago verificado por COOPEAIPE por parte de la entidad aseguradora. La Coordinadora de Crédito informará por correo electrónico el momento en que se haya dado por terminada la reclamación.

En caso de que el asociado fallecido contara con un crédito vigente, la devolución del saldo a favor por concepto de aportes sociales a su(s) beneficiario(s) no podrá realizarse hasta que COOPEAIPE verifique que se haya efectuado el pago de dicha obligación por parte de la entidad aseguradora.

En este sentido, si la entidad aseguradora rechaza el pago del crédito vigente, no podrá realizarse la devolución de los aportes sociales al (los) beneficiario(s) registrado(s) ya que éstos serán la garantía de la Cooperativa con la cual será saldada la obligación o parte de ella.

* 1. Los seguros y/o auxilios por fallecimiento del asociado no operan cuando se tenga conocimiento claro y se comprueben actos dolosos o de mala fe.
  2. Una vez hecho el análisis del atraso de los aportes y/o créditos y se determina que esto obedeció a hospitalizaciones, secuestros, inmovilizaciones del asociado y durante estos hechos falleció, esto hace que los beneficiarios se consideren con derecho a la reclamación. Se debe solicitar a los herederos o beneficiarios nota adicional o certificaciones que demuestren estos hechos.
  3. El decreto 902 de 1988 autoriza la liquidación de herencias ante notario público (no necesariamente por juzgado), siempre que los herederos, legatarios y el cónyuge sobreviviente, o los cesionarios de estos, sean plenamente capaces, procedan de común acuerdo y lo soliciten por escrito mediante apoderado, que deberá ser abogado titulado e inscrito.
  4. **Muerte Presunta por Desaparición**: Es menester que la esposa o herederos del asociado, ante sospecha de su fallecimiento, adelanten un proceso judicial de Declaración de Muerte Presunta por Desaparecimiento, para que una vez obtengan el respectivo registro civil de defunción, procedan a realizar la sucesión o el trámite de entrega de dineros sin juicio de sucesión, dada la cuantía que se pretende reclamar.
  5. Solicitud por parte de personas en virtud de un proceso de sucesión
  6. A fin de atender con mayor prontitud las reclamaciones de los familiares, de conformidad con la ley, normas y los reglamentos de COOPEAIPE, se establecen los siguientes requisitos y condiciones**:**
     1. Sucesión ante Notario Público

1. Libreta o Tarjeta Débito o certificado de Ahorro.
2. Carta dirigida a Coopeaipe solicitando la entrega del saldo.
3. Copia de la escritura pública expedida por la notaría en la cual se exprese claramente la distribución de los saldos de Ahorro y los nombres e identificación de los herederos de estos saldos.

* + 1. El Gerente estudiará la documentación anterior, determinará su veracidad y deberá verificar que el Notario haya adjudicado expresamente el saldo en cuentas de Ahorro del titular fallecido, a nombre y del(los) solicitante(s) quien(es) deberá(n) estar plenamente identificado(s) para la entrega de los saldos.

1. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **ACTIVIDAD** | **RESPONSABLE** | **REGISTRO** |
| 1 | **Recibir solicitud de reclamación**  Recibir del posible beneficiario la información acerca del fallecimiento del asociado y la solicitud para reclamación de saldos a favor.  Esta solicitud debe realizarse de manera escrita mediante en el formato ASFO11 Formulario Reclamación De devolución De Aportes Y Ahorros | Auxiliar Operativo I | N/A |
| 2 | **Verificar identidad del (los) posible(s) beneficiario(s)**  Verificar con el documento de identidad original de la persona que está brindando la información, si efectivamente es beneficiario del asociado fallecido. | Auxiliar Operativo I | N/A |
| 3 | **Brindar información**  Verificar en el estado de cuentas del asociado fallecido los productos activos con los que contaba.  Una vez corroborada esta información se debe informar al (los) beneficiario(s) correspondiente(s) la documentación necesaria que debe(n) presentar para la reclamación de saldos y entrega el formato ASFO11 Formulario Reclamación De devolución De Aportes Y Ahorros para su diligenciamiento | Auxiliar Operativo I | formato ASFO11 Formulario Reclamación De devolución De Aportes Y Ahorros |
| 4 | **Recibir los documentos para reclamaciones**  Verificar que los documentos requeridos para la reclamación de los productos y/o las pólizas de seguro correspondientes, estén completos junto con el formato ASFO11 Formulario Reclamación De devolución De Aportes Y Ahorros | Auxiliar Operativo I | formato ASFO11 Formulario Reclamación De devolución De Aportes Y Ahorros  Documentos soporte |
| 5 | **Notificar fallecimiento del asociado**  Se debe enviar escaneada la documentación requerida para la reclamación al Coordinador de Créditos. | Auxiliar Operativo I | Correo electrónico |
| 6 | **Marcar asociado como fallecido**  Ingresar al Sistema Financiero y marcar al asociado como y deja nota informativa de la marcación en el sistema. | Auxiliar Operativo I | N/A |
| 7 | **Radicar documentación**  Realizar la reclamación en la página web de la aseguradora, adjuntando los documentos soporte entregados por el (los) beneficiario(s)  La radicación de la documentación debe realizarse dentro de los 5 primeros días del cada mes teniendo en cuenta la información reportada del mes anterior.  El número de recibido generado por la plataforma de la aseguradora se debe adjuntar en el paquete físico de la documentación del asociado. | Coordinador de Créditos | Página Web aseguradora |
| 8 | **Recibir la orden de pago**  Recibir la notificación por parte de la aseguradora de la transferencia del pago o la negación de las Pólizas. (Ahorros y Crédito). | Administrador de Tesorería y Comercial. | Correo electrónico |
| 9 | **Comprobar la transferencia**  Revisar que haya sido efectivo el comprobante de egreso enviado por la aseguradora.  Realizar la nota contable para ajustar la cuenta de terceros usada para el pago de crédito o abono anticipado de las pólizas (Cuenta puente).  Nota: Los soportes de las notas contables realizadas se deben adjuntar al paquete de la documentación física del asociado y éste debe ser entregado al área de contabilidad. |  |  |

**Información A Los Beneficiarios.**

**Funcionario Encargado De Recibir Las Reclamaciones Por Fallecimiento.**

* 1. Una vez enterado del fallecimiento del asociado, verifica la antigüedad del asociado, el estado de aportes, ahorro permanente y créditos del asociado fallecido.
  2. Si el asociado fallecido tiene créditos vigentes, se debe informar a los codeudores de los créditos, que mientras la aseguradora reconozca el pago de los créditos, es conveniente seguir pagando normalmente las cuotas de estas obligaciones, para evitar que se les realicen reportes negativos a las centrales de riesgos. En esta misma comunicación se les debe aclarar que en el evento en que la Aseguradora cubra la obligación crediticia, se hará la devolución del dinero a que haya lugar y que para esto deben presentar solicitud formal de devolución de los valores asumidos, anexando los documentos que soportan el pago de dichas cuotas.
  3. En caso de que el asociado tuviese obligaciones financieras, se le debe informar al beneficiario y/o interesados los pasos y documentación requerida para realizar los trámites ante la Aseguradora o ante el FRG, según el caso y solicitar el pago de dichas obligaciones. Siempre y cuando el crédito se haya tomado con este seguro, de lo contrario se debe hacer cruce de cuentas y Si llegase a quedar saldo después del cruce de cuentas, continuará vigente, y bajo la responsabilidad de las personas que deban asumirlos de acuerdo con la Ley y a los reglamentos de la Cooperativa.
  4. Igualmente, se le debe informar que en caso de que el valor reclamado ante la Aseguradora no alcance a cubrir el saldo total de la deuda o no lo reconozca la Aseguradora (capital, intereses corrientes, intereses moratorios, costas, etc.) se realizara el cruce del saldo pendiente con el valor de los aportes y depósitos que el asociado poseía en la Cooperativa.
  5. Si llegase a quedar saldo después del cruce de cuentas, continuará vigente, y bajo la responsabilidad de las personas que deban asumirlos de acuerdo con la Ley y a los reglamentos de la Cooperativa.
  6. Verifica el parentesco e informa al interesado los requisitos y documentos que debe suministrar para la devolución de los aportes y demás depósitos que poseía el asociado fallecido.
  7. Entrega el formato AS-F-011, indicando claramente los pasos para realizar la reclamación.

**Recepción De La Documentación**

**Funcionario Encargado De Recibir Las Reclamaciones Por Fallecimiento**

* 1. Recibe nota con firma autenticada del heredero CON DERECHO, donde solicita a la Cooperativa la devolución de los aportes y demás depósitos. Debe traer anexa la documentación requerida. Ver numeral **6.5** de esta norma.
  2. Una vez reciba la nota de solicitud con firma y huella, registra fecha de recibido indicándole al interesado los trámites internos.
  3. Se deben bloquear las Tarjetas Débito, cuentas de ahorros y demás depósitos.
  4. Ingresa en el software SIINET Módulo» Financiero Submódulo» Clientes y Asociados, Se da clic en la opción **Buscar** y se digita el número de identificación del asociado. En la pestaña Sanciones y Seguro se encuentra la opción **Fecha Fallecimiento**, se marcar la opción habilitar y se ingresar la fecha de fallecimiento del asociado, se debe registrar la fecha que aparece en el certificado de defunción, se selecciona si va a congelar o no intereses y se da clic en **Editar**.

**Reclamaciones de seguro.**

**Funcionario Encargado De Recibir Las Reclamaciones Por Fallecimiento**

* 1. Una vez tenga la documentación completa, elabora carta de reclamación ante la aseguradora.
  2. debe reunir los siguientes documentos:
     1. Registro civil de defunción.
     2. Copia documento de identificación asegurado.
     3. Soportes contables: saldo de la deuda, discriminando valor de capital e interese corrientes y moratorios a la fecha de fallecimiento del asociado.
     4. Si la reclamación es por invalidez: siempre se debe suministrar la historia clínica, así como el Dictamen médico que acredite invalidez (certificado de pérdida de capacidad laboral expedido por la Junta de Calificación).
  3. Se envían todos los documentos a la aseguradora para realizar las reclamaciones correspondientes.

**Elaboración del Edicto Emplazatorio.**

**Funcionario encargado de recibir las reclamaciones por fallecimiento**

* 1. Informa al interesado que se fijará edito para emplazar a las personas que se consideren con derecho a reclamar los saldos de depósitos.
  2. Elabora el Formato “**AS-P-004 Fijación Edicto Emplazatorio”,** emplazando a las personas que se consideren con derecho a reclamar los saldos de las cuentas de aportes, ahorro permanente y ahorros a la vista a nombre del extinto asociado.
  3. Hace firmar por el Gerente General el edicto, una vez el Gerente firme este formato, se debe fijar en lugar visible al público, por el tiempo reglamentado.
  4. Una vez pasado los quince (15) días hábiles de fijado el edicto, se retira del lugar y se procede a diligenciar el formato **“AS-P-005 Desfijación Edicto Emplazatorio”.** Este formato se imprime al respaldo del formato “**AS-P-004 Fijación Edicto Emplazatorio”.** Se hace firmar por el Gerente y se anexa a la documentación de los herederos de la reclamación de los valores que el asociado fallecido tenía en la Cooperativa.
  5. Si transcurridos quince (15) días hábiles después de desfijado el Edicto no se presenta ningún otro heredero a reclamar, se procede hacer devolución de los valores a los herederos reclamante.
  6. Si debido al edicto publicado aparecen otras personas que se crean con derecho a reclamar los saldos, se debe informa cuales son los documentos necesarios que debe presentar y los trámites pertinentes que se deben realizar, por ningún motivo se debe indicar el nombre de las personas que presentaron documentación anticipada, de igual manera queda prohibido compartir la documentación presentada, cada reclamante debe presentar por separado la documentación solicitada

**Verificación Y Aprobación De Devolución De Depósitos.**

**Funcionario encargado de recibir las reclamaciones por fallecimiento**

* 1. Elabora y anexa a la documentación oficio relacionando el estado de la cuenta de aportes, de las obligaciones y antigüedad del asociado fallecido. Además, genera los extractos de los tres últimos meses hasta la fecha de fallecimiento del asociado de los créditos y cuenta de aportes y el plan de pagos de los créditos, entrega esta documentación al Gerente.

**Gerente.**

* 1. Revisa documentación y verifica el estado de la cuenta de aportes, ahorro permanente y fecha de vinculación del asociado fallecido. autoriza fecha de devolución de los dineros (aportes y depósitos), al heredero CON DERECHO teniendo en cuenta la fecha de desfijación del edicto y la fecha de pago del seguro de vida deudor por parte de la Aseguradora a la Cooperativa.

**Cruce de cuentas.**

**Funcionario encargado de recibir las reclamaciones por fallecimiento**

* 1. En caso de tener obligación vigente se debe realizar el cruce de cuentas con el fin de evitar que la obligación entre en mora y evitar reportes negativos a los codeudores en centrales de riesgo.
  2. Para realiza el cruce de cuentas, Ingresa A software SIINET sub modulo Retiro de asociados.
  3. Selecciona Motivo de Retiro la opción Fallecido.
  4. En el concepto describe claramente el motivo del retiro.
  5. Si con el cruce cuentas queda saldo a favor se debe tener en cuenta lo siguientes
     1. Si es por aportes la diferencia se contabiliza en la cuenta.
     2. Si es por ahorros la diferencia se contabiliza en la cuenta.

**Abono del valor reconocido por reclamación.**

**Tesorería**

* 1. Una vez recibido los valores reconocidos por la aseguradora procede de la siguiente manera:
     1. Si el reconocimiento es por aportes y depósitos se consigna a la cuenta
     2. Si el reconocimiento es para crédito, procede a realizar la contabilización de la siguiente manera:
        1. Primero se debe Contabilizar los Intereses Corrientes y/o Moratorios Faltantes: El valor de los intereses moratorios y/o corrientes que se haya presentado desde la fecha de fallecimiento del asociado hasta la fecha del reconocimiento del seguro de vida se cruzara contra los mismos intereses
        2. Contabilización Valor Recibido de la Aseguradora: Luego se ajustar el valor de los interese se abonó el valor reconocido por la aseguradora
     3. En los casos que la obligación reconocida por la aseguradora se encuentre en cobro jurídico o cartera castigada se debe tener en cuenta:
        1. Una vez la Cooperativa conozca el reconocimiento de la póliza por parte del ente asegurador, se debe identificar si el proceso está activo y con medidas cautelares efectivas, de ser así, el saldo que resulte luego de la aplicación de lo reconocido será asumido por el codeudor(es), heredero(s) o la garantía existente en la obligación.
        2. El valor reconocido por la Aseguradora debe ser abonado de acuerdo con el orden de prioridad contemplado en el Reglamento de Crédito y con base en la liquidación del crédito con corte a la fecha de fallecimiento o del diagnóstico definitivo de invalidez.
        3. En todos los casos, el abogado debe certificar que la recuperación del saldo adeudado se logrará a través del cobro jurídico, en caso contrario, es competencia de la Administración de la Cooperativa autorizar el registro de condonación de intereses y/o gastos a los que hubiera lugar (costas/seguros).
        4. El interés de mora que se liquide después de la fecha de fallecimiento del titular será ajustado de al momento de la contabilización del valor reconocido por la Aseguradora, luego de grabar la nota contable, en el aplicativo debe reflejar el saldo que asumirán las garantías.
        5. Se debe excluir de los honorarios a pagar al abogado, el valor recuperado a través de la póliza seguro deudor.

**Devolución De Saldos.**

**Funcionario encargado de recibir las reclamaciones por fallecimiento**

* 1. Una vez se acerque el heredero CON DERECHO, a reclamar los dineros a devolver (aportes y depósitos), solicita original del documento de identificación, hace firmar con número de identificación y toma de huella del índice derecho en la copia de la nota contable del retiro correspondiente y le informa que puede acercarse a Caja a retirar el valor.

1. **REGISTROS REFERENCIADOS.**
   1. **ASFO14 ACTA DE FIRMA A RUEGO**
   2. ASFO11 Formulario Reclamación De devolución De Aportes Y Ahorros
2. **CONTROL DE ACTUALIZACIONES.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA ACTUALIZACIÓN** | **OBSERVACIONES** | **USUARIO** |
| 1 | 02/10/2018 | Modelo inicial | Asesor de Calidad |