|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Elaboro:** | | **Reviso:** | | **Aprobó** | |
| **Nombre:** | Edward Izquierdo Arizmendi | **Nombre:** | Jaime Cárdenas | **Nombre:** | Yina Cubillos Gutiérrez |
| **Cargo:** | Asesor externo de Procesos | **Cargo:** | Administrador de Riesgos | **Cargo:** | Gerente |
| **Fecha:** | 29/09/2021 | **Fecha:** | 29/09/2021 | **Fecha:** | 29/09/2021 |

1. **OBJETIVO**

Notificar oportunamente a los deudores y codeudores los vencimientos de las obligaciones adquiridas con COOPEAIPE y así mantener índices de morosidad dentro de los límites establecidos por la Administración.

Establecer la gestión que se debe realizar para la recuperación de cartera por la vía directa o judicial.

Gestionar los trámites para el envío de créditos a cobro jurídico.

1. **APLICA**

Aplica al área del COOPEAIPE, encargada del trámite del cobro y envió de créditos a cobro jurídico.

1. **NORMATIVIDAD.**
   1. **INTERNA.**
      1. Reglamento de Cartera de Créditos.
   2. **EXTERNA.**
      1. Circular Básica Contable y Financiera por medio de la Circular Externa 22 de 2020 – Supersolidaria
2. **DEFINICIONES**
   1. **Cobro Preventivo**: Se realiza con la finalidad de evitar que el asociado entre en morosidad en sus créditos. Se informa al deudor con morosidad entre 1 y 30 días.
   2. **Cobro Directo:** La Cooperativa agotará todos los medios posibles que permitan hacer el arreglo directo con el deudor y el codeudor. Se enviará nota de cobro al deudor con copia al codeudor, llamadas telefónicas, entrevistas y acuerdos; con morosidad entre 31 y 60 días
   3. **Cobro Prejurídico:** La Cooperativa hará una etapa inicial del cobro prejurídico para tener un acercamiento con el asociado, de tal forma que permita explorar hasta las últimas posibilidades de recuperación del crédito. Se enviarán notas perentorias a deudor y codeudor (cobro prejurídico). Entrevistas, acuerdos o reestructuraciones con morosidad entre 61 y 90 días.
   4. **Cobro Jurídico:** Agotadas las etapas anteriores, La Cooperativa enviará los créditos no recuperados a los abogados, para hacer efectivas las garantías. Cartas de remisión a cobro jurídico a deudores y codeudores. Cruce de cuentas y/o traslado de la cuenta a cobro judicial, con morosidad mayor a 90 días. Al cobro jurídico sólo se debe llegar una vez se hayan agotado los procesos de los cobros anteriores.
3. **RESPONSABLES**
   1. Coordinador de Cartera
   2. Gerente
4. **POLÍTICA DE OPERACIÓN**
   1. De las comunicaciones escritas se dejará copia de estas en el folder de información comercial del asociado.
   2. Dentro de las gestiones de recuperación se dispone los arreglos de cartera que contempla el reglamento.
   3. La calidad, coherencia y veracidad de los datos suministrados para los diferentes procesos de cobro son responsabilidad del funcionario encargado de generar las bases de datos. Esto incluye la adecuada manipulación de los archivos resultantes de la generación de informes y/o la recepción de estos.
   4. El Coordinador de Cartera mensualmente enviará listados de cartera que hayan rodado a categorías superiores respecto al cierre del último mes, con el fin de realizar las gestiones de cobro necesarias para evitar que sigan madurando y deteriorando la cartera. Igualmente enviara los listados que por ley de arrastre están afectando la calidad de la cartera para que realicen las gestiones pertinentes con el fin de normalizar dicha cartera ya sea unificando las obligaciones o persuadiéndolos para que realicen el pago.
   5. Para aquellos deudore que durante la gestión de cobro haya sido marcado como “Buzón de mensajes, No contesta o Fuera de servicio – Dañado”. se debe remitirse a la carpeta del asociado, buscar los números telefónicos de las referencias personales y comerciales, finalmente si no logra ubicar telefónicamente al deudor realizar la visita personalizada.
   6. Los costos en que incurre el asociado para la recuperación de cartera en cobro prejurídico, será del 5% sobre el saldo en mora. Y solo será desmarcado de este cobro, cuando realice el pago total de la morosidad, si el asociado realiza abonos parciales, seguirá estando en cobro prejurídico hasta cuando quede totalmente al día en la obligación.
   7. El modelo de la carta que se enviará como notificación del cobro prejurídico por parte del abogado, debe contener la información de los días mora que se reporta en el momento de la proyección, y con ello realizar la explicación de cuando se iniciaría el proceso cobro jurídico y las consecuencias de este cobro.
   8. El atraso de una obligación que amerite el cobro judicial hará que se envíen todas las obligaciones que estén a cargo del deudor, así aún no estén vencidas.
   9. La Administración de COOPEAIPE, podrá tomar la decisión de enviar la cuenta morosa al cobro judicial anticipada, cuando se presenten alguno de los siguientes casos:
      1. Cartera de créditos con calificación C, D y E,
      2. El deprecio de garantías constituidas, por efecto de la pérdida del valor de muebles o de inmuebles ocurridos por daños o catástrofes irreparables o irrecuperables no amparados por el seguro.
      3. La comprobación de casos que comprometan el pago normal de la obligación, tales como siniestralidad de actividades productivas o de inversión, insolvencia económica de los responsables solidarios y otros calificados por el área de crédito y cartera o el Comité de Evaluación de Cartera.
      4. Cuando se han incumplido acuerdo de pago o de reestructuración.
      5. Cuando los bienes dados en garantía fueren embargados o tuvieren alguna situación de seguimiento jurídico.
      6. Cuando el deudor o codeudor(es) sean demandados por el cobro de otras obligaciones o fueren declarados en estado de quiebra o concordato.
      7. Los casos que, a juicio del Abogado, presentan para la recuperación de cartera de créditos, circunstancias legales desfavorables para su cobro judicial.
   10. Para el cobro judicial de la cartera de créditos morosa COOPEAIPE contratará el servicio de Abogados a tarifas. El Abogado ejecutor tiene un término de ocho (8) días hábiles para presentar la demanda respectiva, contados a partir de la fecha de recibo de la carta remisora y sus documentos.
   11. Iniciado el proceso se llevará hasta su culminación bien sea por pago total de la obligación o por novación o por subrogación.
   12. El proceso judicial solo terminará cuando el COOPEAIPE haya recibido la totalidad de los dineros aplicables a la cancelación de la obligación o la escritura pública, debidamente registrada, cuando se verifique dación en pago, o la escritura pública en la cual se haya protocolizado la sentencia, debidamente ejecutoriada, cuando se haya verificado una adjudicación en remate.
   13. La morosidad incurrida por los beneficiarios del crédito de COOPEAIPE será sancionada por los organismos administrativos según la gravedad de esta.
   14. Los asociados deudores que incurran en morosidad de acuerdo con lo establecido en el estatuto podrán ser excluidos del COOPEAIPE efectuándose el correspondiente cruce de cuentas entre el monto de la deuda y los valores en aportes sociales pagados y cuentas de ahorros. Si el cruce de cuentas resultare un saldo a favor del ex – asociado, se devolverá en el acto, o se llevará a una cuenta del Pasivo. Por el contrario, si el saldo del cruce de cuentas es en contra del excluido se trasladará a gestión de cobro de cartera de terceros con los plazos y las cuotas establecidas en el desembolso del crédito.
   15. Mensualmente el área de Cartera presentará al Consejo de Administración y la Gerencia un informe de cartera.
   16. Los documentos requeridos para inicio del proceso Jurídico son:
       1. Pagaré original de archivo debidamente DILIGENCIADO sin tachones o enmendaduras. Se debe sacar una copia y dejarla con la documentación en el archivo, registrando la fecha de envío a Cartera.
       2. En caso de tener algún incidente en el Pagaré de archivo, debe reemplazarse por el Pagaré de bóveda.
       3. Copia(s) de la(s) solicitud(es) de crédito en ambas caras del Deudor y Codeudor(es).
       4. Fotocopia de documento de identidad.
       5. Copia de los soportes de la información comercial del crédito.
       6. 2 o 3 Facturas de compra y/o venta.
       7. Certificado laboral.
       8. Rut.
       9. Cámara de comercio.
       10. Estados financieros (si lo tiene)
       11. Desprendible de pago
       12. Formato de visita y 2 o 3 fotografías de la visita realizada.
       13. Contrato de arrendamiento.
       14. Certificado de libertad y tradición.
       15. Tarjeta propiedad de vehículos.
   17. Cuando el crédito cuente con garantía Hipotecaria además de los anteriores documentos deben allegarse los siguientes:
       1. Escritura original de hipoteca, dejando copia en custodia.
       2. Folio de matrícula o certificado de libertad y tradición original, expedido no mayor a 30 días.
   18. Se debe seguir con el proceso de cobro de esta cartera desde la oficina utilizando distintos mecanismos, como son: las Llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos, cartas de cobro, visitas personalizadas.
   19. Ofrecer en la gestión de recuperación, los arreglos de cartera que se contemplan en el Reglamento de Cartera. Todos los créditos en esta etapa de cobro jurídico pueden ser objeto de condonación de intereses según el Reglamento de Cartera.
   20. Los costos en que incurre el asociado para la recuperación de cartera en cobro jurídico serán del 15% sobre el saldo total de la obligación, además de las costas y agencias en derecho. El asociado que se marque en cobro jurídico no podrá salir de este estado, hasta que realice un arreglo de cartera o pago total de la obligación.
   21. Se podrá declarar vencido el plazo de un pagaré en cualquiera de los siguientes casos:
       1. Por incumplimiento o retardo en el pago de una o cualquiera de las cuotas de amortización de capital o de intereses.
       2. Si los bienes de alguno o algunos de los otorgantes son embargados o perseguidos en ejercicio de cualquier acción.
       3. Si las garantías otorgadas dejan de ser suficiente respaldo.
       4. Por falsedad o información inexacta en la presentación del crédito
   22. Los créditos que tengan un saldo igual o menor a ½ SMMLV, no serán enviados a cobro jurídico. Se debe hacer la gestión de cobro desde la oficina.
   23. El abogado debe informar e indicar el juzgado donde se instaura la demanda mediante un informe detallado en un tiempo no mayor a ocho (8) días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación por parte de Cartera.
   24. Si el asociado cancela el saldo en mora y los honorarios generados por la mora, antes de radicarse la demanda en el juzgado, se podrá desmarcar del cobro Jurídico en el sistema y se deben solicitar la devolución de los documentos al abogado encargado. el asociado debe firmar nuevos pagares en blanco, adjuntando un pagaré en la carpeta del asociado y el otro a la bóveda de pagaré.
   25. Cuando se suspenda el proceso de cobro y se llega a un acuerdo con el asociado de cancelar la cuota más honorarios, el asociado debe firmar nuevos pagares en blanco, adjuntando un pagaré en la carpeta del asociado y el otro a la bóveda de pagaré.
5. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**
   1. **Cobro Administrativo**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Actividad** | **Responsable** | **Registro** |
| 1 | **Generar el informe**  Generar el informe los días 10 de cada mes y filtra por mora inferior a 30 días y guarda en formato Excel | Coordinador de Cartera | Informe |
| 2 | **Generar correspondencia**  Combinar la carta (modelo de cobro administrativo) a enviar al asociado con la información del archivo Excel.  Generar las cartas de forma individual para verificar que la información combinada coincida con el archivo inicial.  Se debe generar un documento en pdf antes de la impresión y guardar el histórico.  Imprimir la carta para Deudor y Codeudor.  Radicar en aplicativo de gestión documental  Introducir la carta en sobre blanco y con ventana | Coordinador de Cartera | Cartas en Word  Formato CAFO1 Cobro Inferior A 30 Días |
| 3 | **Realizar la planilla de correspondencia**  Llamar a la empresa prestadora del servicio de correspondencia, indicar la fecha y hora para recoger las cartas.  Adjuntar la información del archivo en Excel a la planilla de la empresa prestadora del servicio  Diligenciar la cantidad de cartas a entregar y la descripción de entrega.  Enviar por correo electrónico a la empresa prestadora del servicio el archivo de planilla de imposición.  Imprimir la planilla para efectuar el recibido por parte del mensajero. | Coordinador de Cartera | Correo electrónico    Planilla de imposición |
| 4 | **Entregar cartas y archivar la planilla**  Entregar el paquete de cartas a enviar al mensajero de la empresa prestadora del servicio.    Hacer firmar la planilla impresa como Aceptada o Recibida por parte del mensajero.  Guardar o archivar la copia de la planilla firmada en una AZ plenamente identificada. | Coordinador de Cartera | Planilla de imposición |
| 5 | **Asignar el listado de cobro**  Generar el listado de créditos en mora y asigna para el apoyo por parte de los funcionarios según orientaciones de la gerencia | Coordinador de Cartera | Asignación de listado de cobro |
| 6 | **Realizar gestión de cobro**  Organizar de mayor a menor en las columnas de “total deuda” y “Días Mora”.  A cada asociado que será objeto de gestión de cobro se debe comprobar el estado de cuenta del asociado y la última gestión realizada | Coordinador de Cartera  Funcionario encargado de apoyo | Gestiones de cobro |
| 7 | **Realizar la llamada de cobro Deudor**  Realizar la llamada cobro a cada asociado y en el orden del listado al deudor, la gestión de cobro se realiza del 15 al 30 de cada mes. | Coordinador de Cartera  Funcionario encargado de apoyo | Gestiones de cobro |
| 8 | **Realizar la llamada de cobro Codeudor**  Realizar la llamada cobro al codeudor en caso de que el Deudor no conteste o no se ubique, la gestión de cobro se realiza del 15 al 30 de cada mes. | Coordinador de Cartera  Funcionario encargado de apoyo | Gestiones de cobro    Formato CAFO4 Acuerdo De Pago |

* 1. **Cobro Prejurídico**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Actividad** | **Responsable** | **Registro** |
| 1 | **Generar el informe**  Generar el informe los días 10 de cada mes y filtra por mora inferior a 60 días y guarda en formato Excel | Coordinador de Cartera | Informe |
| 2 | **Generar correspondencia**  Combinar la carta (modelo de cobro prejurídico) a enviar al asociado con la información del archivo Excel.  Generar las cartas de forma individual para verificar que la información combinada coincida con el archivo inicial.  Imprimir la carta para Deudor y Codeudor.  Radicar en aplicativo de gestión documental  Introducir la carta en sobre blanco y con ventana | Coordinador de Cartera | Cartas en Word |
| 3 | **Realizar la planilla de correspondencia**  Llamar a la empresa prestadora del servicio de correspondencia, indicar la fecha y hora para recoger las cartas.  Adjuntar la información del archivo en Excel a la planilla de la empresa prestadora del servicio  Diligenciar la cantidad de cartas a entregar y la descripción de entrega.  Enviar por correo electrónico a la empresa prestadora del servicio el archivo de planilla de imposición.  Imprimir la planilla para efectuar el recibido por parte del mensajero. | Coordinador de Cartera | Correo electrónico    Planilla de imposición |
| 4 | **Entregar cartas y archivar la planilla**  Entregar el paquete de cartas a enviar al mensajero de la empresa prestadora del servicio.    Hacer firmar la planilla impresa como Aceptada o Recibida por parte del mensajero.  Guardar o archivar la copia de la planilla firmada en una AZ plenamente identificada. | Coordinador de Cartera | Planilla de imposición |
| 5 | **Marcar al asociado**  Generar el reporte de asociados con mora igual o superior a 61 días  Marcar el cobro prejurídico con el No. de Identidad del abogado a quien se designa de este cobro. | Coordinador de Cartera | Marcación de asociados |
| 6 | **Reporte al Abogado**  Se envía por correo electrónico el listado de cobro asignado a cada abogado. | Coordinador de Cartera | Envió listado al Abogado |
| 7 | **Solicitar gestión de cobros**  Solicitar el lunes de cada semana por correo electrónico la gestión de cobro realizada a cada abogado del listado entregado.  En caso de que sea un lunes festivo se debe realizar el día inmediatamente posterior. | Coordinador de Cartera | Correo electrónico |
| 8 | **Control de reportes**  Verificar semanalmente el listado entregado al abogado, que se hayan realizado las gestiones a cada asociado. | Coordinador de Cartera | Control de reportes |
| 9 | **Evaluar la gestión de cobro**  Evaluar en el cierre de mes la gestión realizada por cada abogado.  Registrar en la bitácora de cobro prejurídico los resultados finales de cada abogado de acuerdo a su gestión. | Coordinador de Cartera | Evaluación de abogado |
| 10 | **Notificar el inicio de cobro Jurídico**  Informar al abogado por correo electrónico cuales son los asociados que serán objeto de cobro jurídico, para que sean excluidos del listado de cobro prejurídico | Coordinador de Cartera | Correo electrónico |

* 1. **Cobro Jurídico**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Actividad** | **Responsable** | **Registro** |
| 1 | **Generar el informe**  Generar el informe los días 10 de cada mes y filtra por mora inferior a 85 días y guarda en formato Excel | Coordinador de Cartera | Informe |
| 2 | **Generar correspondencia**  Combinar la carta (modelo de cobro jurídico) a enviar al asociado con la información del archivo Excel.  Generar las cartas de forma individual para verificar que la información combinada coincida con el archivo inicial.  Imprimir la carta para Deudor y Codeudor.  Radicar en aplicativo de gestión documental  Introducir la carta en sobre blanco y con ventana | Coordinador de Cartera | Cartas en Word |
| 3 | **Realizar la planilla de correspondencia**  Llamar a la empresa prestadora del servicio de correspondencia, indicar la fecha y hora para recoger las cartas.  Adjuntar la información del archivo en Excel a la planilla de la empresa prestadora del servicio  Diligenciar la cantidad de cartas a entregar y la descripción de entrega.  Enviar por correo electrónico a la empresa prestadora del servicio el archivo de planilla de imposición.  Imprimir la planilla para efectuar el recibido por parte del mensajero. | Coordinador de Cartera | Correo electrónico    Planilla de imposición |
| 4 | **Entregar cartas y archivar la planilla**  Entregar el paquete de cartas a enviar al mensajero de la empresa prestadora del servicio.    Hacer firmar la planilla impresa como Aceptada o Recibida por parte del mensajero.  Guardar o archivar la copia de la planilla firmada en una AZ plenamente identificada. | Coordinador de Cartera | Planilla de imposición |
| 5 | **Revisión de compromisos**  Verificar el compromiso realizado con cada asociado y en caso de encontrar el pago del compromiso retirar al asociado de la relación a reportar a cobro Jurídico.  El compromiso realizado por la oficina no debe superar mora 95 días**.** | Coordinador de Cartera | Revisión de compromisos |
| 6 | **Preparar la documentación**  Organizar la documentación solicitada para el inicio a cobro Jurídico de cada crédito relacionado y que no haya presentado pago de la morosidad. | Coordinador de Cartera | Copia de documentación  Archivos PDF |
| 7 | **Marcar en cobro Jurídico al asociado**  Marcar la obligación que cumpla mora de 91 días en el integrador como jurídico, con el abogado a quien se le fue designado los procesos de acuerdo con la oficina. | Coordinador de Cartera | Marcación en cobro Jurídico al asociado |
| 8 | **Realizar endoso de pagaré**  Realizar el endoso de pagaré. Hacer firmar por el Gerente y solicitar la respectiva cámara de comercio para entregar a cada abogado | Coordinador de Cartera | Endoso pagare |
| 9 | **Entregar la documentación al abogado**  Realizar la entrega de la documentación a cada abogado por medio de comunicación externa o correo electrónico en caso de que la documentación la solicite virtual | Coordinador de Cartera | Envió documentos al abogado. |
| 10 | **Reporte Comité de Control Social**  Una vez notificado al abogado se debe enviar el listado al comité de control social para que inicien el proceso por parte de este organismo de notificación al asociado informando él envió a cobro jurídico y cruce de cuentas | Coordinador de Cartera | Informe al Comité de Control social |
| 11 | **Verificar estado de las demandas**  Comprobar el informe enviado por cada abogado sobre la instauración de la(s) demanda(s). | Coordinador de Cartera | Estado de demandas |
| 12 | **Evaluar el cobro jurídico**  Trimestralmente se evaluará la gestión realizada mediante un informe en el cual quedara el registro de las acciones adelantadas y los resultados obtenidos por cada abogado, los cuales se socializarán y quedarán plasmados en los inventarios de cartera asignados o cuando la entidad lo requiera. | Coordinador de Cartera  Gerente | Informe general de procesos. |
| 13 | **Realizar Cruce de cuentas**  Una vez realizado el proceso por parte de Comité de Control Social y una vez el crédito alcance una mora superior a 180 días procede a realizar el cruce de cuentas.  De este cruce no se debe cobrar honorarios | Coordinador de Cartera | Cruce de Cuentas |
| 14 | **Lograr acuerdo de pago**  Comprobar si el asociado cancela mediante embargo o voluntariamente llega a un arreglo cartera, se remite al abogado oficio autorizando la terminación del proceso y actualizar el inventario de cobro jurídico. | Coordinador de Cartera | Oficio de terminación de proceso |
| 15 | **Realizar el Certificado de Paz y Salvo**  Realizar el certificado de paz y salvo de la cartera en jurídico. Y entregar presencialmente al asociado o enviar por correo electrónico registrado en la base de datos | Coordinador de Cartera | Paz y salvo |
| 16 | **Enviar a Cartera Castigada**  Remitir el informe de los asociados que se enviarán a Cartera Castigada luego 360 días de mora, que no hayan logrado un arreglo de la cartera, o que se defina como cartera irrecuperable o que los créditos se encuentren con sus pagarés prescritos. | Coordinador de Cartera | Informe Cartera Castigada |

1. **REGISTROS REFERENCIADOS.**
   1. CAFO1 COBRO INFERIOR A 30 DÍAS
   2. CAFO2 COBRO Y REPORTE A CENTRALES DE RIESGO
   3. CAFO3 COBRO SUPERIOR A 60 DÍAS
   4. CAFO4 ACUERDO DE PAGO
   5. CAFO9 INFORME MENSUAL CRÉDITOS EN COBRO JURÍDICO Y CARTERA CASTIGADA
   6. CAFO14 INFORME GENERAL DE ABOGADOS
   7. CAFO15 REMISIÓN COBRO JURÍDICO
2. **ACTUALIZACIÓN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **FECHA** | **DESCRIPCIÓN** | **VERSIÓN** |
| 11/08/2009 | Creación de documento | 01 |
| 20/09/2021 | Se ajusta según reglamento SARC: se modificó la codificación CA-P.-001 a CAPR002, Se ajusta el documento, se unifican los documentos CA-P.-002 y CA-P.-003 | 02 |