|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Elaboró** | | **Revisó** | | **Aprobó** | |
| **Nombre:** | Edward Izquierdo Arizmendi | **Nombre:** | Hugo Sánchez | **Nombre:** | Yina Cubillos |
| **Cargo:** | Asesor externo de Procesos | **Cargo:** | Administrador De Cartera | **Cargo:** | Gerente |
| **Fecha:** | 20/06/2019 | **Fecha:** | 20/06/2019 | **Fecha:** | 20/06/2019 |

1. **OBJETIVO**

Establecer la gestión que se debe realizar para el proceso de cobranza y gestiones de recuperación.

1. **ALCANCE**

Aplica en el momento de realizar el proceso de cobranza y gestiones de recuperación.

1. **NORMATIVIDAD.**
   1. **INTERNA.**
      1. Manual **SARC**
   2. **EXTERNA.**
      1. **N/A.**
2. **DEFINICIONES.**

**N/A.**

1. **RESPONSABLES.**
   1. Administrador de Cartera
   2. Gerente
2. **CONDICIONES DE OPERACIÓN**
   1. El proceso de gestión de cartera es la continuación del proceso de colocación de créditos. Donde termina el uno, empieza el otro. Corresponde a los funcionarios designados, gestionar la parte operativa del cobro de las obligaciones, a través de los medios que estimen convenientes, tales como: Llamadas telefónicas, cartas, mensajes de texto, correos electrónicos, visitas, etc.
   2. La Gestión de recuperación de cartera, es un procedimiento que tiene por finalidad dar opciones al asociado de poder cumplir con el pago de sus cuotas. El objetivo primordial es asegurar la recuperación del crédito dentro de los términos que se acuerden. La rapidez con que se tomen las decisiones será fundamental en esta labor. Cuando los funcionarios de la Cooperativa entreguen cartas de cobros a los asociados, esta labor se debe desarrollar dentro del horario laboral. Queda prohibido realizar estas actividades en horario extralaboral. Así mismo no se debe cancelar dinero alguno por este concepto.
   3. De las comunicaciones escritas se dejará copia de estas en el folder de información comercial del asociado y en el sistema de información se dejará evidencia de las gestiones de cobro.
   4. Se exceptúan del envío a cobro jurídico aquellas obligaciones que se encuentren en estudio o cumpliendo algún tipo de arreglo o normalización de cartera, previa autorización del Gerente.
   5. Por conveniencia y principio al **COBRO JURÍDICO**, sólo se debe llegar a este hecho, una vez se hayan agotado los procesos de Cobro Administrativo al Pre jurídico. Lo anterior no impide que la administración de la Cooperativa tome la decisión de enviar la cuenta morosa al cobro judicial de manera anticipada, cuando se compruebe insolvencia fraudulenta del deudor, desviación del objetivo del crédito solicitando, o bien porque sus bienes personales o los que tengan su dominio limitado a favor de la entidad estén perseguidos judicialmente por terceros o porque su cartera de créditos esté con calificación C, D y E.
   6. La gestión de cobranza realizada por abogados externos aumentará el valor de la obligación por los honorarios que de esta gestión se origina, siendo aplicados de acuerdo con las tarifas vigentes y a cargo del deudor y/o codeudor (es).
   7. Si el crédito del asociado es por descuento de nómina se debe establecer si le descontaron la(s) cuota(s) atrasadas en la relación enviada por la pagaduría. Para su aviso se hará en las mismas condiciones una vez se determine que la pagaduría no le efectúo el respectivo descuento.
   8. Se debe hacer seguimiento constante a los compromisos y acuerdo de pago que los deudores hayan convenido de manera verbal o escrita con la Cooperativa.
3. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**
   1. **Principios De Cobranza:** Para una gestión de cobro ante todo se deben aplicar principios fundamentales que busquen un entendimiento y acercamiento con el asociado, buscando formas tales como:
      1. Debe realizarse como un servicio y no como un conflicto.
      2. Debe ser un proceso de educación al asociado y debe realizarse en forma permanente con todos los deudores.
      3. Es la acción por medio de la cual el acreedor recuerda al deudor la promesa de pago.
      4. Debe realizarse en forma amable, aun en el caso de que se realice jurídicamente.
      5. Debe hacerse con profesionalismo.
      6. Debe buscar el pago sin perder la confianza del deudor.
      7. Es una acción hecha por personas hacia otras personas; por eso exige muy buenas relaciones humanas.

**Etapas De Cobro De Cartera**

**Etapa Preventivo**

* 1. Inicialmente se debe realiza un cobro preventivo con la finalidad de evitar que el asociado entre en morosidad en sus créditos y así evitar que sea reportado a las centrales de riesgos. Para aquellas obligaciones, cuyo recaudo se realiza por ventanilla o débito automático se dará un aviso al deudor, por cualquiera de los siguientes canales: telefónico, correo electrónico, mensaje de texto al móvil con 3 días de antelación al vencimiento de la respectiva cuota para créditos con amortizaciones superiores a la mensual.

**Etapa Administrativa 1**

* 1. Después de realizado el cobro preventivo y el crédito entra en morosidad a partir de 1 día, se procede a realizar un cobro directo, agotando todos los medios posibles que permitan hacer el compromiso de pago directo con el deudor. Este proceso se hará para obligaciones que tienen entre uno (1) y treinta (30) días de mora, en esta etapa se debe gestionar y buscar solución de pago con el deudor, con una comunicación por los siguientes canales: telefónico, correo electrónico o mensaje texto al móvil.
  2. Se enviará carta a deudores y codeudores con texto de la notificación de reporte negativo a centrales de riesgo, esta notificación se hará con corte al día 15 de cada mes y con rango en mora entre 10 a 30 días

**Etapa Administrativa 2**

* 1. Si el crédito tiene entre treinta y un (31) y sesenta (60) días de mora, se debe gestionar y buscar solución de pago por alguno de los siguientes canales: telefónico, correo electrónico o mensaje de texto al móvil.
  2. Se enviará carta a deudores y codeudores con texto de la notificación de reporte negativo a centrales de riesgo y permanencia de este, esta notificación se hará con corte al día 15 de cada mes y con rango en mora entre 31 a 700 días, se excluye del envió cartera en cobro prejuridico y cobro jurídico.

**Etapa Pre Jurídica**

* 1. Después del estado administrativo de gestión sin respuesta satisfactoria y con mora superior a sesenta y un días (61) y si el deudor o codeudores no responden, se procederá a una etapa inicial del cobro pre jurídico para tener un acercamiento con el deudor y codeudores, de tal forma que permita explorar hasta las últimas posibilidades de recuperación del crédito (entrevistas, visitas, acuerdos, cruce de cuentas o normalización).
  2. Esta etapa se maneja con abogado externo el cual gestionará de manera directa la base de datos remitida por la cooperativa, y será este el encargado de la recuperación de la cartera asignada por parte de la cooperativa.

**Etapa Jurídica**

* 1. No existiendo solución de pago en las anteriores etapas de gestión y transcurridos entre noventa y un (91) días y doscientos (200) días, sin resultado alguno se procede a trasladar la obligación a gestión de cobro judicial.
  2. Si al momento de enviar a cobro jurídico el asociado tiene varias obligaciones, se debe remitir a cobro jurídico inicialmente los créditos en mora. En caso de remitir obligaciones al día se debe respaldar o citar la causal por la cual se va a judicializar, siempre y cuando exista el soporte para evitar que la demanda sea inadmitida o, si se presentan excepciones se tengan las herramientas suficientes para evitar la nulidad del proceso.

**Gestiones De Recuperación.**

* 1. El objetivo primordial es asegurar la recuperación del crédito dentro de los términos que se acuerden, dando opciones al asociado de cumplir con el pago de sus cuotas. COOPEAIPE podrá realizar Gestiones de recuperación mediante los siguientes medios:
     1. **Compromisos De Pago:** Para facilitar la recuperación de la cartera morosa, COOPEAIPE, podrá realizar compromisos de pago, los cuales se registrarán y se debe controlar la fecha y valor del pago. Estos compromisos de pago se pueden establecer telefónica o personalmente y son para aquellos casos en que los atrasos no superan dos (2) cuotas, cuando la amortización es mensual. Serán establecidos por el funcionario que realizó la gestión de cobro. Para mantener el contacto con el asociado y hacer el recordatorio de la deuda, la fecha del compromiso de pago no debe superar los diez (10) días a la fecha en que se realiza la gestión. Para amortizaciones superiores a la mensual el compromiso de pago debe ser menor a 30 días.
     2. **Acuerdos De Pago:** Para facilitar la recuperación de la cartera morosa, COOPEAIPE a, podrá llegar a acuerdos de pago, para lo cual será necesario elaborar un Acta de Acuerdo que tenga como mínimo: fechas de pago, cuota, plazo y demás condiciones pactadas. Deberá estar firmada por las personas interesadas en cumplir dicho acuerdo y el Gerente de Agencia. Para celebrar acuerdos de pago se tendrán en cuenta los siguientes requisitos:
        1. Para acogerse al acuerdo de pago, el deudor debe demostrar claramente su real capacidad de pago.
        2. Los acuerdos de pago deben quedar registrados de tal manera que sirvan de evidencia para posteriores aprobaciones de créditos si estos acuerdos han sido incumplidos.
        3. En caso de encontrarse el deudor en instancia pre jurídica, corresponderá realizar estos acuerdos al abogado encargado de dicha obligación.

**Gestión De Cobros Mediante Llamada Telefónica.**

* 1. Antes de comunicarse con el asociado deudor y/o codeudor(es), consulta en el sistema estado de cuenta de asociado moroso que ha sido determinado en el reporte para informarle de su morosidad. Si evidentemente está atrasado en el pago de la cuota o cuotas, se comunica con el asociado deudor y codeudor(es) y le informa del estado de la cuenta y su morosidad. El codeudor puede ser contactado a partir de 1 día de mora; no obstante, el primer contacto inicialmente se debe realizar al titular de la deuda.

**Gestión De Cobros Mediante Comunicación Escrita.**

* 1. Para realizar la gestión de cobros mediante Comunicación Escrita y determinar que nota de cobro se debe enviar, teniendo en cuenta la calificación de las obligaciones de los asociados deudores.
  2. La copia después de firmado su recibido por el destinatario debe archivarse en la carpeta del asociado deudor. Si no fue posible entregar la carta al destinatario de todas maneras se debe archivar en la carpeta del asociado deudor indicando el motivo por la cual no fue recibida por el destinatario.
  3. Si es enviada por correo certificado se debe revisar por la página web de la empresa de envíos 4-72 en el siguiente enlace <http://svc1.sipost.co/trazawebsip2/default.aspx?Buscar>= en número de guía digita el numero entregado por la empresa de envíos, al realizar esto la página nos muestra como resultado el estado del envió permitiendo conocer si fue entregada o no, la fecha de envío y entrega.
  4. Para conocer la guía de entrega se da clic en Ver certificado de entrega, esto permite verificar la guía de entrega conocer el detalle de la entrega y quien recibió la correspondencia, esta guía se debe guardar en formato pdf para ser adjuntada como comprobante de envío y notificación en el aplicativo WorkManager

**Normalización De Cartera.**

* 1. Toda normalización que se convenga con COOPEAIPE, será fundamentada en la capacidad de pago del deudor o en el flujo de caja del asociado, para que con ello se asegure la recuperación del crédito dentro de los términos que se acuerden. Si esta condición no se cumple, lo aconsejable es proceder al cobro judicial si ello asegura total éxito económico en la cobranza. La rapidez con que se tomen las decisiones será fundamental en esta labor.
  2. En el estudio y aprobación de las normalizaciones de cartera, se deberá obrar con mesura, dentro de un marco de prudencia, y equidades inobjetables, toda vez que estas medidas no se pueden convertir en práctica generalizada; cada situación, se examinará por separado y siempre se determinará el origen del incumplimiento ocasionados por el deudor e igualmente, en sus posibilidades para redimir la deuda.
  3. Toda solicitud de normalización de cartera, previo análisis de su viabilidad inicial efectuado por el Gerente contendrá como mínimo la solicitud por escrito debidamente autorizada, en la cual se manifieste la propuesta de arreglo y se presentará al organismo competente para su aprobación.

**Castigos De Cartera De Créditos**

* 1. El castigo corresponde a una depuración (dar de baja) contable sobre partidas o cantidades registradas en el activo consideradas irrecuperables o de no conversión en efectivo, cumpliendo de esta manera con la integridad, verificabilidad y objetividad de las cifras reveladas frente a la realidad económica de los bienes, derechos y obligaciones existentes.
  2. Un crédito moroso podrá ser susceptible de castigo cuando el proceso de cobro jurídico demuestre su irrecuperabilidad total. Agotados los trámites necesarios y corroborada esta situación se procederá, por consideraciones del monto, antigüedad o desmejoramiento de la garantía, a solicitar el castigo respectivo. Así mismo se puede castigar por la incapacidad de pago comprobada por deudor y codeudores, desde el cobro administrativo sin necesidad de haber sido enviado a Cobro Jurídico.

1. **REGISTROS REFERENCIADOS.**
   1. **CA-F-001 NOTIFICACIÓN MORA INFERIOR A 30 DÍAS**
   2. **CA-F-002 NOTIFICACIÓN MORA INFERIOR A 60 DÍAS**
   3. **CA-F-003 NOTIFICACIÓN COBRO PRE-JURÍDICO**
   4. **CA-F-004 ACUERDO DE PAGO**
2. **CONTROL DE CAMBIOS.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA ACTUALIZACIÓN** | **OBSERVACIONES** | **USUARIO** |
| 1 | 04/10/2018 | Modelo inicial | Asesor de Calidad |
| 2 | 08/10/2018 | Se ajusta modelo | Asesor de Calidad |
| **3** | **20/06/2019** | Se adicional numeral 7,21 – 7,22 | Asesor de Calidad |