|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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**

Identificar la gestión y trámite para el cobro pre jurídico.

1. **ALCANCE**

Aplica desde el momento en que se establece la gestión que se debe realizar para la recuperación de la cartera a través del cobro pre jurídico hasta el envío para recuperación por vía judicial.

1. **NORMATIVIDAD.**
   1. **INTERNA.**
      1. **N/A.**
   2. **EXTERNA.**
      1. Circular Externa de la Superintendencia Financiera de Colombia 048 del 25 de septiembre de 2008.
      2. Concepto 2008067606-001 del 20 de noviembre de 2008 de la Superintendencia Financiera de Colombia. GESTIÓN DE COBRANZA, HORARIOS ADECUADOS.
      3. Concepto 2011056376-001 del 13 de septiembre de 2011 Superintendencia Financiera de Colombia. COBRO PRE JURÍDICO, CARGO POR COBRANZA.
      4. Concepto 2004019684-001. Mayo 7 de 2004 Superintendencia Financiera de Colombia. COBRO PRE JURÍDICO / MICROCRÉDITOS.
      5. Concepto 2008061389-003 del 30 de octubre de 2008 Superintendencia Financiera de Colombia. MICROCRÉDITO, COMISIONES, COBRO JURÍDICO Y PRE JURÍDICO.
      6. Ley 1266 de 2008 Habeas Data.
      7. Ley 1581 de 2012 Protección de Datos Personales.
      8. Concepto 2008029853-001 del 13 de junio de 2008 Superintendencia Financiera de Colombia. COBRO PRE JURÍDICO, COSTOS A CARGO DEL DEUDOR MOROSO.
      9. Publicación febrero 27 de 2018 Superintendencia Financiera de Colombia. GUÍA DE MEJORES PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DE COBRANZA
2. **DEFINICIONES.**
   1. **Cobro pre jurídico:** Es el despliegue de la actividad profesional que efectúa el acreedor en procura de recaudar el valor de la obligación en mora sin que medie un proceso judicial, es decir, se trata de un cobro extraprocesal y persuasivo previo (Súper financiera).
   2. **Dación en Pago:** es un “negocio jurídico” acordado entre deudor y acreedor y consiste en la entrega de un objeto mueble o inmueble en reemplazo de lo que se adeuda.
3. **RESPONSABLES**
   1. Administrador de Cartera
   2. Gerente
   3. Abogado Externo
4. **CONDICIONES DE OPERACIÓN.**

**Cobro Pre Jurídico Con Abogado Externo**.

* 1. Se enviarán a cobro pre jurídico con abogado externo las obligaciones que cumplan como mínimo una de las siguientes condiciones:
     1. Presenten mora mayor a 60 días y menor a 199 días, o que por análisis de riesgo requiera este tipo de gestión sin que su altura de mora este dentro de este rango
     2. Las obligaciones que presentan reincidencia en mora superior a 60 días en los últimos seis (6) meses sin voluntad de pago por parte de los deudores para colocar al día la deuda.
     3. Obligaciones que no presenten acuerdos de pago vigentes.
     4. Obligaciones que a pesar de contar con acuerdos de pagos firmados presenten incumplimiento.
     5. Las obligaciones deben tener como mínimo dos (2) cartas de cobro generadas y enviadas.
     6. las obligaciones deben tener como mínimo dos (2) gestiones telefónicas y como mínimo una (1) visita ad deudores o codeudores.
  2. El abogado externo está autorizado por la Cooperativa para suscribir los acuerdos de pago de las obligaciones que estén a su cargo.
  3. El abogado externo tendrá la labor de recuperar la cartera vencida en un término no superior a 60 días hábiles a partir de recibida la relación de créditos. Culminado este término, el abogado deberá devolver aquellos créditos donde su concepto sea remitir a cobro jurídico o a castigo y continuará con los créditos que tienen acuerdos vigentes; si existen créditos sin acuerdos de pago, pero el abogado considera que requiere un mayor plazo para su gestión, debe hacer la solicitud relacionando los créditos que continúan a su cargo. No obstante, el plazo adicional no debe superar los 75 días hábiles contados a partir de la fecha en que recibió el crédito para cobro pre jurídico.
  4. El abogado no podrá recibir dineros de los asociados deudores, esta facultad se la reserva exclusivamente la Cooperativa y, en consecuencia, los deudores deberán hacer sus pagos directamente en las agencias de la Cooperativa.
  5. El abogado no podrá expedir paz y salvos al asociado deudor o codeudor impugnado sobre obligaciones que correspondan a la Cooperativa.
  6. El abogado debe informar de inmediato al correo electrónico del Gerente sobre cualquier situación o actuación que se presente dentro de la gestión y que pueda afectar los intereses de la Cooperativa.
  7. El cobro Pre Jurídico con abogado externo finalizará en los siguientes casos:
     1. Cuando la obligación ha quedado completamente al día.
     2. Por pago total del crédito.
     3. Cuando se traslade a cobro jurídico.
     4. Al no existir las garantías suficientes para recuperar la deuda por vía judicial, se retire la marcación para presentar la solicitud de CASTIGO según el cronograma designado por la Administración.

**Honorarios De Abogado.**

* 1. 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).
  2. Los honorarios del abogado serán cobrados únicamente sobre el saldo vencido de la obligación.
  3. El pago de cualquier cantidad de dinero sobre obligaciones en cobro Pre Jurídico, tendrá el siguiente orden de aplicación: honorarios del abogado sobre valores efectivamente recaudados, primas de seguros, intereses de mora, intereses corrientes, amortización a capital.
  4. El abogado debe informar al correo electrónico del Gerente y Administrador de Cartera, los honorarios que libremente haya negociado con el asociado deudor, siempre y cuando estos honorarios sean inferiores a los acordados con la Cooperativa.
  5. Los honorarios por cobro pre jurídico se cobran de acuerdo con la siguiente tabla:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **CONCEPTO** | **BASE DE LIQUIDACIÓN** | **TARIFA** |
| Abono o pago total. | Lo que realmente se recaude en Coopeaipe | 8% |
| Subrogación. | Lo que realmente recaude Coopeaipe | 8% sobre el valor abonado antes de la subrogación y el 8% sobre el valor subrogado. |
| Daciones de Pago. | El valor de la Dación. | 8% |

* 1. No se reconocerán los honorarios en los siguientes casos:
     1. Cuando por circunstancias de información inoportuna del abogado se dejaren de liquidar los honorarios sobre los montos recaudados en la Cooperativa.
     2. El asociado realice el abono en la Cooperativa directamente y se coloque al día en la obligación antes que se realice alguna gestión por parte del abogado.
     3. Por devolución de créditos sin ninguna recuperación y pasados los días hábiles para su gestión.
     4. Sobre los abonos de aportes y ahorros que se hagan a los créditos del asociado.
  2. Los acuerdos de pago que se formalicen en el cobro pre jurídico deben ser suscritos con un abono inicial.
  3. Para suscribir acuerdos de pago, se debe tener en cuenta que al valor vencido se suma las cuotas de los meses siguientes dependiendo del plazo al que se convenga.
  4. Se debe concertar que el valor del acuerdo de pago dentro del mes no sea inferior a una cuota normal de la obligación.
  5. Aquellos créditos avalados con Fondos de Garantías y remitidos al abogado para cobro Pre jurídico, se debe estar atento a que la gestión realizada por el abogado permita su recuperación a la mayor brevedad posible sin que se vaya a ver afectado el cumplimiento de las condiciones ante una posible reclamación al Fondo correspondiente por impago del crédito.
  6. Se debe llevar control de cuantos han sido los acuerdos de pago que ha formalizado el abogado, cuantos créditos han quedado al día, cuáles han sido terminados, como también, la fecha de remisión de los créditos al abogado, de manera que se lleve el registro de los días con que cuenta el abogado para recuperar el saldo vencido o pactar un acuerdo de pago.

1. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES**

**Marcación Créditos**

**Administrador De Cartera.**

* 1. El primer día hábil del mes debe tener identificados los créditos que cumplen con las condiciones para ser cobrados por abogado externo según el numeral **6.1** de esta norma, y se reúne con el gerente para analizar la relación final de posibles créditos para envío a cobro pre jurídico.
  2. Genera, imprime y envía los formatos **CA-F-003,** Se entregan los formatos a la persona o ente encargado para su distribución sin que el periodo de entrega supere los dos (2) días hábiles contados a partir de la fecha en que se hizo la impresión de los formatos.
  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
  5. Una vez transcurridos los días hábiles de plazo otorgados al deudor y/o codeudor para formalizar un acuerdo de pago o normalización de cartera, y estos no se acerquen a la cooperativa, se procede a realizar la marcación de Cobro Pre Jurídico en el sistema de la siguiente manera:
  6. Se ingresa al módulo de vinculación se da clic en **Sanciones y Seguros,** da clic en el recuadro de **Mostrar Mensaje Cuando Realiza una Transacción** y en el recuadro destinado para el mensaje detalla claramente el estado de la obligación y el abogado asignado. Ejemplo “**OBLIGACIÓN EN COBRO PREJURÍDICO ABOGADO PEDRO PÉREZ”.**
  7. Se genera la relación de los créditos y se envía por correo electrónico al abogado o casa de cobranza asignada detallando los datos de ubicación, datos de garantía y estado de la obligación.
  8. De igual manera se genera un informa del estado actual de los créditos en estado PREJURÍDICO con el fin de actualizar los saldos al abogado o casa de cobranza.

**Abono A Créditos En Cobro Prejurídico.**

**Cajero.**

* 1. Debe verificar el estado del crédito para poder liquidar adecuadamente los honorarios del abogado por lo cual se tiene en cuenta lo siguiente:
     1. Al ingresar el número de identificación y el sistema muestra el mensaje de estado de crédito en cobro PREJURÍDICO.

**Cambio De Estados Por Envió A Cobro Jurídico O Castigo De Cartera.**

**Administrador de Cartera.**

* 1. Una vez recibido el informe prejudicial procede a identificar las obligaciones que el abogado externo considere necesarias iniciar el proceso de cobro por vía judicial o castigo de cartera.
  2. Para aquellas obligaciones que se va a realizar él envió a cobro jurídico, se debe realizar el cambio de mensaje del crédito de **PERJURADO** a **JURÍDICO**, para esto se ingresa al módulo de vinculación se da clic en **Sanciones y Seguros,** da clic en el recuadro de **Mostrar Mensaje Cuando Realiza una Transacción** y en el recuadro destinado para el mensaje detalla claramente el estado de la obligación y el abogado asignado. Ejemplo “**OBLIGACIÓN EN COBRO JURÍDICO ABOGADO PEDRO PÉREZ”.**
     1. Para las obligaciones que se consideren para realizar el castigo de cartera, se deja como mensaje lo siguiente : “**OBLIGACIÓN PARA ESTUDIO CASTIGO DE CARTERA”**

**Informes De Gestión**

**Abogado Externo – Casa de Cobranza**

* 1. Enviara a los correos electrónicos corporativos de la Agencia, Gerente y Administrador de Cartera un informe semanal (primer día hábil de la semana) de la gestión realizada de todos los créditos enviados a cobro pre jurídico.

**Administrador de Cartera**

* 1. Una vez recibido el informe procede a revisar las gestiones realizadas por el abogado o la casa de cobranza en el fin de evaluar la efectividad del cobro, así como hacer seguimiento a los compromisos de pagos realizados con los deudores o codeudores.

1. **REGISTROS REFERENCIADOS.**
   1. **CA-F-003** **NOTIFICACIÓN COBRO PRE-JURÍDICO**
2. **CONTROL DE CAMBIOS.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA ACTUALIZACIÓN** | **OBSERVACIONES** | **USUARIO** |
| 1 | 01/11/2013 | Modelo inicial | Asesor de Calidad |
| 2 | 08/10/2018 | Se ajusta modelo | Asesor de Calidad |
| 3 | 20/06/2019 | Se adiciona numeral 7.3 y 7.4 | Asesor de Calidad |