|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **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:** | 04/10/2018 | **Fecha:** | 04/10/2018 | **Fecha:** | 04/10/2018 |

1. **OBJETIVO.**

Unificar criterios sobre la normalización de créditos mediante la reestructuración o la subrogación.

1. **ALCANCE.**

Aplica en el momento de hacer una normalización de un crédito.

1. **NORMATIVIDAD.**
   1. **INTERNA.**
      1. **N/A.**
   2. **EXTERNA.**
      1. **N/A.**
2. **DEFINICIONES.**
   1. **Reestructuración:** Se entiende por reestructuración de un crédito, el mecanismo instrumentado mediante la celebración de cualquier negocio jurídico que tenga como objeto o efecto modificar cualquiera de las condiciones originalmente pactadas con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el real o potencial deterioro de su capacidad de pago. La mera ampliación o reducción del plazo de la deuda, pone fin a la responsabilidad de los codeudores y extingue las garantías constituidas. Si el pagaré que firman el deudor y codeudores, estipula la aceptación de cambios de condiciones a la deuda, estas garantías siguen vigentes.
   2. **Subrogación:** Es sustituir la obligación a un nuevo deudor que debe cumplir con las condiciones para el otorgamiento del crédito y las garantías.
   3. **Crédito Primitivo**: Se refiere a la(s) obligación(es) original a la que se le realiza(n) el cambio de condiciones para normalizarla en una nueva obligación.
   4. **Periodos de Gracia:** modalidad en la que por un tiempo determinado se pagan cuotas reducidas equivalentes a los intereses causados, pero sin hacer amortización a capital.
   5. **Periodos Muertos:** modalidad en la que por un tiempo determinado no hay pago de cuotas de amortización, ni de intereses; estos intereses causados se acumulan a la deuda, es decir que la deuda se incrementa.
3. **RESPONSABLES.**
   1. Administrador de Cartera
   2. Gerente
   3. Consejo de Administración
4. **CONDICIONES DE OPERACIÓN.**
   1. Los asociados que, por circunstancias de fuerza mayor, adversidades personales y naturales graves que afecten sustancialmente sus ingresos en la actividad económica a la que se dedica, presenten morosidad en el pago oportuno de sus créditos y soliciten por escrito a la cooperativa normalizar sus obligaciones, para cumplir el pago de estas, se procederá de la siguiente manera:
      1. Verificar los casos sujetos de normalización de cartera. Obligaciones que no estén en cobro jurídico, ni en cartera castigada, o se esté haciendo efectivo el pago a través de alguna de las garantías personales, excepto que propongan el pago total del saldo adeudado.
      2. El Administrador de Cartera, una vez evaluado cada caso, emitirá su concepto sobre la normalización planteando las alternativas que faciliten el pago de la obligación, una vez evaluado cada caso, lo remitirá para la aprobación a la Gerencia.
      3. Si la normalización significa subrogación o refinanciación de la obligación se procurará mejorar las garantías para lograr su recuperación.
      4. El asociado solo debe presentar morosidad en centrales de riesgo con la cooperativa, en caso de presentar obligaciones en mora con otras entidades se debe evaluar por parte del gerente la viabilidad de la solicitud.
   2. Para el caso de las **REESTRUCTURACIONES** se deben tener en cuenta además de las condiciones descritas en el numeral **6.1** de esta norma las siguientes:
      1. El Sistema de la Cooperativa debe identificar y marcar los créditos reestructurados, con el fin de dejar evidencia del número de reestructuraciones realizadas a las operaciones activas del crédito.
      2. A los créditos reestructurados se les otorgará una calificación de mayor riesgo, dependiendo dicha calificación de las condiciones financieras del deudor y de los flujos de caja del proyecto al momento de la reestructuración. Se podrá mantener la calificación previa a la reestructuración cuando se mejoren las garantías admisibles.
      3. Una vez el nuevo crédito reestructurado se registre en el sistema, este debe aplicar la regla de arrastre, debe determinar la calificación de los créditos de cada asociado y deberá constituir las provisiones respectivas.
      4. El mejoramiento de la calificación de los créditos reestructurados se debe hacer en forma escalonada, es decir, una vez cumplido el requisito de calificación en el numeral anterior se debe aplicar las dos cuotas mensuales pagadas consecutivas para adquirir una calificación de menor riesgo (por ejemplo: de calificación E a D), y así sucesivamente hasta llegar a calificación A.
      5. No obstante, si el crédito presenta mora, independientemente de la calificación que tenga en ese momento, se deberá llevar inmediatamente a la calificación que tenía al efectuarse la reestructuración (acumulando la mora del inicio y del proceso de reestructuración incumplido), efectuar la regla de arrastre y calcular las provisiones.
   3. En aquellos casos en que, como producto de acuerdos de reestructuración o cualquier otra modalidad de acuerdo se contemple la capitalización de intereses que se encuentren registrados en cuentas de orden, se contabilizarán como abonos diferidos y su amortización en el estado de resultados se hará en forma proporcional a los valores efectivamente recaudados. “El Artículo 886 del Código de Comercio establece: Los intereses pendientes no producirán intereses sino desde la fecha de la demanda judicial del acreedor, o por acuerdo posterior al vencimiento, siempre que en uno y otro caso se trate de intereses debidos con un año de anterioridad, por lo menos. Vale la pena resaltar que la capitalización de intereses remuneratorios debe pactarse o acordarse expresamente entre las partes”.
   4. En caso de existir garantía hipotecaria se debe hacer actualización del avalúo cuando tenga más de tres años de ser practicado. Si la garantía es prendaría se debe hacer actualización del avalúo cuando tenga más de un año de ser practicado. Esto con el fin de establecer su valor de realización y poder registrar en el balance las valorizaciones.
   5. El Administrador de Cartera debe efectuar un seguimiento permanente respecto del cumplimiento del acuerdo de reestructuración.
   6. Para la aprobación de las normalizaciones, se aplicarán las competencias de aprobación conforme a lo establecido en el reglamento del SARC, aplicando cada una de las condiciones de reestructuración. La aprobación se efectuará previo estudio de cada situación y en particular de la capacidad de pago del asociado y/o codeudor(s). Para casos excepcionales se contará con una instancia superior que las evalúe y apruebe.
   7. Mientras el asociado tenga vigente el crédito reestructurado podrá acceder a un crédito adicional, siempre y cuando demuestre que ha superado la situación económica que originó la reestructuración. Debe recoger el saldo del crédito reestructurado, habiendo cumplido la política para novaciones de haber cancelado el 80% del crédito en el número de cuotas pactadas en el crédito reestructurado. El asociado debe haber cumplido con las condiciones de pago del reestructurado y tener calificación A.
5. **DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES.**

**Reestructuraciones Normales**

* 1. Suministra información al asociado sobre las condiciones que debe cumplir para reestructurar el crédito. Las condiciones mínimas son:

**Para Consumo – Microcrédito y Comercial**

* + 1. Presentar por escrito carta de solicitud de reestructuración formato **CA-F-010** Solicitud Normalización De Cartera donde indique: los motivos de la solicitud, la propuesta de pago con las condiciones de reestructuración (Saldo actual del crédito, plazo, cuotas extraordinarias, periodos de gracia, etc.), y la forma como pagará los intereses vencidos.
    2. El monto mínimo para reestructurar será de medio (½) S.M.M.L.V.
    3. La tasa de interés será la misma que tiene el crédito a reestructurar (sin que exceda la máxima legal). En caso de que se reestructuren dos o más obligaciones, la tasa de interés se tomará el promedio ponderado entre las tasas de las operaciones de crédito a reestructurar (sin que exceda la máxima legal).
    4. El deudor debe presentar nueva documentación con sus propias garantías.
    5. El deudor debe cancelar:
       1. Los intereses corrientes, moratorios y seguros que presente la obligación objeto de reestructuración hasta la fecha de legalización del nuevo crédito,
       2. El valor de la primera prima del seguro deudor e interés pre-inicio (en caso de que haya) que se presenta al momento de la legalización del nuevo crédito.
    6. Un crédito se puede reestructurar estando al día o atrasado.
    7. No se requiere que el deudor esté al día en aportes sociales.
    8. No hay desembolso adicional de capital.
    9. Al nuevo crédito se le otorgará una calificación de mayor riesgo al que tenía el crédito primitivo.
    10. No serán objeto de reestructuraciones cuando la Cooperativa haya presentado demanda ejecutiva en contra del deudor por la obligación respecto de la cual se solicita la reestructuración, o que el crédito se encuentre en cartera castigada, o que el deudor haya perdido la calidad de asociado a la Cooperativa.
    11. Que el reporte del endeudamiento con el sector financiero permita prever que el cliente atenderá el crédito en debida forma.

**Para los Créditos Hipotecarios de Vivienda**

Las registradas en los numerales **7.1.1 al 7.1.11** de esta norma, además de las siguientes:

* + 1. Que la solicitud de reestructuración se presente dentro de los dos (2) primeros meses del año calendario por parte de todos los deudores del crédito.
    2. Que la primera cuota después de la reestructuración no sea superior al 30% de los ingresos familiares.
    3. Qué el saldo de la obligación no exceda del 60% del valor del inmueble según avalúo actualizado.
    4. Que el plazo total sumada la reestructuración no exceda el término máximo de treinta años.
    5. Que el inmueble no esté embargado a la fecha de la solicitud de la reestructuración.
    6. Que el deudor no esté en concurso de acreedores.

**Recepción Y Radicación De La Solicitud.**

* 1. Después de suministrada la información al asociado y aplicadas las anteriores condiciones, recibe la documentación de solicitud de crédito para reestructurar. En la parte superior de la solicitud de crédito se debe resaltar la palabra **REESTRUCTURADO**. Se debe realizar los procedimientos de radicación, análisis, aprobación y desembolso habituales, teniendo en cuenta:
  2. Verifica que la carta de solicitud de reestructuración formato **CA-F-010** Solicitud Normalización De Cartera esté completa según los descrito en el numeral **7.1.1** de esta norma.
  3. En caso de que la carta de solicitud de reestructuración no cumple con lo descrito en el numeral **7.1.1** de esta norma, se le devuelve al asociado y se le indica qué debe mejorar en la carta para que la pase de nuevo.
  4. Se debe indicar al deudor que debe cancelar los intereses corrientes, moratorios y seguros sobre el capital vencido a la fecha de inicio del nuevo crédito. Si el deudor trae dinero para cancelar los intereses, se le debe crear un depósito especial y se le aclara que el día de la legalización se le aplica al respectivo crédito y que debe tener disponible el faltante por los días adicionales que hayan corrido.
  5. El deudor debe presentar con la nueva documentación sus respectivas garantías y la solicitud se debe registrar como un nuevo crédito.
  6. En caso de existir garantía hipotecaria se debe hacer actualización del concepto del abogado y del avalúo cuando tenga más de tres (3) años de ser practicado. Si la garantía es prendaría se debe hacer actualización del avalúo cuando tenga más de un año de ser practicado.
  7. El crédito por reestructurar se debe registrar con la misma clasificación y línea del crédito Primitivo. Cuando se vayan a reestructurar dos o más créditos, el nuevo crédito se registra por la clasificación y línea de aquel que tenga mayor saldo. En caso de reestructurar únicamente un Cupo Rotativo, se debe registrar como libre inversión y presentar su propia garantía.
  8. Cuando el asociado posea dos o más obligaciones y una de ellas sea de Vivienda, el asociado no podrá unificar todas las obligaciones, se debe reestructurar el crédito de vivienda por separado.

**Análisis De La Solicitud**

* 1. El funcionario encargado del análisis de la solicitud de reestructuración debe registrar su concepto si es o no favorable dicha reestructuración. Si considera que las garantías se han mejorado y sus razones, y en general, si considera viable la reestructuración.
  2. Recibe y revisa la documentación adjunta al crédito procede a verificar que cumpla con las condiciones y requisitos en el reglamento SARC.
  3. Si todo está correcto realiza el proceso habitual de análisis de solicitudes de crédito: confirmación y referenciación de datos, y aplica los criterios mínimos para el análisis de la normalización. En el concepto de análisis se debe indicar el estado actual de los créditos a reestructurar (días de mora, calificación); si las garantías presentadas en la nueva solicitud son las mismas de los créditos primitivos y si éstas son respaldo suficiente para la normalización de la cartera.

**Gerente.**

* 1. Toma la documentación y procede a verificar que cumpla con las condiciones y requisitos para la normalización. Verifica que la propuesta de pago con las condiciones de reestructuración sea viable y el monto se encuentre dentro de las competencias de su aprobación.
  2. Para verificar y analizar la propuesta de reestructuración diligencia el formato **CA-F-011** Propuesta De Normalización De Cartera, utiliza la información que arroja el formato para evaluar la propuesta y aprobar la solicitud.

**Aprobación De La Solicitud**.

* 1. A un asociado que tiene más de un crédito, se le puede reestructurar una operación y dejar sin modificar las demás operaciones, pero de igual forma se puede recoger todas las operaciones en una sola. En estos casos la tasa de interés será el promedio ponderado de los créditos a reestructurar.
  2. Una vez estudiada y aprobada la solicitud de normalización se procede a realizar la legalización de la solicitud.

**Legalización De La Solicitud**

* 1. Se recibe toda la documentación del crédito para realizar el desembolso. Se revisan las observaciones y recomendaciones a tener en cuenta para poder realizar el desembolso del crédito.
  2. Se comunica con el asociado deudor e informa que el crédito le fue aprobado y está listo para legalizarlo. Si hay recomendaciones para tener en cuenta para la legalización del crédito informa de estas al asociado deudor.
  3. Cuando el asociado deudor y codeudores se acerquen a la Cooperativa a legalizar la reestructuración, se tiene verifica el valor de los intereses que tenga pendiente hasta la fecha de legalización el crédito primitivo, y el valor de la cuota del seguro deudor al momento de la legalización y el valor de los intereses pre-inicio en caso de que el asociado cambie la fecha de pago del nuevo crédito. Si el valor es mayor al del depósito especial, informa al asociado para que consigne el valor restante.
  4. Una vez el asociado y codeudores estén enterados de las condiciones de normalización, realiza el procedimiento habitual para la legalización del crédito
  5. No se podrá realizar legalizaciones de créditos de normalización de cartera si el crédito primitivo tiene saldo de intereses (corrientes, moratorios, etc.) vigentes a la fecha de legalización, y/o no tiene en el depósito especial el valor de intereses pre-inicio del nuevo crédito.
  6. Revisa que los datos registrados en el sistema para la legalización cumplan con las condiciones de aprobación.
  7. Genera e imprime los formatos correspondientes y solicita a las personas que intervienen en la firma de estos documentos el original del documento de identificación y verifica que los datos de este documento coincidan con lo registrado en los documentos impresos.
  8. Hace registrar firma y toma huella del dedo índice derecho en cada uno de estos formatos impresos para legalizar la normalización y en los espacios destinados para tal fin. Se debe aplicar y cumplir con todas las medidas de seguridad.

**Subrogación**

* 1. Para aprobar la subrogación de un crédito el nuevo deudor debe cumplir las siguientes condiciones:
     1. Si es asociado de la Cooperativa debe estar al día en todas las obligaciones crediticias.
     2. Si no es asociado de la Cooperativa solo requiere de cancelar el aporte de asociación.
     3. No aplica la relación de aportes crédito.
     4. Se pueden subrogar créditos en cobro jurídico, cartera castigada, etc.
     5. Cancelar el interés pre-inicio y la primera cuota del seguro deudor antes de realizar el desembolso del nuevo crédito.
  2. Suministra información al asociado sobre las condiciones que debe cumplir para realizar la subrogación del crédito. Al recibirse, analizarse y aprobarse esta **SUBROGACIÓN**, se debe tener en cuenta lo siguiente:
     1. Debe ser un nuevo deudor quien asume la obligación del deudor primitivo.
     2. El nuevo deudor debe presentar nueva documentación y al crédito se le deben constituir sus propias garantías. En la parte superior de la solicitud de crédito se debe resaltar la palabra **SUBROGACIÓN** y en el concepto de aprobación deben quedar los datos del deudor primitivo (nombres, número de identificación y número de la obligación que se está subrogando).
     3. La tasa de interés será la actual.
     4. La calificación del nuevo crédito será “A”.
  3. Se deben realizar los trámites habituales de radicación, análisis, aprobación y desembolso de crédito y cumplir con lo establecido en el reglamento de crédito.

1. **REGISTROS REFERENCIADOS.**
   1. **CA-F-010** Solicitud Normalización De Cartera.
   2. **CA-F-011** Propuesta De Normalización De Cartera.
2. **CONTROL DE ACTUALIZACIONES.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **VERSIÓN** | **FECHA ACTUALIZACIÓN** | **OBSERVACIONES** | **USUARIO** |
| 1 | 04/10/2018 | Modelo inicial | Asesor de Calidad |