 NIT. 890706698-0	MANUAL DE COBRANZA	CÓDIGO: CA-MA-001
		VERSIÓN: 02
		Página 1 de 6

MANUAL DE COBRANZA


El siguiente manual resume cada una de las actividades que se realizan en el departamento de cobranza para llevar a cabo la recuperación de la cartera en cobro jurídico y castigada.

1. OBJETIVO GENERAL

Recuperar la cartera castigada y la que se encuentra en cobro Jurídico de la entidad.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Establecer los parámetros para la recuperación de créditos en mora, definiendo el procedimiento que permita lograr mayor efectividad y eficiencia en las gestiones de cobranza que realiza la entidad.
2. Ubicar y contactar a los clientes que se encuentran en cartera castigada y cobro jurídico, con el fin de lograr acuerdos de pago efectivos.
3. Disminuir el número de casos de créditos en cobro jurídico, fortaleciendo la cobranza pre- jurídica
4. Realizar mayor control y seguimiento a los procesos en cobro jurídico que están en poder de los abogados externos.
5. Llevar control permanente para no dejar vencer los términos de los casos que se pueden reclamar ante el Fondo Regional de Garantías.
6. Disminuir el índice de morosidad y por lo tanto una menor provisión de cartera.

 NIT. 890706698-0	MANUAL DE COBRANZA	CÓDIGO: CA-MA-001
		VERSIÓN: 02
		Página 2 de 6

3. ALCANCE

El presente manual involucra desde el análisis y llenos de los requisitos de la cartera hasta la presentación de informes, de la reclamación del Fondo Regional de Garantías, Castigo y recuperación de cartera.


4. CONDICIONES GENERALES

4.1 GESTION DE COBRANZA

Son las acciones que se realizan para asegurar la correcta recuperación de la cartera, la cual conlleva a una cobranza preventiva y una función reactiva, las acciones varían en función del grado de madurez de mora, por lo cual se deben aplicar los mecanismos definidos de acuerdo con la etapa en la cual se encuentre el crédito.

4.1.1 Etapas de Cartera:

- **Etapas Preventiva:** Se clasifican en esta etapa los créditos cuyo vencimiento de cuota se encuentran próximos a vencer.
- La responsabilidad de esta cartera es del Asesor de crédito y cartera, quien se encargará de que los clientes paguen sus cuotas en las fechas pactadas, mediante la realización de llamadas telefónicas o visitas recordando la fecha y el valor a pagar.
- **Etapas Operativa:** Se clasifican en esta etapa los créditos cuyos vencimientos se encuentren entre 1 día y 90 días de mora, la gestión realizada para la normalización del crédito sigue siendo responsabilidad del asesor de crédito y cartera con el apoyo del Coordinador de la zona, el Jefe de Crédito y Cartera y/o Subdirección Comercial.
- **Etapas pre jurídica:** Se realiza a los créditos con mora mayor a 91 días y en casos especiales con edades de mora menor, con el fin de evitar procesos de cobro jurídico.

	MANUAL DE COBRANZA	CÓDIGO: CA-MA-001
		VERSIÓN: 02
		Página 3 de 6

- **Etapa Jurídica:** Se clasifican en esta etapa los créditos cuyos vencimientos se encuentran en mora superior a 91 días, y su recuperación es responsabilidad del área de cobranza.

4.1.1.1 ETAPA PRE-JURIDICA

Edad de mora mayor 91 días o casos especiales de mora menor:

Cuando un cliente alcance una edad de mora superior a 91 días, se inicia el cobro pre-jurídico por parte de la oficina de cobranza, con el listado de mora mayor a 90 días.

Es requisito para aceptar estos clientes en el departamento de cobranza que previamente se haya realizado gestión de cobro por parte de asesor de crédito y cartera, coordinador de la zona, jefe de crédito y cartera y/o subdirección comercial.

Los Coordinadores de Crédito y Cartera deberán enviar al Jefe de Crédito y Cartera y a la Coordinadora de Cobranzas el acta de comité de cartera realizado con cada uno de los asesores de crédito y cartera.


Los asesores de crédito y cartera deben presentar los informes de cobro jurídico de créditos que presenten mora de 91 de días y así evitar el vencimiento de garantías y poder realizar la reclamación ante el Fondo Regional.

Dichos créditos deben contener la siguiente documentación:

Pagaré, poder, calendario de pago, informe de cobro jurídico, informe de Fondo Regional de Garantías, y los anexos a que hubiere lugar, tales como certificado de tradición si existe bien raíz, copia de recibo de salario, contrato de prenda.

La coordinadora del área recibe los créditos y los distribuye entre las asesoras de cobranza, quienes deberán contactar a los clientes y codeudores en forma personal o telefónica, para informarles el inicio del proceso pre jurídico y las consecuencias de no llegar a un acuerdo de pago efectivo.

Si se establece compromiso de pago con el cliente, este se debe registrar en el sistema de cartera financiera, el cual en lo posible no deberá ser mayor de ocho (8) días.

	MANUAL DE COBRANZA	CÓDIGO: CA-MA-001
		VERSIÓN: 02
		Página 4 de 6

Las asesoras de cobranza informarán a la coordinadora del área y a los asesores de crédito y cartera la realización de los compromisos realizados, con el objetivo de hacerle el seguimiento.

4.1.1.2 ETAPA JURIDICA

Traslado a cobro jurídico:

Cuando el cliente no ha cumplido con los compromisos de pago pactados en la etapa pre-jurídica, el crédito se envía al abogado externo para que inicie el proceso jurídico

Se envía comunicación escrita al abogado y se anexan los siguientes documentos:

Pagaré, poder, certificado de existencia y representación legal, calendario de pago, informe de cobro jurídico, y los anexos a que hubiere lugar, tales como certificado de tradición si existe bien raíz, copia de recibo de salario, contrato de prenda.

Inicio del trámite legal.


Una vez recibida la información, el abogado inicia el proceso instaurando la demanda y así continuar con el trámite legal.

Seguimiento

El Coordinador de Cobranza realizará reuniones cada vez que se requiera con los abogados externos de cada una de las zonas de la organización para revisar el avance de los procesos que les han sido trasladados y programar visitas tanto al cliente como al codeudor.

La Coordinadora de Cobranza, de acuerdo al contrato de prestación de servicios de los abogados externos solicitara el 5 de cada mes informe de la gestión a cada uno de los abogados con el fin de verificar las demandas presentadas, procesos terminados y demás actividades realizadas por ellos, este informe igualmente es requisito para el pago de la factura correspondiente a los honorario jurídicos del mes.


En el mes de junio de cada año, se solicitará informe de los procesos que cada uno tenga a su cargo con el fin de verificar el avance de cada uno de estos, para lo cual se lleva cuadro de créditos pendientes por reclamación ante el fondo regional de garantías por falta de documentación y que muestra desde la fecha de entrega al abogado hasta los oficios de embargo de cada caso.

 NIT. 890706698-0	MANUAL DE COBRANZA	CÓDIGO: CA-MA-001
		VERSIÓN: 02
		Página 5 de 6

En los meses de Junio y Diciembre de cada año se realizará la evaluación y reevaluación del servicio prestado por cada uno de los abogados externos y del cual se hará saber el resultado del mismo

A los créditos que se encuentren en cobro jurídico se les realizara seguimiento por parte del abogado y el área de cobranza en cuanto a visitas y llamadas al deudor y codeudor para realizar un acuerdo de pago extrajudicial y del cual se dejará registro en el sistema de cartera financiera.

Se realizarán reuniones dos veces al mes con la Subdirección Administrativa y Financiera, para control y apoyo del área de cobranzas

 NIT. 890706698-0	MANUAL DE COBRANZA	CÓDIGO: CA-MA-001
		VERSIÓN: 02
		Página 6 de 6

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	22 septiembre 2010	Aprobación del documento.
02	11 de Mayo de 2011	Item 4.1.2 Cambia la periodicidad de los informes de gestión presentados por los abogados externos Y se elimina en el punto 4.1.1.2 “los resultados de la gestión”

Revisado

Aprobado

Representante de la dirección

Dirección Ejecutiva