

 COBRO CARTERA MOROSA	CODIGO: CA-PR-001
	VERSION:05
	PAGINA: 1 DE 4

1. OBJETIVO:

Determinar la metodología para la recuperación de la cartera morosa.

2. PROCEDIMIENTO

No.	DESCRIPCION	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
2.1	<p>Cobro de cartera morosa hasta 90 días</p> <p>Generar y revisar periódicamente los listados de cartera para realizar la gestión de cobranza a los créditos que se encuentren en mora (llamadas, cartas, visita)</p> <p>Verificar la gestión realizada a los créditos en mora y el seguimiento a los compromisos de pago.</p> <p>Realizar comité de cartera cada semana con el fin de verificar la gestión realizada. Registrar en el formato CA-FO-006 Acta Comité de cartera. Enviar acta al jefe de crédito y cartera.</p> <p>Semanalmente el jefe de crédito y cartera y la coordinadora de cobranza revisaran los comités de cartera y apoyaran en la gestión que sea requerida.</p> <p>Elaborar y enviar cartas de cobro de cartera a clientes con mora de 30 días en adelante, dentro de los primeros cinco días calendario de cada mes.</p> <p>Hacer seguimiento permanente del cumplimiento de los compromisos. Si esos no se cumplen se hará un nuevo compromiso con el cliente, siempre y cuando la mora no supere los 90 días.</p> <p>Cuando se realice una reclamación de las pólizas de microseguro por fallecimiento, incapacidad total y permanente del cliente, cuyo crédito esté en mora cesará la gestión de cobranza hasta obtener respuesta de la aseguradora, o hasta que la entidad decida el trámite a seguir con el caso.</p> <p>En caso que la mora alcance los 90 días se pasará al área de cobranza para inicio de cobro jurídico con la observación de que el crédito está en proceso de reclamación con la aseguradora.</p>	<p>Asesor de crédito y cartera</p> <p>Coordinador de crédito y cartera.</p> <p>Coordinador de crédito y cartera.</p> <p>Jefe de crédito y cartera y coordinador de cobranza</p> <p>Asesor de crédito y cartera - Asistente comercial</p> <p>Asesor de crédito y cartera</p> <p>Coordinador de Cobranza</p> <p>Coordinador de crédito y cartera.</p>	<p>Toda Gestión de cartera morosa realizada debe ser registrada en el sistema.</p> <p>Cuando se requiera hacer reporte a las centrales de riesgo de los clientes en mora, se debe enviar comunicación escrita al deudor y codeudor, informando con veinte (20) días de anticipación, que va a ser reportado.</p> <p>Las actas de comité de cartera deberán ser enviadas al jefe de crédito y cartera semanalmente.</p> <p>Las visitas de cartera morosa deben quedar registradas en el formato CA-FO-001.</p> <p>Durante esta etapa de cobro debe existir gestión de cobro de cartera morosa del Coordinador de Crédito y cartera o del Jefe de Crédito y cartera.</p> <p>Todas las cartas de cobro de cartera menor de 90 días deben ir firmadas por el coordinador y las cartas de cobro mayor a 90 días deben ser firmadas por el coordinador de cobranza.</p>

 COBRO CARTERA MOROSA CORPORACION ACCION POR EL TOLIMA	CODIGO: CA-PR-001
	VERSION:05
	PAGINA: 2 DE 4

No.	DESCRIPCION	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
	Cobro de cartera morosa de 90 días en adelante Si la mora alcanza los 90 días se debe notificar al cliente moroso y al codeudor por medio de una carta, que se ha iniciado el cobro pre-jurídico por la mora en el pago de las cuotas del crédito y se le solicita acercarse a la oficina para solucionar la situación.	Auxiliar de cobranza y asesor de crédito y cartera	Si el cliente cancela se devolverán los documentos a la oficina correspondiente.
2.2	Solicitud de pagarés para iniciar cobro jurídico Cuando la cartera morosa alcance los 90 días y no hay un cumplimiento en los compromisos pactados, se solicitará el pagaré para iniciar la gestión de cobro jurídico. Para solicitar el pagaré se deben seguir los siguientes pasos: 1. Los coordinadores de crédito y cartera por medio de memorando solicitaran los pagarés al jefe de crédito y cartera, quien a su vez los solicitará al auxiliar administrativo de pagarés. 2. La solicitud debe estar acompañada del calendario de pago, informe del FRG CA-FO-003. 3. Elaboración del poder para el inicio de las acciones judiciales	Coordinador de Crédito y Cartera - Asesor de Crédito Y Cartera Coordinador de Crédito y Cartera - Jefe de Crédito Y Cartera Coordinador de Crédito y cartera. Auxiliar Administrativo de pagarés	En caso que los saldo sean de menor cuantía, se presentarán el informe del FRG CA-FO-003 en los meses de Mayo y Noviembre para castigo. Los pagarés deben ser solicitados los primeros 10 días calendario de cada mes. El poder debe ser autenticado en notaría una vez haya sido firmado por la Dirección Ejecutiva.
2.3	Traslado a cobranza para inicio trámite cobro jurídico Enviar a cada coordinador de crédito y cartera los documentos que deben ser entregados a los abogados para dar inicio al cobro jurídico. Los documentos son: 1. Pagaré Original 2. Poder 3. Factura de comisiones 4. Póliza de microseguro 5. Calendario de pago 6. Certificado de existencia y representación legal 7. Informe del FRG CA-FO-003	Coordinador de cobranza	

 Actuar <small>FAMIEMPRESAS</small> <small>CORPORACION ACCION POR EL TOLIMA</small>	COBRO CARTERA MOROSA		CODIGO: CA-PR-001
			VERSION:05
			PAGINA: 3 DE 4

No.	DESCRIPCION	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
	<p>El coordinador de crédito y cartera realizará carta remisoría al abogado, adjuntando los documentos antes mencionados y los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Calendario de pagos con fecha de fin de mes. 2. Fotocopia de la solicitud de crédito CR-FO-002 y formatos datos de la unidad socioeconomica CR-FO-003 del deudor y codeudor. 3. Fotocopia de la garantía presentada en el crédito. 	Coordinador de crédito y cartera	En la oficina de Ibagué esta gestión es realizada por los asesores de cobranza.
2,4	<p>Seguimiento</p> <p>Realizar seguimiento a través de los informes de gestión presentados por los abogados externos.</p>	Coordinador de cobranza, asesores de cobranza	
2,5	<p>Actualización de la Información</p> <p>Actualizar la tabla jurídica con los documentos enviados por los abogados externos sobre el avance de los procesos.</p>	Asesor de cobranza	

3. DOCUMENTOS ASOCIADOS:

DOCUMENTO	CODIGO
Carta de cobro pre-jurídico	No aplica
Memorando	No aplica
Visita cartera morosa	CA-FO-001
Reporte del área comercial a cartera para reclamación al FRG	CA-FO-003
Reclamación FRG	CA-FO-004
Solicitud de crédito	CR-FO-002
Datos de la unidad socioeconómica	CR-FO-003
Acta Comité de Cartera	CR-FO-006

 Actuar <small>FAMIEMPRESAS</small> <small>CORPORACION ACCION POR EL TOLIMA</small>	COBRO CARTERA MOROSA		CODIGO: CA-PR-001
			VERSION:05
			PAGINA: 4 DE 4

4. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	15/09/2009	Aprobación del documento
02	22 Enero de 2010	2.1 Se detalló mas claramente el proceso de cobro de cartera morosa no superior a 90 días. 2.2 Evaluación por parte del asesor de cartera para una nueva gestión de cobro 2.3 Se cambió de "Inicio de cobro prejudico" a Reporte a cobro juridico, detallando el procedimiento. 2.4 Cambió de "Establecimiento de compromiso" a Traslado de cobro juirdico". 2.5 Cambió de "Visita prejudica" a "inicio del trámite legal". 2.6 Cambio de "Reporte a cobro juridico" a "Seguimiento" 2.7 Traslado a cobro juridico por actualización de la información. Se eliminaron los ítem 2.8, 2.9 y 3.0
03	22 septiembre de 2010	Cambio en los responsables del proceso
04	16 de Junio de 2011	Cambio en los responsables del proceso se incluye el último parrafo del inciso 2,1 sobre el tratamiento con poliza microseguro
05	15 de Agosto de 2012	Se eliminó el formato CA-FO-002 de los numerales 2.2 y 2.3 y de documentos asociados.

REVISÓ:

APROBO:

Representante de la Dirección

Dirección Ejecutiva