

DIRECTRIZ GESTIÓN DE COBRANZA

La actual directriz tiene como objeto la definición del procedimiento, políticas y prácticas de Gestión de Cobranza, de las obligaciones económicas de los asociados y ex-asociados de FONTEBO, cuando se prevé su incumplimiento o no se produce el pago de éstas en los términos acordados desde su otorgamiento, en el pagaré o documento que las incorpora.

1. ETAPAS DE GESTIÓN DE COBRANZA

1.1 COBRANZA ADMINISTRATIVA

1.1.1. Cobranza Preventiva

Etapa preliminar de cobro de cartera dirigida a los Asociados/Ex-asociados titulares de las obligaciones económicas próximas al vencimiento. Con el fin de recordar y persuadir sobre su pago oportuno, evitando que el deudor entre en estado de morosidad en las pagadurías ventanilla e interbancarios, su inicio se dará tres (3) días antes de la fecha de vencimiento.

Se prevé la realización por medio del Área de Cartera y Cobranzas de FONTEBO, por tal motivo el costo será asumido por el Fondo.

Acciones:

- Emisión de mensaje de texto a teléfono móvil autorizado
- Para los asociados que cuentan con la tarjeta MAS FONTEBO, se envía extracto de acuerdo con la periodicidad de pago.

1.1.2. Cobranza Correctiva

Etapa previa al cobro prejurídico y jurídico, aplicable a los Asociados/Ex-asociados titulares y deudor(es) solidario(s) de las obligaciones económicas, que presentan incumplimiento en su pago desde un (1) día hasta treinta (30) días en mora, en la que se busca evitar un mayor deterioro, con la solución de pago antes del próximo vencimiento.

Su gestión será realizada por medio del Área de Cartera y Cobranzas de FONTEBO o con apoyo de un canal tercerizado de outsourcing de cobranza (Call Center) de cada gestión realizada se dejará constancia en el aplicativo.

Acciones:

- Para mora de uno (1) a quince (15) días:

X

- ✓ Cobranza telefónica en la cual se deberá otorgar como mínimo la siguiente información: **a.** Valor de cuota a cancelar **b.** Línea de Crédito **c.** Edad de mora **d.** Saldos en mora
 - ✓ Notificación por medio correo electrónico suscrita por los gestores de cobro
 - ✓ Notificación por medio mensaje de texto y/o voz
 - ✓ Programación de descuento adicionales
- Para mora de dieciséis (16) a treinta (30) días:
 - ✓ Cobranza telefónica
 - ✓ Notificación por medio físico al deudor y deudor(es) solidario(s): Carta de Cobro suscrita por Asesores de Cartera y Cobranza
 - ✓ Programación de descuento adicionales

De todas las gestiones realizadas para la recuperación de cartera y de la información que se suministró a los deudores debe dejarse constancia documental, es decir, que pueda ser reproducida y suministrada al deudor cuando éste o las entidades competentes así lo requieran.

1.2 COBRANZA PREJURÍDICA

La gestión será realizada para las obligaciones con un incumplimiento de treinta y un (31) hasta noventa (90) días, por el área de Cartera y Cobranzas de FONTEBO o con apoyo de un canal tercerizado de asesore(s) en el mismo campo, se requerirá a los Asociados/Ex-asociados titulares y deudor(es) solidario(s) para establecer una solución de pago a partir de su notificación.

Acciones:

- Notificación por medio físico al titular y deudor(es) solidario(s): Carta de Cobro, suscrita por el Líder de Cartera y Cobranzas o canal tercerizado designado por FONTEBO.
- Acuerdo de Pago
- Programación de descuento adicional.

1.3 COBRANZA JURÍDICA

Como última etapa, no existiendo solución de pago y transcurridos noventa y un (91) días o más de incumplimiento en las obligaciones económicas se iniciará gestión de cobro jurídico a través de abogados externos designados por FONTEBO para el efecto, con el fin de recuperarlas o hacer efectivas las garantías dadas sobre éstas, basados en la información aportada bajo inventario, que incluirá:

- Pagaré
- Carta de Instrucciones (si aplica)
- Copia del Formulario de Solicitud de crédito
- Certificación de la Obligación, que contendrá: tipo de cliente, estado del cliente, número de pagaré, línea de crédito, monto adeudado de los intereses no pagados, monto de saldo a capital, fecha del último vencimiento no pagado, días de atraso
- Reporte de información básica del cliente

La aprobación de los acuerdos de condonación será competencia de la Junta Directiva.

El incumplimiento del pago de la obligación posterior al beneficio obtenido por la condonación será razón suficiente para iniciar el cobro jurídico a los titulares o deudores solidarios aplicando la cláusula aceleratoria señalada en el pagaré.

6. CASTIGO

Se entiende por cartera castigada aquellas obligaciones que no obstante las acciones encaminadas para su cobro se califiquen como irrecuperables o de no conversión en efectivo.

6.1 Condiciones

Para el castigo de cartera, FONTEBO observará los siguientes criterios:

- Incapacidad económica del deudor y/o codeudor(es).
- Inexistencia de garantías que respalden la obligación.
- Inexistencia de títulos para iniciar proceso por vía ejecutiva.
- Prescripción de la obligación.
- Ausencia total del deudor y codeudor(es).
- Según concepto de abogado, no sea factible la recuperación de la obligación
- Según concepto de la administración, no sea factible la recuperación de la obligación
- Que la obligación se encuentre totalmente provisionada e incobrable

Parágrafo. En el caso de retiro voluntario, forzoso o exclusión del asociado, se deberá efectuar el cruce de aportes, ahorros, y otros valores a su favor, vs sus obligaciones; por lo tanto, no puede existir castigo de estas operaciones sobre asociados activos, solo ex-asociados.

Los créditos castigados serán reportados a la Central de Información Financiera CIFIN y otras instituciones o centrales de riesgo con que FONTEBO llegare a tener convenios de reporte de calificación de cartera.

6.2 Estudio

Con fundamento en los informes presentados por el Área de Cartera y Cobranzas de FONTEBO y abogados externos será emitida Certificación del Revisor Fiscal, donde conste la exactitud de los datos relacionados y la provisión correspondiente para realizar el castigo.

La Gerencia, Dirección Financiera, el Área Jurídica y el Comité de Evaluación de Cartera, evaluarán el castigo de cartera, con base en los informes presentados por el Área de Cartera y Cobranzas. Una vez culminada dicha evaluación y elaborado su informe, se remitirá a la Junta Directiva para la decisión a que haya lugar, sin embargo, Fontebo elaborará un seguimiento mensual sobre el castigo de cartera, acatando las recomendaciones de la Superintendencia de la Economía Solidaria que para tal efecto tiene previstas.

- En caso de existir garantía real (hipotecaria o prendaria) los documentos que los soportan.

Acciones:

- Evaluación Jurídica de la viabilidad del entablamiento de la demanda
- Presentación de la demanda
- Mandamiento de Pago
- Embargo Preventivo de Bienes
- Sentencia
- Remate de Bienes
- En caso de realizarse la terminación o suspensión del proceso de cobro jurídico sin extinción total de la obligación, el asociado o Ex-asociados se obliga(n) a constituir las garantías que sean exigidas por los respectivos reglamentos de FONTEBO.

1.4 GASTOS PROCESALES

Todos los gastos que ocasione el proceso de cobro jurídico estarán a cargo del deudor y/o deudor(es) solidario(s).

2. PROCESO DE EXCLUSIÓN

Atendiendo lo dispuesto Estatualmente (numeral 6, artículo 33), cuando se presente incumplimiento sistemático en las obligaciones económicas contraídas por los asociados con FONTEBO por más de 180 días, procederá el Líder del área de Cartera y Cobranzas dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a los ciento ochenta (180) días señalados, al traslado de la documentación con sus soportes, al Comité de Control Social para lo de su competencia.

3. INFORMES DE GESTIÓN DE COBRANZA

3.1. ETAPA ADMINISTRATIVA

Sobre la cartera en etapa de cobro administrativo, el Analista del Área de Cartera y Cobranzas presentará al Líder de ésta, informe quincenal detallado de la gestión adelantada, por deudor, que incluirá como mínimo: identificación de los titulares, deudor(es) solidario(os), número de obligación(es), fecha de inicio de la gestión de cobro, gestor de cobro asignado, gestión adelantada durante el período del informe, e indicadores de gestión establecidos, sobre lo que el líder del Área de Cartera y Cobranzas presentará a la Dirección Financiera informe mensual de la gestión de cobranza e indicadores de resultado.

3.2. ETAPAS PREJURÍDICA Y JURÍDICA

Sobre la cartera en etapa de cobro prejurídico el Analista del Área de Cartera y Cobranzas presentará al Líder de ésta, informe mensual detallado de la gestión adelantada, por deudor, que incluirá como mínimo: identificación de los titulares, deudor(es) solidario(os), número de obligación(es), fecha de inicio de la gestión de cobro,

Calle 19 No. 5 -25

PBX: 327 5540 • Piso: 3

www.fontebo.com

Bogotá, D.C. • Colombia

gestor de cobro asignado, gestión adelantada durante el período del informe NIT 860.040.212-6 indicadores de gestión establecidos.

Los abogados o representantes del canal tercerizado de asesore(s) presentarán a la Gerencia con copia a la Dirección Financiera y Líder del área de Cartera y Cobranza, informe mensual detallado de la gestión adelantada, por deudor, que incluirá como mínimo: monto inicial de la obligación o valor entregado para cobro, identificación de los titulares, deudor(es) solidario(s), número de obligación(es), fecha de inicio de la gestión de cobro, gestión adelantada durante el período del informe, e indicadores de gestión establecidos.

4. ACUERDOS DE PAGO

Para facilitar la recuperación de las obligaciones en etapa de cobro prejurídico, el Fondo podrá llegar a acuerdos de pago, sobre los valores vencidos para lo cual será necesario elaborar acuerdo de pago sobre el monto total de atraso adeudado, que tenga como mínimo:

- Fechas de pago
- Valor de cada uno de los pagos
- Plazo
- Forma de pago
- Firma de las personas interesadas en cumplir dicho acuerdo

Para la celebración de acuerdos de pago se tendrán en cuenta los siguientes requisitos:

- Corresponderá su elaboración al Asesor, Analista, Líder de Cartera y Cobranza o canal tercerizado de acuerdo con las instrucciones recibidas por el Fondo.
- Para acogerse al acuerdo de pago, el deudor debe demostrar condiciones para su cumplimiento
- Notificar a deudor(es) solidario(s) la novedad

Atribución para aprobación de acuerdos de pago establecidos así:

- Líder de Cartera y Cobranzas: Para saldos de deuda hasta treinta (30) SMLMV
- Gerente: Para saldos de deuda superiores a treinta (30) SMLMV.

El incumplimiento de lo establecido en el acuerdo de pago será razón suficiente para iniciar el cobro a los titulares, deudores solidarios o en su defecto para remitir el caso a cobro jurídico, aplicando la cláusula aceleratoria señalada en el pagaré.

5. CONDONACION DE INTERESES DE MORA

Podrá acordarse la condonación proporcional de intereses de mora de obligaciones en etapa de cobro prejurídico y jurídico, únicamente en las siguientes circunstancias:

Con pago del total del monto vencido de la obligación

Con pago del valor total insoluto de la obligación

Con pago del valor total insoluto de la obligación en estado de irrecuperabilidad, previo concepto de carencia de garantías, títulos o prescripción del mismo.

Calle 19 No. 5 -25

PBX: 327 5540 • Piso: 3

www.fontebo.com

Bogotá, D.C. • Colombia

6.3 Aprobación

La Junta Directiva tendrá la competencia de aprobar o improbar el castigo de cartera, previo análisis del Informe presentado por la Gerencia, la Dirección Financiera, el Área Jurídica y el Comité de Evaluación de Cartera, de lo cual se dejará constancia en Acta firmada por Presidente y Secretario.

6.4 Reporte

FONTEBO enviará con la periodicidad establecida a la Superintendencia de la Economía Solidaria en los formatos diseñados para el efecto una relación de los castigos de cartera de créditos que hayan sido debidamente aprobados por la Junta Directiva.

Dicha relación suscrita por el Gerente se conservará junto con los Estados Financieros en los cuales se efectúe el registro contable correspondiente y deberá acompañarse de los siguientes documentos:

- Copia del acta de Junta Directiva, donde conste la aprobación de los castigos, según corresponda y
- Certificación del Revisor Fiscal, donde conste la exactitud de los datos relacionados y la provisión correspondiente para realizar el castigo.

Parágrafo. El castigo de la cartera de créditos no libera a los administradores de las responsabilidades a que haya lugar por las decisiones adoptadas en relación con la misma, y en modo alguno releva al Fondo de su obligación de proseguir las gestiones de cobro que sean conducentes.

7. CARTERA DE EX ASOCIADOS

Se entenderá como ex-asociados la persona que pierde el carácter de asociado. En caso de existir saldos insolutos a favor de FONTEBO después del cruce de cuentas correspondiente, el cobro de cartera tendrá el siguiente tratamiento:

- Se notificará al ex-asociados el saldo insoluto que adeuda a favor de FONTEBO después del cruce de cuentas.
- Se deberá efectuar la gestión y las acciones necesarias de seguimiento, control y cobranza que garanticen el cobro y recuperación de las obligaciones.
- Se informará al deudor(es) solidario(s) la novedad en el cambio de carácter del deudor de asociado a ex-asociados.
- Las obligaciones que presenten incumplimiento le darán lugar a FONTEBO para pasarla inmediatamente a inicio de proceso de cobro.
- Todos los gastos que ocasione el proceso de cobro prejudicial por un canal tercerizado y jurídico estarán a cargo del deudor y/o deudor(es) solidario(s).