

REGLAMENTO PARA LA COBRANZA DE CARTERA DE CREDITOS

La Junta Directiva y el comité de Riesgos, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias y

CONSIDERANDO:

- 1) Que la cartera es el activo financiero más importante del Fondo, por lo tanto es necesario facilitar la atención oportuna para el recaudo de la mora.
- 2) Que en materia de cartera es propósito del Fondo actuar conforme a las disposiciones legales, especialmente en lo contenido de la Circular Básica Contable y Financiera, expedida por la Superintendencia de Economía Solidaria.

ACUERDA:

ARTICULO 1º. DEFINICIÓN Y GENERALIDADES: Se entenderá por cartera todas aquellas operaciones activas de crédito, servicios, gastos de cobranza y/o procesos judiciales, deudoras patronales y otras cuentas por cobrar otorgadas y desembolsadas por el Fondo de Empleados FONCARE, bajo distintas modalidades aprobadas.

ARTICULO 2º. OBJETIVOS: El objetivo de la presente reglamentación es la de adoptar lo establecido en la Circular Básica Contable y Financiera establecida en la Circular Externa No. 022 de 2020 expedida por la Supersolidaria, en materia del cobro de cartera de las entidades registradas en el sector solidario, haciendo el debido seguimiento a los asociados y ex asociados con cartera de créditos, teniendo como base los siguientes lineamientos:

- a) Implementar procedimientos técnicos para la administración eficiente de la cartera.
- b) Mantener indicadores de cartera dentro de los patrones de riesgos aceptados por ley.
- c) Crear una cultura de pago oportuno en la comunidad de asociados, que contribuya a la estabilidad de la entidad y al mejoramiento de sus servicios.
- d) Establecer mecanismos conforme con la ley que permitan una adecuada evaluación, calificación, clasificación y provisión de la cartera de crédito.
- e) Establecer mecanismos que revelen y establezcan las contingencias de pérdida del valor de la cartera y realizar los registros de Acuerdo con la realidad económica y contable.

ARTICULO 3º. POLÍTICAS: Son políticas generales del recaudo de la cartera, las siguientes:

- a) El recaudo de la cartera se realizará de conformidad con los Principios cooperativos, las normas legales vigentes sobre la materia, el estatuto y los reglamentos vigentes.
- b) El proceso de cobranza estará orientado a crear una cultura de buen pago, promoviendo en los asociados la cultura del pago oportuno de sus obligaciones, a través de los distintos medios de pago, que ofrece FONCARE.
- c) El proceso de recaudo estará orientado a conocer de manera oportuna las dificultades del deudor, que permitan llegar acuerdos de pagos convenientes para las partes, así como el cambio o adición de garantías.
- d) Informar oportunamente a los asociados, exasociados y deudores solidarios de los atrasos en sus obligaciones financieras, estableciendo los canales de comunicación requeridos para que comprendan y se responsabilicen de las obligaciones adquiridas.
- e) La administración de la cartera estará guiada a generar compromisos de pagos directos, que eviten costos innecesarios como intereses de mora, gastos de cobranza, cobros jurídicos, etc.

3.1 APLICACIÓN DE APORTES, AHORROS Y ABONOS EN CASO DE RETIRO

Al momento del retiro de un asociado, se procede a imputar los saldos de aportes sociales, el ahorro permanente y los demás ahorros voluntarios a sus créditos, servicios y demás obligaciones en el siguiente orden, previa notificación a las áreas de nómina de las empresas que generan el vínculo de asociación, quienes podrán descontar a favor del Fondo, las cesantías y demás prestaciones económicas:

- Cobro de intereses y capital en mora
- Cobro de servicios y/o cuentas por cobrar
- Créditos sin garantía
- Créditos con garantía.

Nota: Para el caso de los servicios prestados por FONCARE con descuento por nómina, se cobrarán las cuotas adicionales causadas, dependiendo de la fecha de corte del convenio establecido.

En el evento de quedar un saldo a favor del Asociado este se pasará al área de Tesorería para el respectivo giro.

En el caso de que resultare saldo a cargo del exasociado se reportará al área de nómina para su descuento de liquidación. En caso de que persista la obligación se podrá establecer un acuerdo de pago manteniendo el plazo inicialmente pactado. Si desea modificarlo se realizará un nuevo acuerdo, manteniendo la misma garantía o garantías. La administración solicitará de ser necesario la mejora de garantías.

3.2 CLAÚSULA ACELERATORIA

El Fondo de Empleados FONCARE o cualquier otro tenedor legítimo de este pagará, podrá declarar vencidos la totalidad de los plazos de esta obligación o de las cuotas que constituyen el saldo de lo vencido y exigir judicial o extrajudicialmente el pago total del saldo insoluto de la deuda, de los intereses moratorios y de gastos de cobranza incluidos honorarios de abogado, si incurre en algunos de los siguientes eventos: a) Me encuentre (encontremos) en mora en el pago de cualquier obligación que tenga (tengamos) conjunta o separadamente a favor del Fondo de Empleados FONCARE; b) Si fuere (fuéramos) demandado(s) judicialmente en forma conjunta o separada por personas naturales o judiciales diferentes al Fondo de Empleados FONCARE; c) Con el simple retiro de la compañía por cualquier razón, lo que determina la pérdida de la calidad de asociado.

ARTICULO 4º. ESTRATEGIAS: En el desarrollo del proceso de cobro, El Fondo de Empleados FONCARE, aplicara las siguientes estrategias:

- a) Servicio a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, envío de mensajes a celular (SMS), etc. de tal manera que se exponga de forma clara y precisa las condiciones de la negociación.
- b) La información obtenida, permitirá ampliar el conocimiento sobre sus dificultades de pago, de tal manera que facilite ofrecerle asesoría y alternativas de solución al alcance de FONCARE.
- c) Seguimiento y evaluación constante de las diferentes variables de la cartera para prevenir su morosidad.
- d) Desarrollar acciones posteriores al desembolso del crédito, que permitan conocer los cambios.
- e) Evaluación del perfil de los asociados morosos, con el fin de asesorar los comités de crédito y evaluación de cartera.
- f) Mantener actualizada la base de datos de los asociados deudores como mecanismo que ayude a la toma de decisiones.
- g) Llevar historial de los seguimientos de cobro que se le efectúan al asociado o ex asociado.

ARTICULO 5º. EVALUACIÓN: El comité de Riesgos será el órgano encargado de realizar la evaluación de la cartera y se ceñirá a lo dispuesto en la Circular básica contable y financiera emitida por la Supersolidaria y el Reglamento establecido para tal fin. El Fondo de Empleados FONCARE, evaluará la cartera de crédito con base a los siguientes criterios:

- a) Capacidad de pago, solvencia, nivel de endeudamiento, calificaciones a las centrales de riesgo, ingresos y egresos del deudor o deudor solidario.
- b) Verificación de la información suministrada por el deudor en el formulario de solicitud de crédito o sus actualizaciones.

- c) Naturaleza, liquidez, cobertura y valor de las garantías, teniendo en cuenta, entre otros aspectos, la celeridad con que se pueden hacer efectivas.
- d) La atención oportuna de las cuotas, derivadas de una operación activa de crédito que debe efectuar el deudor en una fecha determinada, independientemente de los conceptos que comprenda (capital e interés).
- e) El número de veces que el crédito ha sido reestructurado y la naturaleza de la respectiva reestructuración. Se entiende que entre más operaciones reestructuradas se hayan otorgado a un mismo deudor, mayor será el riesgo de no pago de la obligación.

Los resultados de las evaluaciones efectuadas por el comité evaluador de cartera, se informarán a la Junta Directiva como medida de control Administrativo.

Las evaluaciones realizadas por El Fondo de Empleados FONCARE y todos sus soportes permanecerán a disposición de la Supersolidaria y la Revisoría Fiscal.

ARTICULO 6º. PROCEDIMIENTO DE COBRO DE CARTERA: FONCARE, aplicará el cobro de los saldos de cartera a cualquiera de los deudores principales y/o deudores solidarios, de acuerdo a lo establecido en la Ley 2300 de 2023.

La responsabilidad del proceso de la gestión de la cobranza involucrará a todas las personas e instancias de FONCARE, y en todo caso, estará en cabeza y responsabilidad de la Gerencia y la Coordinación del Fondo.

El Fondo de Empleados FONCARE, aplicará los siguientes criterios generales para el proceso del recaudo de los créditos:

- 1) **Cobro preventivo:** Se realiza con la finalidad de evitar que el asociado o ex asociado entre en morosidad con sus créditos recordándole el pago puntual de la cuota correspondiente al último mes.
- 2) **Cobro Administrativo:** FONCARE y/o los agentes externos especializados, agotarán todos los medios posibles que permitan hacer el arreglo directo con el deudor y el deudor solidario.
Se inicia cuando el Asociado o Exasociado se encuentre con un día de mora y hasta el día treinta (30).
- 3) **Cobro Pre jurídico:** FONCARE y/o los agentes externos adelantará una etapa inicial del cobro pre jurídico para tener un acercamiento con el asociado o ex asociado, de tal forma que permita explorar hasta última instancia la normalización de la obligación crediticia.

Los responsables de esta etapa de cobro serán el Gerente, el Coordinador, y se realizará a través de los Abogados Externos y/o casas de cobranzas. Se inicia cuando el asociado o ex asociado se encuentre con 30 días de mora y hasta 90 días.

- 4) **Cobro Jurídico:** Agotadas las etapas anteriores, FONCARE, enviará los créditos no recuperados a los abogados correspondientes para el proceso judicial.

Independiente de lo anterior, a esta etapa se puede llegar cuando se presenten los siguientes casos:

- a) Cuando el deudor o deudor solidario sean demandados por el cobro de otras obligaciones o fueren declarados en estado de quiebra.
- b) Cuando se han incumplido acuerdos de pagos o acuerdos de reestructuración.

Para todos los efectos los Agentes Externos de cobranza y/o abogados encargados de la gestión de cobro, deberán presentar un informe mensual a la administración del Fondo de Empleados FONCARE, detallando la gestión realizada. Todos los gastos que ocasione el cobro jurídico, serán cargados al asociado.

ARTICULO 7º. ACUERDOS DE PAGO Y REESTRUCTURACIÓN: Los siguientes lineamientos serán tenidos en cuenta según sea el caso:

Acuerdos de Pago: Para facilitar la recuperación de la cartera morosa, El Fondo de Empleados FONCARE o los agentes externos podrán llegar a acuerdos de pago, para ello será necesario diligenciar un formato estipulado de contenga como mínimo:

- Fecha de pago
- Cuota
- Plazo

Las demás condiciones pactadas deberán estar firmada por las personas interesadas en cumplir dicho acuerdo. Cuando un acuerdo de pago es incumplido, se tomarán las medidas pertinentes y las gestiones de cobranza establecidas.

FONCARE, se reserva la facultad de suscribir acuerdos de pago, con base en la documentación presentada y el análisis de la capacidad de pago del deudor principal y/o sus deudores solidarios y podrá exigir garantías adicionales cuando lo considere conveniente.

Ningún acuerdo podrá superar 1.5 veces del plazo original de la línea de crédito para el pago de la obligación a excepción de los créditos de vivienda que podrán mantener su plazo original.

Reestructuración: Se entiende por reestructuración de un crédito, el proceso mediante el cual se modifican cualquiera de las condiciones originales pactadas con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación.

- Las reestructuraciones serán un recurso excepcional para regularizar el comportamiento de la cartera de crédito y no puede convertirse en una práctica generalizada. Será requisito para la aprobación de las reestructuraciones evaluar la capacidad de pago y el nivel de endeudamiento.
- A los Créditos reestructurados se les otorgara una calificación de mayor riesgo. Esta calificación dependerá de las condiciones financieras del deudor.
- Cuando un crédito reestructurado se ponga en mora, volverá de inmediato a la calificación que tenía antes de la reestructuración. Si esta fuere de mayor riesgo, se deberán hacer las provisiones correspondientes.
- Cuando un acuerdo de reestructuración es incumplido, se iniciará inmediatamente el proceso de cobro jurídico.

ARTICULO 8º. MECANISMOS DE COBRANZA

La gestión de cobranza preventiva y prejudicial se realizará por parte de FONCARE, y/o agentes especializados externos quienes estarán en constante comunicación a través de los siguientes mecanismos:

a. Mensajes (SMS):

El deudor podrá recibir mensajes de texto, donde se le informe de manera clara y precisa su situación frente a las obligaciones para con FONCARE.

b. Llamadas Telefónicas:

El deudor podrá recibir una llamada de acercamiento con el fin de realizar la gestión de cobro y concretar una fecha en la cual normalizará su obligación. Esta llamada se realizará a los teléfonos de residencia y trabajo registrados por el deudor en el formulario de vinculación como asociado, en la solicitud de crédito, o a los últimos actualizados por él mismo.

c. Comunicaciones Escritas:

La labor de acercamiento y cobro también se realizará a través de comunicaciones escritas, invitando al deudor y su deudor solidario a normalizar la obligación. Esta comunicación será enviada a través de correos electrónicos o a las direcciones de residencia y trabajo registradas por el deudor en el formulario de vinculación como asociado, en la solicitud de crédito, o a los últimos actualizados por el mismo.

d. Visitas:

Podrán realizarse visitas a la residencia o trabajo del deudor y/o deudor solidario, cuando no haya sido posible el contacto telefónico o de otra índole.

e. Gestión de Cobro a otros Obligados:

Dadas las responsabilidades de pago que le competen a los deudores solidarios, el Fondo, puede en cualquier momento realizar la gestión de cobro a dichas personas, sin perjuicio de que simultáneamente haya requerido para el pago al deudor principal.

f. Contacto a Referidos:

En caso de no ubicar el deudor en los datos de contacto registrados en el formulario de vinculación, en la solicitud de crédito o en sus posteriores actualizaciones, se podrá recurrir a los teléfonos y direcciones de las referencias y otras personas naturales incluidas en la solicitud, con el exclusivo objeto de ubicar al deudor.

Los agentes especializados externos, están autorizados para celebrar acuerdos de pago con los deudores morosos, no obstante, no están autorizados para recibir pagos directamente del mismo. Todos los abonos o pagos se deben realizar a través de los canales de pagos autorizados por FONCARE para tal fin, los cuales se detallarán en el presente documento.

ARTICULO 9º. ENTIDADES Y PERSONAS AUTORIZADAS PARA LA GESTION DE COBRO:

El Fondo de Empleados FONCARE, podrá realizar la gestión de cobro de forma directa, también, a través de agentes especializados externos y abogados expertos en cobranza; quienes deben contar con la infraestructura, talento humano y experiencia requerida para desarrollar la labor encaminada a la recuperación de los valores adeudados.

Los encargados de la gestión de cobranza en sus diferentes fases serán el Fondo de Empleados FONCARE, las casas de cobranzas y abogados externos que autorice la administración.

ARTICULO 10º. GASTOS DERIVADOS DEL PROCESO DE COBRANZA:

El Fondo de Empleados FONCARE, cobrará a sus asociados y exasociados, los gastos y/o honorarios que se causen por la gestión de cobranza a partir de los 30 días del vencimiento de sus obligaciones, sobre el monto de la obligación morosa, además de los intereses corrientes y de mora causados, cuyos costos serán asumidos por los

citados deudores. De igual manera en caso de un proceso vía judicial el deudor asociado, exasociado o deudor solidario asumirá también los honorarios, costas procesales notificaciones y demás gastos que se deriven de este proceso.

- a. La gestión de cobranza de cartera en la etapa de "**Cobro Preventivo**" y en la etapa de "**Cobro Administrativo**" con mora entre uno (1) y treinta (30) días, la realizará FONCARE y/o los agentes externos especializados, a través de sus áreas de cobranza, asumiendo la totalidad de los gastos, sin que dicha gestión tenga costo alguno para el Asociado.
- b. La gestión de cobranza de cartera en la etapa de "**Cobro Administrativo**" con mora de treinta y un (31) días será realizada por el agente especializado externo y los costos de la misma, serán asumidos por el Asociado. (incluyendo capital, intereses corrientes, intereses de mora, seguros y gastos de cobranza)
- c. La gestión de cobranza de cartera en la etapa de "**Cobro Prejurídico**" con mora entre treinta y un (31) y noventa (90) días será realizada por el agente especializado externo, y los costos de la misma serán asumidos por el Asociado (incluyendo capital, intereses corrientes, intereses de mora, seguros y gastos de cobranza)
- d. La gestión de cobranza de cartera en la etapa de "**Cobro Jurídico**" con mora superior a noventa y un (91), la realizaran abogados externos. El Fondo de Empleados FONCARE, está facultado para asignar de manera externa la obligación (aportes y obligación crediticia) a abogados especializados para efectuar los trámites judiciales pertinentes tendientes a la recuperación por vía judicial de la obligación. Los honorarios de la misma serán asumidos por el asociado. (incluyendo capital, intereses corrientes, intereses de mora, seguros y gastos de cobranza). Adicional a este valor el asociado asumirá, las costas procesales, notificaciones y demás gastos que se deriven de esta gestión.

1. Orden de la imputación de los pagos:

Los gastos de cobranza serán descontados de forma directa del pago efectuado por el deudor principal o deudor solidario; el saldo restante del pago se aplicará en el siguiente orden de conceptos por cada obligación vencida, de la más antigua a la más reciente:

- a. Gastos por Comisiones u honorarios
- b. Cargos Fijos (seguros)
- c. Intereses de Mora

d. Intereses Corrientes

e. Capital.

2. Canales a través de los cuales se podrán efectuar los pagos:

Podrá realizar sus pagos a través de los medios de recaudo establecidos por el FONCARE, que serán publicados en la página web www.FONCARE.co

ARTICULO 11°. CASTIGO DE CARTERA Y VIABILIDAD DEL CASTIGO: Un crédito moroso podrá ser susceptible de castigo cuando el proceso de cobro jurídico demuestre su irrecuperabilidad total. Agotados los trámites necesarios y corroborada esta situación se procederá, por consideración del monto, o antigüedad, a solicitar el castigo respectivo. Así mismo se puede castigar por la incapacidad de pago comprobada por deudor y deudores solidarios, desde el cobro administrativo sin necesidad de haber sido enviado a cobro jurídico.

Este proceso se realizará de acuerdo a lo establecido en el capítulo CASTIGOS del Manual SARC

ARTICULO 12°. OTRAS DISPOSICIONES:

Centrales de Riesgo: El Fondo de Empleados FONCARE, mantendrá el compromiso de efectuar las actualizaciones a las centrales de riesgos para informar el comportamiento de pago de todos sus asociados y cuidará por su veracidad, exactitud y oportunidad. Para la realización de los reportes negativos a un deudor y/o codeudor moroso, FONCARE realizará tal reporte, previo el envío de una comunicación escrita al deudor y/o codeudor moroso con mínimo veinte (20) días de anticipación.

Modificaciones: El estudio y aprobación de modificaciones al presente reglamento serán competencia exclusiva del comité de Riesgos, el cual se ceñirá a las disposiciones legales y estatutarias vigentes.

ARTICULO 13°. VIGENCIA Y DEROGATORIA: El presente Reglamento es aprobado por la Junta Directiva de FONCARE, en reunión ordinaria, celebrada el día **veintinueve (29) de abril de dos mil veinticuatro (2024)**. Entra en vigencia a partir del momento de su aprobación y deroga el anterior reglamento y cualquier otra norma existente sobre el asunto.

JUNTA DIRECTIVA**Jorge de Jesus Rojo Martinez**
Presidente**Sandra Patricia Martínez Suarez**
secretaria

CONTROL DE CAMBIOS			
NOV-2018	V1	INCLUSIÓN	Creación del Documento
ABR-2024	V2	MODIFICACIÓN	Entra en vigencia
MAY-2025	V3	INCLUSION	Modificación art. 7e inclusión de artículos
		MODIFICACIÓN	N/A
AGO-2024	V4	MODIFICACIÓN	Actualización de formato y reemplazo de FONFRESENIUS a FONCARE