

	ACUERDO DE CARTERA	Código: RE-GG-04 Versión: 03 Fecha: 19/08/2022
---	---------------------------	--

ACUERDO No. 012 de 2020

POR MEDIO DEL CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO DEL PROCESO DE COBRANZA DE CARTERA DEL FONDO DE EMPLEADOS DE GRUPO EXPRESS FONDEXPRESS

CONSIDERANDO QUE:

1. El FONDO DE EMPLEADOS DE GRUPO EXPRESS en adelante –FONDEXPRESS, es una entidad del sector solidario cuya naturaleza jurídica y demás fundamentos para su gestión se encuentran consagrados en el Decreto Ley 1481 de 1989, la Ley 454 de 1998, la Ley 1391 de 2010 y por el Decreto 344 de 2017.
2. La Junta Directiva de FONDEXPRES en uso de sus atribuciones legales, estatutarias especialmente las conferidas en el Artículo 54, literal (i) del estatuto, manifiesta que tal órgano de administración podrá reglamentar los servicios de ahorro y crédito y los demás que preste FONDEXPRESS, así como la utilización de los fondos.
3. En este reglamento se regula todo lo relacionado con los procesos de seguimiento, control y cobranza de cartera de créditos, dictando las normas y dejando establecidos los procedimientos básicos, así como el personal responsable del proceso, permitiendo el correcto y normal funcionamiento de la recuperación de cartera.
4. La cartera es el activo más importante y representativo de FONDEXPRESS.
5. Uno de los servicios principales de FONDEXPRESS es conceder créditos a sus asociados, el cual está compuesto por los dineros entregados por los asociados en calidad de préstamo, por lo que se hace necesario establecer mecanismos que permitan recuperar oportunamente los recursos, porque la cartera, es un activo que tiene su base en los aportes que hacen los asociados, fuente primaria de financiación de FONDEXPRESS.
6. Es necesario disminuir el riesgo crediticio que es la probabilidad de que FONDEXPRESS incurra en pérdidas y disminuya el valor de sus activos como consecuencia del incumplimiento en el pago de las obligaciones contractuales por parte de sus deudores, el cual, en caso de materializarse, puede llegar a afectar la estabilidad y la viabilidad de FONDEXPRESS.

ACUERDA:

Aprobar el siguiente Reglamento del Proceso de Cobranza de Cartera de FONDEXPRESS, el cual regirá y operará bajo las siguientes condiciones:

CAPITULO I: ASPECTOS GENERALES

ARTICULO 1 OBJETIVO: Establecer las actividades y controles necesarios para la recuperación de la cartera vencida en FONDEXPRESS, adoptando lo establecido en la Circular Básica Contable y Financiera No. 004 de 2008, y lo reglamentado en la materia, de acuerdo con la Circular Externa 22 de 2020 expedida por la Superintendencia de la Economía Solidaria, Título IV, Capítulo II Sistema de Administración de Riesgos de Crédito – SARC, 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 a 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.
- f) Establecer y fomentar una cultura de administración de riesgos en FONDEXPRESS.
- g) Identificar, Medir, Controlar y Monitorear los riesgos inherentes a las actividades propias del otorgamiento de crédito y gestión de cobranza.

ARTICULO 2: ALCANCE: Este procedimiento aplica para la administración de cobranza de la cartera y para aquellos saldos de convenios vencidos en FONDEXPRESS.

ARTICULO 3: DEFINICIÓN: La cartera de crédito es el conjunto de documentos y operaciones de crédito otorgadas y desembolsadas a sus asociados bajo distintas modalidades, las cuales han sido aprobadas por la Junta directiva o el órgano competente, y expuestas a un riesgo crediticio que debe ser permanentemente evaluado.

POLÍTICAS DE COBRANZA

ARTICULO 4: RESPONSABLES: La responsabilidad del proceso de gestión de cobranza involucrará a todas las personas e instancias de FONDEXPRESS; en todo caso, la responsabilidad estará en cabeza de la Gerencia, la Coordinación Financiera y del área de Cartera; quienes realizarán el seguimiento y cumplimiento de lo establecido en este reglamento.

FONDEXPRESS gestionará la recuperación de la cartera con fundamento en las siguientes políticas:

- a) El proceso de cobranza estará orientado a crear una cultura de buen pago en aquellos asociados y ex asociados con dificultades en el cumplimiento de sus obligaciones.
- b) El proceso de cobranza estará orientado a conocer de manera oportuna las dificultades del deudor, permitiendo consolidar acuerdos de pago convenientes para las partes, así como el cambio o adición de garantías.
- c) El área de cartera será la responsable del control de la cartera, el seguimiento a la aplicación de los descuentos desde el inicio de obligación, hasta la cancelación total de esta y la rendición de informes consolidados.
- d) Una vez conocida la situación económica real del deudor moroso, se establecerán estrategias y/o mecanismos que permitan el cumplimiento del pago de la obligación en mora o crédito pendiente de pago.
- e) Se contará con herramientas y/o mecanismos de comunicación, que permitan informar de manera oportuna a los deudores, acerca del estado de sus acreencias, el concepto, valor de sus saldos y la mora en la cancelación de sus obligaciones pendientes.
- f) La gestión de cobro persuasivo o administrativo es realizada por el Área de Cartera y/o entidades externas de cobranza, mediante llamadas y envío de requerimientos al deudor.
- g) Fondexpress, mantendrá actualizada la base de datos de los asociados deudores, como mecanismo que ayude a la toma de decisiones.

	ACUERDO DE CARTERA	Código: RE-GG-04 Versión: 03 Fecha: 19/08/2022
---	---------------------------	--

- h) El debido proceso constitucional ejecutado, y el respeto por el derecho fundamental de habeas data durante el proceso de cobro a los asociados.
- i) La eficacia en el recaudo de cartera que se encuentra en estado de riesgo.
- j) Los compromisos de pago directos, que eviten costos innecesarios al deudor y/o asociado.

CAPITULO II: SEGUIMIENTO Y CONTROL DE CARTERA

ARTICULO 5 DEFINICIÓN: Entiéndase por proceso de seguimiento y control de cartera, aquel que se surte con posterioridad al otorgamiento del crédito y que tiene como finalidad, identificar el riesgo de los créditos que pueden desmejorar su capacidad de pago, solvencia de los deudores o codeudores o la calidad de las garantías que los respaldan, por efecto del cambio en las condiciones iniciales presentadas al momento del otorgamiento del crédito.

ARTICULO 6 PERIODICIDAD DE LA EVALUACIÓN DE CARTERA: La evaluación se realizará mensualmente, a todos los créditos que incurran en mora desde la fecha de su otorgamiento.

ARTICULO 7 VIGILANCIA Y CONTROL: La evaluación de la cartera estará a cargo del Comité Financiero y de Riesgos, designado por la Junta directiva, y su conformación será por un numero impar de mínimo tres (3) integrantes (responsable de la gestión de Riesgos, Junta Directiva).

ARTICULO 8 RESPONSABILIDAD: Será responsabilidad de la gerencia, verificar el cumplimiento del cronograma de evaluaciones aprobado previamente y presentar los informes sobre los resultados de las evaluaciones realizadas por el Comité Financiero y de Riesgos, a la Junta Directiva. Será responsabilidad de la Junta Directiva y Asamblea General de delegados, velar por el adecuado registro de la recalificación y provisiones a que haya lugar.

CAPITULO III: REESTRUCTURACIÓN DE CREDITOS

ARTICULO 9 CONCEPTO DE REESTRUCTURACIÓN: Se entiende por reestructuración de un crédito, el acuerdo de voluntades suscrito entre el Fondo de Empleados y el asociado y/o deudor, con la finalidad de modificar las obligaciones inicialmente estipuladas, y permitirle al asociado y/o deudor, el cumplimiento de los créditos otorgados en condiciones más beneficiosas, ante la ocurrencia de situaciones externas que afectan su capacidad de pago. Para tal efecto, previo al otorgamiento del proceso de reestructuración, el Comité de Crédito deberá determinar la viabilidad de recuperación y establecer condiciones efectivas de cumplimiento de la obligación, para lo cual se deberán evaluar el otorgamiento de nuevas garantías.

ARTICULO 10 REQUISITO PARA LA REESTRUCTURACIÓN DE OBLIGACIONES PENDIENTES DE PAGO:

1. Tener el crédito moroso a reestructurar, una antigüedad de mínimo 4 meses.
2. No haberse aplicado reestructuraciones al asociado y/o deudor, en un periodo de 8 meses anteriores a la solicitud presentada.
3. Establecer que las nuevas condiciones económicas del asociado permitan el cumplimiento de la reestructuración.
4. El plazo máximo de reestructuración de la obligación será de 24 meses.
5. No estar incurso en procesos ejecutivos iniciados por el Fondo de Empleados y por terceros,

ni tener medidas cautelares sobre los bienes objeto de garantía.

CAPITULO IV: ETAPAS DE GESTIÓN DE COBRANZA

La recuperación de cartera se divide en: cobro administrativo y cobro pre jurídico y jurídico.

ARTICULO 11 COBRO ADMINISTRATIVO: FONDEXPRESS realizará cobranza administrativa directamente a aquellas obligaciones que se encuentren con menos de 60 días de mora, mediante mensajes de alerta, llamadas telefónicas, correo electrónico, apoyándose en la información consignada en la solicitud de crédito, la suministrada por el aplicativo Linix y demás herramientas dispuestas para este fin, dejando siempre evidencia de la misma, en el expediente de asociado deudor; este mismo procedimiento deberá realizarse a los codeudores o deudores solidarios.

Si la obligación está clasificada en cartera de 1 a 30 días vencidos, se debe asegurar su cumplimiento y correcta aplicación de descuentos o pagos. El Área de Cartera, después de aplicar los descuentos reportados por el empleador, deberá validar a cuáles personas no se les realizó el descuento completo y realizar, la respectiva gestión de cobro administrativo y normalización de cartera.

En el momento que un asociado sea retirado de la empresa patronal y sea conocida la novedad, el Área de Cartera, en el menor tiempo posible, debe retornar dicho reporte con los saldos adeudados, los cuales deben ser descontados por la empresa patronal, en las liquidaciones de prestaciones sociales, según lo convenido.

Si el Empleador informa a FONDEXPRESS que el valor de la liquidación del contrato de trabajo no alcanza a cubrir la deuda, el Área de cartera, debe proceder en principio a realizar la primera notificación de forma inmediata, para informar el saldo insoluto no cubierto y convenir con el asociado deudor la forma de pago.

Durante la primera y segunda semana de mora, el Área de Cartera deberá enviar al deudor moroso, mínimo dos comunicaciones escritas, vía correo electrónico, solicitando el pago o recomendando el acuerdo de pago, dichos comunicados deberán ir con copia a la entidad afianzadora, en caso de que la obligación se encuentre afianzada. Así mismo deberá realizar gestión de cobranza por medio de llamadas telefónicas.

A partir de la tercera semana de mora y sin exceder el termino pactado en la declaratoria de impagada la obligación (en todo caso, no podrá ser superior a sesenta (60) días de morosidad), por medio de comunicación escrita firmada por el Gerente, se requerirá el pago inmediato de las obligaciones vencidas en un término no mayor a veinte (20) días, e informándole que, al no estar la obligación al día durante el tiempo establecido, se procederá al reporte negativo en las centrales de información.

Para las deudas afianzadas, FONDEXPRESS se regirá por lo estipulado en el convenio firmado por las Partes.

En caso de no lograr contacto ni acuerdo de pago con el deudor, y sea una obligación que se

encuentre afianzada, el Área de Cartera deberá remitir la información solicitada por la entidad afianzadora vigente, para el respectivo pago de la exigibilidad, habiéndose surtido para tal efecto los procedimientos de notificación y gestión de recuperación establecida por la afianzadora, para el respectivo pago del saldo de la deuda exigible.

En los casos de los deudores que quedan con saldos pendientes por pagar a FONDEXPRESS y no se haya logrado contacto o acuerdo de pago con ellos, el Área de Cartera, enviará la segunda notificación escrita, quince (15) días después de la primera notificación, donde exigirá el pago total del saldo adeudado o la suscripción del acuerdo de pago. Paralelo a lo anterior, el Área de cartera realizará el seguimiento del valor descontado en la liquidación de prestaciones sociales del deudor y realizará su aplicación, priorizando las obligaciones sin garantía.

En caso de que la segunda notificación escrita no tenga respuesta ni se haya logrado realizar acuerdo de pago con el deudor, se procederá a remitir una tercera notificación, pasados quince (15) días hábiles del segundo envío, solicitando el pago inmediato o dando un último plazo de cinco (5) días para realizar el acuerdo de pago, y notificando el paso de la obligación a cobranza pre jurídica con la entidad externa que se tenga contratada para tal fin.

Pasados treinta (30) días del envío de las tres notificaciones escritas anteriores, el Área de Cartera deberá complementar la gestión de cobro por los diferentes medios (Correspondencia certificada, correo electrónico, llamadas, mensajes de texto, etc.) que se hayan dispuesto para el efectivo contacto con el deudor.

El Área de Cartera debe disponer de un expediente físico, con una copia digital cargada en One Drive, la cual deberá tener un Backup mensual; con todos los registros de la gestión de cartera realizada, como la copia de las comunicaciones enviadas por los diferentes medios certificados. Todos los documentos físicos de la gestión de cobranza deberán ser escaneados para ser incluidos en el archivo digital.

Dentro de la gestión de ubicación de deudores, se utilizarán las herramientas asignadas para determinar si hay alguna vinculación del deudor con alguna otra entidad empleadora y si el resultado es positivo, se procede a realizar el envío de comunicación para activación de descuentos por nomina, invocando la aplicación de la Ley de Libranza.

Para realizar acuerdos de pago y reestructuración de obligaciones, el Área de Cartera, deberá informar a la Coordinación Financiera y la Gerencia, con el fin de evaluar el plazo máximo que se puede otorgar para el pago total de la obligación, que en todo caso no podrá superar los 24 meses.

En los casos de asociados deudores, con embargos o que presenten incapacidades largas o restricciones médicas, que hayan disminuido la capacidad de descuento, FONDEXPRESS también podría iniciar un embargo, o ampliar el plazo; estos casos serán presentados al Comité Financiero y de Riesgos para su respectiva aprobación.

En caso de no lograrse contacto con el deudor, la reprogramación se realizará cuando la entidad patronal, informe el valor que se logró descontar de la liquidación, incluso si no se logró realizar ningún descuento por este concepto.

ARTICULO 12 COBRO PREJURÍDICO Y COBRO JURÍDICO: A todo deudor que haya perdido el vínculo de asociado con el Fondo de empleados, que presente morosidad igual o superior a sesenta y un (61) días y que su saldo de capital más intereses supere un (1 SMMLV) salario mínimo mensual legal vigente, se le aplicará cobranza prejudicial. A excepción de los deudores que hayan suscrito algún acuerdo de pago con la administración y estén cumpliendo.

FONDEXPRESS enviará a la casa de cobranza o firma de abogados la información de todos los deudores que presenten la precitada morosidad incluidos los que se realizan proceso de exclusión con el apoyo del comité de control social que queden con saldos en contra y en los casos que la administración no tenga la capacidad para realizar los cobros de cartera, se podrán pasar a casa de cobranza o firma de abogados, sin importar la edad de mora y/o el saldo en mora.

La cobranza jurídica iniciará una vez agotadas todas las gestiones de cobro prejudicial. La Gerencia de Fondexpress tiene la potestad para solicitar a la casa de cobranza o a los abogados, que inicien el cobro jurídico sin dilaciones.

La Gerencia solicitará mensualmente, a la entidad contratada para tal fin, el informe de los resultados de la gestión de cobranza de cartera, para presentarlo al Comité Financiero y de Riesgos y luego a la Junta Directiva; este informe mensual debe aplicar para la cobranza administrativa, la respuesta de obligaciones afianzadas y la cobranza prejudicial y jurídica.

CAPITULO V: OTRAS CONSIDERACIONES

ARTICULO 13 CONDONACIONES: La Gerencia, tiene las siguientes atribuciones para condonar obligaciones que se encuentren en etapas de acuerdos de pago ya sean en estados de cobro administrativo, pre jurídico o jurídico, en lo concerniente a los saldos de Capital, intereses corrientes, moratorios, para lo cual se tendrán en cuenta los siguientes ítems:

- a) días de mora;
- b) categoría de la obligación;
- c) tipo de garantía y
- d) estado de cobro así: 10% capital y 50% en intereses, en las etapas de cobro jurídico y pre jurídico; y 50% capital en cartera castigada.

Para acuerdos que excedan estas atribuciones, deberán ser notificadas y aprobadas por al menos dos miembros del Comité Financiero y de Riesgos.

ARTICULO 14 CUANTIAS MENORES: Una cartera morosa con más de 180 días, podrá ser susceptible de condonación por cuantía mínima (25% de un SMMLV), cuando el proceso de recaudo por costos efectuados de la gestión de cobranza sea superior que la deuda con el Fondo, y lo realizará el Área de Cartera con previa autorización y aprobación del Gerente del Fondo de Empleados; y deberá ser reportado en los informes al Comité Financiero y riesgos, así como a la Junta Directiva.

ARTICULO 15 REPORTES A CENTRALES DE RIESGO: Se deberá garantizar en todos los créditos

otorgados por el Fondo de Empleados, que el deudor autorice a FONDEXPRESS a través de la solicitud de crédito, a reportar, solicitar, consultar y divulgar información sobre el comportamiento de sus obligaciones, a la central de riesgo contratada y demás centrales administradoras de información, según lo establecido en la Circular 004 de 2008 de la Superintendencia de Economía Solidaria y con fundamentos en los criterios que establece la Ley 1266 de 2008 "Habeas Data" y demás normatividad vigente, lo cual implica que el cumplimiento e incumplimiento por parte del deudor se reflejará en las mencionadas bases de datos.

Dicho reporte se realizará bajo los siguientes aspectos:

- a) Los reportes a las Centrales de Riesgo se deben enviar los primeros diez (10) días de cada mes y corresponden a los resultados de cierre del mes inmediatamente anterior.
- b) El Área de Cartera será la responsable de la generación del reporte de la cartera y su posterior envío a las centrales de riesgo, dependiendo de los mecanismos que se establezcan para tal fin.

CAPITULO VI: CASTIGO DE CARTERA

ARTICULO 16 GENERALIDAD: Una obligación de crédito en mora, previo estudio, podrá ser susceptible de castigo, cuando después de dos años, a través del proceso de cobro jurídico, no ha sido posible su recaudo o pago. Igualmente, cuando se encuentre documentada la causal a) de la imposibilidad de pago del deudor, incluida en el numeral siguiente, sin necesidad de haber sido iniciada la acción legal de cobro.

ARTICULO 17 IMPOSIBILIDAD DE PAGO DE LA OBLIGACIÓN: El estado de incobrabilidad de las obligaciones se presenta cuando ocurra al menos una de las siguientes situaciones:

- a) Fallecimiento y/o invalidez total o permanente del asociado deudor
- b) Incapacidad económica del deudor por enfermedad grave
- c) Desmejoramiento, pérdida o destrucción de la garantía
- d) Imposibilidad de ubicación y localización del deudor o deudores solidarios
- e) Cuando opera el fenómeno de la caducidad y prescripción de las obligaciones
- f) Saldo insoluto como resultado de aportes o bienes rematados que no alcanzaron a cubrir la obligación
- g) Que la obligación esté catalogada en la categoría de irrecuperable y esté totalmente provisionada
- h) Cuando evaluada y establecida la relación costo beneficio, resulte más oneroso los costos de cobranza que el beneficio a recibir.

ARTICULO 18 PROCEDIMIENTOS GENERALES DE CASTIGO DE CARTERA: Los castigos de cartera deben ser aprobados por la Junta Directiva, para ello, es necesario que el Gerente y el Coordinador Financiero expongan ante la Junta Directiva como mínimo, la siguiente información:

- a) Monto de cada una de las obligaciones de cartera a castigar, discriminando sus condiciones.
- b) El Gerente debe presentar un informe, una vez haya efectuado el estudio, análisis y evaluación de cada caso, para ello el Gerente debe revisar los soportes y acciones

adelantadas en el proceso de cobro de la respectiva obligación.

- c) Luego de realizadas las gestiones de cobro y conocido el informe del Gerente, presentando la relación de las obligaciones potencialmente castigables y previo estudio efectuado por el Comité Financiero y de Riesgos, podrá la Junta Directiva, considerar el castigo de las obligaciones de cartera presentadas por el Gerente.
- d) Certificación del Revisor Fiscal donde conste que el Comité Financiero y de Riesgos y el Gerente han cumplido con todos los requerimientos necesarios para presentar una obligación para su castigo.
- e) Junto con copia de la parte pertinente del acta de la Junta Directiva donde consta la aprobación de los castigos, se debe enviar un informe a la Superintendencia de la Economía Solidaria, de acuerdo con sus instrucciones.

El castigo de 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 a FONDEXPRESS de su obligación de proseguir las gestiones de cobro que sean conducentes.

Se realizará el reporte a las centrales de riesgo, con la referencia "cartera castigada".

ARTICULO 19 INFORMES: Para el cumplimiento de los objetivos propuestos en el presente reglamento, el Gerente y el Coordinador Financiero, presentarán un informe mensual sobre el estado de la cartera.

ARTICULO 20 VIGENCIA: El presente reglamento fue aprobado en reunión de Junta Directiva, según consta en el acta N° 272 del 19 de agosto de 2022 y rige a partir de la fecha, para constancia firman el presidente y secretaria de la Junta Directiva.

SANDRA JANET NIÑO VILLAMIZAR
Presidente

MYRIAM GARCÍA SOTO
secretaria

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Cambio Realizado
1	14/07/2020	Primera Emisión
2	15/12/2021	Ajuste general del documento conforme a lo establecido del Título IV, Capítulo II Sistema de Administración de Riesgos de Crédito – SARC, de la Circular Básica Contable y Financiera No. 004 de 2008, y lo reglamentado en la materia, de acuerdo con la Circular Externa 22 de 2020, expedida por la Superintendencia de la Economía Solidaria.
3	19/08/2022	Se incluye numeración de artículos en cada capítulo. Se modifica el artículo 12 del proceso de cobro pre jurídico. En el capítulo IV cobro administrativo se modifica el plazo de 10 a 20 días para el pago antes de proceder al reporte negativo en las centrales de información, de acuerdo con la ley de habeas data (1266/08).

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Gerencia	Coordinador Financiero Oficial de Cumplimiento	Junta Directiva