

FONDO DE EMPLEADOS DE ALPOPULAR "FEMPAL"

REGLAMENTO DE CARTERA

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

CONSIDERANDO:

1. Que la cartera es el activo financiero más importante del Fondo, por consiguiente es necesario facilitar la atención oportuna para el recaudo de la misma.
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:

ARTÍCULO 1. DEFINICIÓN Y GENERALIDADES. Se entenderá por cartera todas aquellas operaciones activas de créditos otorgados y desembolsados por el Fondo de Empleados de Alpopular "FEMPAL", bajo distintas modalidades (líneas de créditos) aprobadas, de acuerdo con el reglamento de crédito y las normas vigentes de esta materia.

ARTÍCULO 2. OBJETIVOS. El objetivo de la presente reglamentación es la de adoptar lo establecido en la Circular Básica Contable y Financiera No. 004 de 2008 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.

ARTÍCULO 3. 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 FEMPAL.
- 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, ex-asociados 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.

ARTÍCULO 4. ESTRATEGIAS. En el desarrollo del proceso de cobro, El Fondo de Empleados de Alpopular "FEMPAL", aplicará las siguientes estrategias:

- a) Servicio a través de correos electrónicos, llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto a celular (SMS), WhatsApp, 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 FEMPAL.
- 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.

ARTÍCULO 5. EVALUACIÓN. El comité evaluador de cartera 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. El Fondo de Empleados de Alpopular "FEMPAL", 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 de Alpopular "FEMPAL" y todos sus soportes permanecerán a disposición de la Supersolidaria y la Revisoría Fiscal.

PARAGRAFO 1. El Comité Evaluador de Cartera, estará conformado por tres (3) miembros nombrados por la Junta Directiva, de los cuales por los menos uno de ellos debe pertenecer a dicha Junta.

PARAGRAFO 2. El Comité Evaluador de Cartera, sesionara ordinariamente tres (3) veces al año y extraordinariamente cuando lo estime conveniente por derecho propio o por convocatoria de la Junta Directiva.

PARÁGRAFO 3. La convocatoria a reuniones ordinarias o extraordinarias deberá hacerse por escrito en forma personalizada, por carta o correo electrónico, a cada uno de los miembros indicando por lo menos la fecha, el lugar, la hora y temas a tratar en cada reunión.

Las reuniones ordinarias deberán ser citadas mínimo con dos (2) días hábiles de antelación, las extraordinarias se podrán citar mínimo con un (1) día hábil de antelación.

Todos los integrantes del Comité se responsabilizan de asistir a las reuniones convocadas.

ARTÍCULO 6. PROCEDIMIENTO DE COBRO DE CARTERA. FEMPAL aplicará el cobro de los saldos de cartera a cualquiera de los deudores principales y/o deudores solidarios.

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

El Fondo de Empleados de Alpopular "FEMPAL", 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 o quincena.
- 2) **Cobro Administrativo:** FEMPAL y los agentes externos especializados, agotarán todos los medios posibles que permitan hacer el arreglo directo

con el deudor y el deudor solidario. El tiempo máximo en este cobro será de dos (2) cuotas en mora (60 días).

- 3) **Cobro Pre-jurídico:** FEMPAL y los agentes externos adelantarán 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. El responsable de esta etapa de cobro será el Gerente y se realizará a través de los Abogados Externos y/o casas de cobranzas. Este se inicia cuando el asociado o ex-asociado se encuentre en más de sesenta y un (61) días de mora y para los créditos con garantía real en más de 91 días en mora.
- 4) **Cobro Jurídico:** Agotadas las etapas anteriores, FEMPAL enviará los créditos no recuperados a los abogados, para hacer efectivas sus garantías. Por conveniencia y principio a este tipo de cobro, solo se debe llegar una vez se hallan agotados los procesos de cobro administrativo y pre-jurídico. 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. Los abogados encargados del cobro jurídico, presentaran un informe mensual a la administración del Fondo de Empleados de Alpopular "FEMPAL", detallando caso por caso la situación del proceso. Todos los gastos que ocasione el cobro jurídico, serán cargados al asociado.

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

- a) **Acuerdos de Pago:** Para facilitar la recuperación de la cartera morosa, El Fondo de Empleados de Alpopular "FEMPAL" 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 deberá 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.

FEMPAL 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. En el caso de asociados que terminan su vínculo laboral con la empresa patronal y que queden con obligaciones, se les permitirá un acuerdo de pago que no supere un (1) año de plazo y sin incluir abonos extraordinarios dentro de la amortización.

b) **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.

1. 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.
2. A los Créditos reestructurados se les otorgara una calificación de mayor riesgo. Esta calificación dependerá de las condiciones financieras del deudor.
3. 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.
4. Cuando un acuerdo de reestructuración es incumplido, se iniciará inmediatamente el proceso de cobro jurídico.

ARTÍCULO 8. MECANISMOS DE COBRANZA. La gestión de cobranza preventiva y prejudicial se realizará por parte de FEMPAL, y/o agentes especializados externos quienes estarán en constante comunicación a través de los siguientes mecanismos:

- a) **Mensajes de texto (SMS) o WhatsApp:** El deudor podrá recibir mensajes de texto, donde se le informe de manera clara y precisa su situación frente a las obligaciones para con FEMPAL.
- 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 la hoja de vida 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 la hoja de vida 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, FEMPAL, 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 la hoja de vida 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 u otros documentos como la póliza Afiancol, 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 FEMPAL para tal fin, los cuales se detallarán en el presente documento.

ARTÍCULO 9. GESTIÓN DE COBRO ASOCIADO DEUDOR AFIANZADO

En caso que el asociado deudor afianzado incumpliere en el pago de un crédito, FEMPAL deberá realizar como mínimo las siguientes gestiones de cobro:

1. Durante los primeros veinte (20) días de mora:
 - El envío mínimo de dos (2) comunicaciones escritas, vía correo electrónico y/o correo certificado, con un intervalo mínimo de (8) días entre cada uno de los comunicados.
 - Realizar llamadas requiriendo el pago al deudor.
2. A partir del día (20) de mora:
 - Comunicación por parte del representante legal y/o empleado autorizado, requiriendo el pago inmediato de las obligaciones vencidas en un término no mayor de diez (10) 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. Comunicado que deberá ir con copia a la compañía afianzadora.
 - Envío de correos electrónicos y/o llamadas telefónicas mediante informe breve y detallado, dentro de los intervalos generados entre una y otra comunicación, a fin de reforzar el contenido de las mismas,

PARAGRAFO 1: Si los anteriores requerimientos resultan infructuosos, se calificará el crédito como impagado y el cual por ningún motivo, tiempo o circunstancia podrá ser superior a (60) días calendario de morosidad.

PARAGRAFO 2: El reporte a la Compañía afianzadora se debe realizar dentro de los (5) días hábiles siguientes a la fecha de haber sido declarado impago, radicando la documentación establecida en el convenio suscrito con la Afianzadora.

ARTÍCULO 10. GASTOS DERIVADOS DEL PROCESO DE COBRANZA. El Fondo de Empleados de Alpopular "FEMPAL", podrá cobrar a sus asociados los gastos y/o honorarios que se causen por la gestión de cobranza a los 30 días del vencimiento de sus obligaciones; dependiendo del tiempo de morosidad y la gestión realizada; estos gastos podrán oscilar entre el 4% y 20% más I.V.A, sobre el monto de la obligación morosa incluyendo intereses causados sobre la misma.

- 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 veintinueve (29) días, la realizará FEMPAL 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 (30) 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 Pre-juridico”** 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) días, la realizarán abogados externos. El Fondo de Empleados de Alpopular “FEMPAL”, 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 alternos a través de los cuales se podrán efectuar los pagos:** Podrá realizar sus pagos a nombre de FEMPAL, a través de los siguientes canales:

- a. **Bancolombia.**
Cuenta de Ahorro No. 237-9968044-1
Cuenta Corriente No. 250-4787849-2

- b. **Banco Popular.**
Cuenta Corriente No. 110-04027946-5

ARTÍCULO 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.

Condiciones de castigo: Para el castigo de un crédito se observarán las siguientes condiciones:

1. Incapacidad económica del deudor y deudor solidario.
2. Ausencia Total deudor y deudor solidario.
3. En caso de muerte del deudor, cuando el seguro del crédito no cubra la totalidad de la obligación.
4. Que la obligación esté catalogada como irrecuperable y esté totalmente provisionada.
5. Remisión y aprobación del castigo de cartera.

La Gerencia y el Comité de Evaluación de Cartera serán los encargados de remitir a la Junta Directiva la propuesta de los créditos a castigar, proceso que se realizará dos veces al año en los meses de mayo y noviembre. La Junta Directiva analizará la información presentada para el castigo y aprobará o rechazará parcial o totalmente la propuesta, de lo cual dejará constancia en un acta de aprobación.

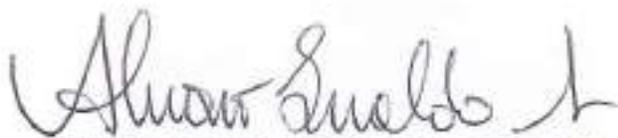
ARTÍCULO 12. OTRAS DISPOSICIONES.

Centrales de Riesgo: El Fondo de Empleados de Alpopular "FEMPAL", 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.

Modificaciones: El estudio y aprobación de modificaciones al presente reglamento serán competencia exclusiva de la Junta Directiva y del Comité de evaluación de Cartera, los cuales se ceñirán a las disposiciones legales y estatutarias vigentes.

ARTÍCULO 13. VIGENCIA Y DEROGATORIA. El presente Reglamento es aprobado por la Junta Directiva de FEMPAL, en reunión celebrada el día 22 de febrero de 2017. Entra en vigencia a partir del momento de su aprobación y deroga el anterior reglamento y cualquier otra norma existente sobre el asunto.

En constancia de lo anterior firman:



ÁLVARO GIRALDO SANTACOLOMA
Presidente Junta Directiva



MARITZA SÁNCHEZ MIELES
Gerente



JOSÉ ELDER GARCÍA
Secretario