

	<b>Política Administración de Cartera y Gestión de Cobranza.</b>	
	<b>FECHA DE CREACIÓN</b>	<b>29/09/2017</b>
	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>29/09/2017</b>

## 1. Objetivo

La política de cobranza tiene como objeto la recuperación de las obligaciones contraídas con Comfandi, por las empresas y personas naturales afiliadas o no afiliadas, así como, facilitar a los clientes diferentes mecanismos y alternativas de pago obteniendo información necesaria, clara y precisa que se requiera para analizar su situación frente a la deuda y construir conjuntamente alternativas de pago que conlleven a la normalización de la misma.

## 2. Alcance

Esta política aplica para todas las áreas involucradas en el proceso de gestión de Cartera, desde el momento de solicitud, aprobación, administración, control del cupo de crédito y recuperación. Las disposiciones contenidas en la presente política son de estricto cumplimiento, y las modificaciones que se requieran, serán efectuadas con la aprobación del Comité de Crédito y Cartera.

## 3. Directrices Generales

- ✓ La cartera de Comfandi se origina por ventas a crédito de los gestores calidad de vida o en las diferentes UES; por la colocación de dineros en crédito social y la cartera hipotecaria; la cartera generada por la administración de la caja (embargos, incapacidades, anticipos, cuentas transitorias, etc.).
- ✓ Esta política aplicará también a la cartera generada por nuevas unidades de negocio que se constituyan en un futuro en la Caja.
- ✓ Se efectuará un control permanente durante todo el ciclo de la obligación, iniciando en la venta y terminando con el pago efectuado por el cliente.
- ✓ Una vez entregada la factura de venta se efectuará el seguimiento para verificar la recepción y contabilización de la misma, además de conciliar los valores registrados por el cliente.
- ✓ El área de Cartera debe efectuar gestión de seguimiento antes del vencimiento de la factura, como cobro preventivo con el objeto de recordar al cliente su compromiso de pago.
- ✓ La gestión de cobro se podrá realizar con fuerza propia de Comfandi o por medio de Agencias especializadas de Cobranza y/o Abogados Externos.
- ✓ Los honorarios generados por la cobranza Pre Jurídica y Jurídica a través de terceros serán asumidos en su totalidad por el deudor o deudores teniendo la

	<b>Política Administración de Cartera y Gestión de Cobranza.</b>	
	<b>FECHA DE CREACIÓN</b>	<b>29/09/2017</b>
	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>29/09/2017</b>

tarifa según los acuerdos de servicio pactados y la edad de mora de la obligación cancelada.

- ✓ Los Auxiliares y Analistas de Cartera así como las casas de cobranza encargados, están autorizados para celebrar acuerdos de pago con los deudores morosos de acuerdo con las autorizaciones necesarias y los criterios descritos en esta política, no obstante no están autorizados para recibir pagos directamente del cliente. Todas las consignaciones y pagos deberán realizarse a través de los canales de recaudo determinados por Comfandi.
- ✓ Se debe efectuar reporte a las centrales de riesgo en forma periódica, de acuerdo a las condiciones exigidas por los operadores de bases de datos.
- ✓ Comfandi, informará al cliente que efectuará reporte negativo a la central de riesgo (Ley estatutaria 1266 de 2008 – Hábeas Data).

### 3.1. Clasificación de La Cartera

La clasificación de la cartera dependerá de los diferentes segmentos de la caja y de los días en mora que se encuentren los clientes al cierre del mes inmediatamente anterior así:

**Tabla 1**

*Clasificación de la cartera por edades*

<b>Clasificación</b>	<b>Crédito Social, Educación y Cartera Individual</b>	<b>Empresas</b>	<b>Hipotecaria</b>	<b>Salud</b>
<b>Corriente</b>	0	0	0	0
<b>Administrativa</b>	01-30	01-90	01-90	01-180
<b>Pre-jurídica</b>	31-180	91-270	91-360	181-360
<b>Jurídica</b>	>180	>270	>360	>360
<b>Castigada</b>	Cartera de difícil cobro			

Con esta clasificación se gestionara la cartera de una manera objetiva y orientada, permitiendo analizar el porcentaje de riesgo de cada uno de los rangos, evitando así el incremento en el indicador mensual, garantizando una gestión óptima y de calidad.

	<b>Política Administración de Cartera y Gestión de Cobranza.</b>	
	<b>FECHA DE CREACIÓN</b>	<b>29/09/2017</b>
	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>29/09/2017</b>

### **3.2. Gestión de Cobranza**

La gestión de cobranza es una actividad cuyo objetivo es continuar la relación comercial con el cliente, procurando que mantenga sus créditos al día a través del desarrollo de estrategias que permitan la recuperación de la cartera.

- a. Con el fin de evitar que el cliente incurra en mora o ésta se incremente, Comfandi, hace gestión preventiva, administrativa, pre-jurídica y jurídica.
- b. Se utilizarán diferentes mecanismos para el contacto con el titular como mensajes de texto, correos electrónicos, llamadas telefónicas, correos masivos o personalizados y visitas, entre otras alternativas que permita el contacto directo y la normalización de la obligación.
- c. Se establecen (3) canales de comunicación para contactar a las empresas en la cartera empresarial: 1. Personal Operativo (aquellas personas con las que se tiene el control de la operación día a día), pueden ser auxiliares, analistas, operadores, coordinadores, etc. 2. Personal directivo (aquellas personas que tienen a su cargo el pago de las obligaciones de la empresa), pueden ser Jefes de área, jefes de Tesorería, Contadores, Jefes de compras, directores comerciales, etc. 3. Personal estratégico (aquellas personas que tienen la alta dirección de las empresas). Gerente general, gerente financiero y/o administrativo, vicepresidentes o presidente.

#### **3.2.1. Cobranza Preventiva**

Se define como gestión preventiva al proceso realizado a nuestros clientes que están en cartera corriente para recordarles el vencimiento de la obligación, este tipo de gestión busca contener la cartera y evitar la mora.

- a. Se debe recordar a nuestros clientes su fecha de pago para evitar el deterioro de la obligación, esta gestión se hará 1 día antes del vencimiento de la obligación.
- b. La recordación puede ser comunicación escrita, correo electrónico, llamada o cualquier otro mecanismo a disposición.
- c. En la cartera empresarial ésta gestión va dirigida a personal operativo de la empresa deudora.

	<b>Política Administración de Cartera y Gestión de Cobranza.</b>	
	<b>FECHA DE CREACIÓN</b>	<b>29/09/2017</b>
	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>29/09/2017</b>

### **3.2.2. Cobranza Administrativa**

Se define como gestión administrativa al proceso realizado a los clientes que presentan mora desde un (1) día de vencido hasta el momento que se traslada a cobro pre- jurídico, teniendo en cuenta la clasificación por edades de mora de cada segmento, como se muestra en la Tabla 1.

- a. En caso de no pago a la fecha de vencimiento, en el día 1 de mora, se realizará llamada de seguimiento, con el fin de investigar las causas de no pago y concretar una nueva fecha para la cancelación, la cual no debe ser superior a 5 días.
- b. Para el día después de la fecha del acuerdo de pago, en caso de no cumplimiento se realizará nuevamente llamada de seguimiento, con el fin de investigar las causas de no pago y concretar una nueva fecha, no superior a 5 días, para la cancelación.
- d. Una vez se ha agotado la cobranza administrativa y el cliente presente 31 días en mora o más, según Tabla 1, la obligación deberá ser enviada a cobro Pre jurídico, gestión que se adelantará a través de auxiliares de cartera de la Caja o por agencias de cobranzas.
- e. Cuando la gestión de cobro se realice por medio de terceros, se debe enviar una notificación al cliente estableciendo una fecha límite de pago e informando que en caso de no cumplir con esta fecha será enviado a cobro externo.
- f. Esta gestión en cartera empresarial va dirigida al personal operativo de la empresa deudora hasta los 30 días de mora, al personal directivo de la empresa deudora hasta los 90 días de mora. Cuando se envíe la obligación a cobro prejurídico se debe notificar al personal estratégico de la empresa deudora.

### **3.2.3. Traslado Agencia Cobranza**

- a. Las agencias de cobranza son empresas especializadas de cobros, las cuales se encargan de realizar las diferentes actividades y estrategias que permitan la recuperación de la cartera vencida, en las diferentes instancias de cobro ya sea a nivel Pre jurídico o Jurídico.
- b. La gestión de cobranza que adelanten las agencias de cobranza y/o el abogado externo, tendrá cobro de honorarios adicionales a los intereses de mora (según el tipo de cartera) que serán cargados al cliente.

	<b>Política Administración de Cartera y Gestión de Cobranza.</b>	
	<b>FECHA DE CREACIÓN</b>	<b>29/09/2017</b>
	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>29/09/2017</b>

### **3.2.4. Cobranza Pre Jurídica**

El cobro pre jurídico es el conjunto de acciones persuasivas que se realizan a los clientes que presenten incumplimiento en el pago de las cuotas de préstamos o servicios, mayor o igual a 31 días en mora o más según Tabla 1, con el fin de recuperar la cartera.

- a. Esta gestión se puede realizar con personal interno de cartera o con las agencias especializadas de cobro, requiere de control y seguimiento especial.
- b. Se utilizarán diferentes mecanismos para el contacto con el titular tales como: Mensajes de texto, Correo electrónico, Llamada telefónica, correo masivo o personalizado, visitas o cualquier otra alternativa que permita el contacto directo con el cliente.
- c. Esta gestión en cartera empresarial debe ser dirigida al personal directivo de la empresa deudora hasta los 180 días, a partir de esa edad de mora debe ser dirigida al personal estratégico de la empresa deudora.

### **3.2.5. Cobranza Jurídica**

Es la aplicación de los procedimientos formales previstos en el Código de Procedimiento Civil y/o comercial, con el objeto de lograr la cancelación de la obligación hasta con el remate de los bienes del deudor.

- a. Una vez la obligación ha cumplido los 181 días de mora o más como se muestra en la Tabla 1, o aquellas obligaciones que se consideren en riesgo de pérdida serán enviadas a cobro Jurídico.
- b. Los abogados que realicen dicha gestión pueden ser internos de Comfandi o abogados externos.
- c. Esta cobranza se puede iniciar antes de culminar alguna de las etapas anteriores, si en el momento de realizar la gestión de cobro se identifica que el deudor no tiene intención de cancelar la deuda, no tiene los recursos necesarios o tiene la intención de ficticiarse (vender o traspasar sus bienes a otra persona, con el objetivo de evitar embargos).
- d. Para trasladar a cobro jurídico, Comfandi debe asumir unos gastos de inicio de procesos tales como: gastos de investigación de bienes e ingresos, pólizas y conciliaciones entre otros; que hacen no viable el proceso jurídico a saldos de obligaciones menores a \$1.500.000.

	<b>Política Administración de Cartera y Gestión de Cobranza.</b>	
	<b>FECHA DE CREACIÓN</b>	<b>29/09/2017</b>
	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>29/09/2017</b>

### 3.3. Vías de normalización de la Cartera

- a. **Pago total obligación:** es la cancelación total de las obligaciones existentes del cliente sumando el total del capital intereses moratorios, intereses corrientes, seguros y gastos de cobranzas.
- b. **Pago total mora:** es la cancelación total del valor vencido incluido, intereses moratorios, intereses corrientes, seguros, gastos de cobranzas y capital vencido.
- c. **Refinanciación y/o Reestructuración:** es el proceso que permite tomar el saldo total de la(s) obligación(es) en mora dividirlo en un nuevo plazo.
- d. **Acuerdo de pago.** Los acuerdos de pago son un mecanismo mediante el cual se materializa por escrito la voluntad de las partes, entre el deudor y la Caja de compensación (puede estar representada por agentes internos o por agentes externos especializados), para lograr la normalización de las obligaciones, esto es, cancelar el valor en mora de las obligaciones vencidas o el pago del saldo total de las mismas cuando se ha ejecutado la cláusula de aceleración de plazo.
- e. **Prórrogas.** Son tiempos de espera mientras el deudor consigue los dineros para pagar la obligación. No puede superar el tiempo al vencimiento de la siguiente cuota (cuando se trata de crédito social e hipotecario).
- f. **Jornadas de negociación.** Son campañas especializadas para recuperar cartera. Pueden ser por correo, telefónicas o personales.
- g. **Dación en Pago.** Cancelación de las obligaciones por parte del deudor con sus propios bienes, garantías de las obligaciones o cualquier activo de fácil realización que permita recuperar los dineros adeudados. Los bienes podrán ser inmuebles, vehículos, maquinaria y equipo.
- h. **Condonaciones:** La condonación tiene como objetivo, obtener la recuperación de la cartera por pago total en los diferentes segmentos, en franjas mayores a 360 días en mora y cartera castigada, teniendo en cuenta que en esta edad de mora la obligación ya ha sido deteriorada en un 100%:

	<b>Política Administración de Cartera y Gestión de Cobranza.</b>	
	<b>FECHA DE CREACIÓN</b>	<b>29/09/2017</b>
	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>29/09/2017</b>

**Tabla 2**  
*Condonaciones de Cartera Individual*

<b>Edad de mora</b>	<b>Capital*</b>	<b>% Int Corrientes*</b>	<b>% Int Mora*</b>	<b>Responsable Atribución</b>
	Desde 1% hasta el 10%	100%	100%	Jefe de Cartera
Mayor a 360 días de mora y/o castigada	Desde el 11% hasta el 30%	100%	100%	Gerente Financiero
	Superior al 30%	100%	100%	Comité de Crédito y Cartera

- La condonación solo se realiza para pago de contado y sobre el total de la deuda.
- Los porcentajes de condonación dependen del segmento de la obligación y su edad de cartera.
- En el segmento de educación, cuando el cliente presente otras obligaciones en franjas inferiores a 361 días pertenecientes al calendario año lectivo, no hay opción de condonación.
- El descuento para educación solo aplica si el estudiante ha perdido el cupo en el colegio y no cuenta con hermanos en el mismo.
- Si el cliente cuenta con más obligaciones y estas no están dentro del rango de condonación, el titular deberá normalizar las obligaciones vigentes para aplicar el descuento por pago total.

### **3.4. Sanciones**

Se impondrán sanciones a aquellos deudores morosos de la Caja de Compensación de acuerdo a su edad de mora. Pueden ser intereses moratorios, bloqueos temporales o permanentes, pérdida de beneficios, honorarios de cobranza, honorarios de abogado, reportes a centrales de riesgo.

Para la modalidad de créditos rotativos de cartera individual, Comfandi penalizará o bloqueará los cupos en los siguientes casos:

- Bloqueo parcial:** cuando presente 12 días en mora en un saldo igual o superior a \$ 10.000 en cartera de crédito social y 31 días en mora para otros

	<b>Política Administración de Cartera y Gestión de Cobranza.</b>	
	<b>FECHA DE CREACIÓN</b>	<b>29/09/2017</b>
	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>29/09/2017</b>

segmentos, el rotativo se bloqueará y solo se activará al momento de la normalización de la obligación.

- b. **Bloqueo permanente:** cuando se presente una mora igual o superior a 180 días, al presentar un bloqueo permanente el rotativo en crédito social no se activará nuevamente.
- c. **Penalidad en mora superior a 60 días:** en crédito social, el rotativo en esta edad de mora pierde el beneficio de la tasa subsidiada y pasa a tener la tasa plena existente en el momento de la penalidad.
- d. **Penalidad por desafiliado:** si el cliente ya no es afiliado a la caja de compensación Comfandi, perderá todos los beneficios otorgados en tasa subsidiada.
- e. **Descuentos automáticos:** si el rotativo en crédito social presenta una mora igual o mayor a 60 días, se descontará del subsidio familiar para cubrir el saldo vencido.

### 3.5. Clausula Aceleratoria

- a. En los créditos de vivienda la cláusula aceleratoria se hará efectiva con las correspondientes demandas judiciales.
- b. En los créditos de consumo, como los rotativos, la cláusula aceleratoria podrá declararse extinguido el plazo pactado y acelerar o exigir anticipadamente el pago total de la obligación, sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial alguno y, por tanto, exigir a partir de ese momento su pago total, sus intereses moratorios, primas de seguros y los gastos ocasionados por la cobranza que haya pagado por la gestión o que se causen con posterioridad, cuando se cumpla alguna de las siguientes causales:
  - Por mora en el pago de 120 días equivalentes a 4 meses en mora, de las cuotas pactadas.
  - Cuando haya inexactitud o falsedad en los documentos presentados a Comfandi, para obtener la aprobación y/o desembolso del respectivo crédito.



	<b>Política Administración de Cartera y Gestión de Cobranza.</b>	
	<b>FECHA DE CREACIÓN</b>	<b>29/09/2017</b>
	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>29/09/2017</b>

### **3.6. Aplicación de Pagos**

Los pagos recibidos por parte de los deudores se aplicarán de acuerdo al siguiente orden:

- Gastos de Cobranza
- Honorarios
- Intereses
- Capital

### **3.7. Castigos de Cartera**

El castigo de una obligación vencida hace alusión a una operación contable o una clasificación de la cartera, en ningún caso será de condonación total o no cobro de la deuda.

Proceso a seguir:

- Gestión de cobranza: Realizar la debida gestión de cobranza
- Cobro Jurídico: Proceso Jurídico avanzado o inviabilidad de cobro jurídico
- Declaración cuenta de difícil cobro: Concepto del abogado que informe su estado de difícil recuperación
- Solicitud de castigo: Realizada por la UES o por Cartera
- Aprobación: UES y Comité de Crédito y Cartera.

#### **Parágrafo: Cartera de Difícil Recaudo**

Se considerara cartera de difícil recaudo aquellos clientes que al cierre de mes incurran en mora superior a 361 días a los cuales se le enviara una notificación por escrito estableciendo una fecha límite de pago y que en caso de no cumplir con esta fecha serán enviados a cobro externo.

#### **3.7.1. Obligaciones Susceptibles de Castigo**

- a. Las obligaciones susceptibles de castigar son aquellas que se vuelven incobrables ya sea por renuencia al pago, inviabilidad en la gestión de cobranza jurídica, falta de instrumentos jurídicos o imposibilidad de demostrar su originación.

	<b>Política Administración de Cartera y Gestión de Cobranza.</b>	
	<b>FECHA DE CREACIÓN</b>	<b>29/09/2017</b>
	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>29/09/2017</b>

- b. Antes de determinar castigar los créditos de persona natural, debe anteceder una gestión integral que involucre una gestión de investigación y persuasión al pago.
- c. Su edad de mora deberá ser mayor a 360 días o en casos excepcionales en edades inferiores cuando Las condiciones de iliquidez del cliente deudor lo ameriten.
- d. El comité de cartera será el encargado de aprobar su contabilización.

### **3.7.2. Recuperación de Cartera Castigada**

La cartera castigada se seguirá cobrando a través de medios jurídicos, agencias de cobranza o personal interno de la Caja, procurando su recaudo total, como se muestra en la Tabla 2, donde se determina un porcentaje de intereses corrientes, intereses de mora y capital, para dar por cancelada la obligación y proceder a la actualización del reporte ante centrales de riesgos.

### **3.8. Proceso de Cálculo de Deterioro de Cartera**

El deterioro de la cartera empresarial se realizará de acuerdo a lo establecido en la normas NIIF y al modelo autorizado por la caja para tal efecto.

### **3.9. Comité de Crédito y Cartera.**

Con la siguiente política se crea el COMITÉ DE CRÉDITO Y CARTERA, grupo interdisciplinario de funcionarios de la caja, constituido por los siguientes miembros:



#### **4. Responsabilidades Comité de Crédito y Cartera**

- a. Decidir el otorgamiento de los cupos de crédito de las empresas de acuerdo al nivel de atribuciones mayor a 100 SMMLV.
- b. Análisis de solicitudes de cupos de crédito de las empresas que deban presentarse a comités superiores (Comité Director General y Comité de Consejo Directivo).
- c. Aprobación de Castigos hasta 500 SMMLV
- d. Análisis de las solicitudes de castigo que deban presentarse a comités superiores (Comité Director General y Comité de Consejo Directivo)
- e. Autorización de desbloques de servicios por mora en cupos de crédito superiores a 100 SMMLV.
- f. Autorización de condonaciones superiores al 30% del saldo de la deuda.
- g. Aprobar cualquier excepción a ésta política y de acuerdo a los niveles de atribución establecidos presentar la solicitud a comités superiores.

	<b>Política Administración de Cartera y Gestión de Cobranza.</b>	
	<b>FECHA DE CREACIÓN</b>	<b>29/09/2017</b>
	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>29/09/2017</b>

- h. Este comité será de sesión mensual o de la periodicidad que el volumen de operaciones lo exija.
- i. Se podrá tener invitados de acuerdo al tema a tratar.
- j. Se debe llevar control de las autorizaciones y aprobaciones mediante actas con consecutivo anual.
- k. Habrá quorum con el 60% de los miembros del comité. (3 de los 5 miembros) para toma de decisiones operativas y del 100% para modificar políticas y excepciones a este manual.
- l. Se podrán realizar consultas virtuales a los miembros del comité para toma de decisiones operativas.

#### 4.1. Atribuciones



	<b>Política Administración de Cartera y Gestión de Cobranza.</b>	
	<b>FECHA DE CREACIÓN</b>	<b>29/09/2017</b>
	<b>FECHA DE APROBACIÓN</b>	<b>29/09/2017</b>

#### **4.2. Horarios de Gestión de Cobranzas**

Basados en la Circular Externa 048 de 2008, de la Superintendencia Financiera de Colombia, los horarios adecuado para realizar el cobro ya sea contactos telefónicos y personales se efectuaran en el siguiente horario:

De lunes a viernes de 7:00 AM a 8:00 PM  
Sábados, Domingos y Festivos: De 8:00 AM a 6:00 PM.

#### **4.3. Principios de seguridad de la información**

En continuidad con la Circular Externa 048 de 2008, de la Superintendencia Financiera de Colombia, la gestión de cartera contará con los siguientes principios:

- **Confidencialidad:** asegurando que solo quienes estén autorizados pueden acceder a la información.
- **Integridad:** asegurando que la información y sus métodos de proceso son exactos y completos.
- **Disponibilidad:** asegurando que los usuarios autorizados tengan acceso a la información y a sus activos asociados cuando lo requieran.

La labor debe adelantarse con profesionalismo, buen trato, respeto por los clientes y en horarios adecuados.

Suministrar al deudor la información clara, suficiente, actualizada y de fácil comprensión, sobre el monto de la obligación, saldo pendiente, interés corriente y de mora, fechas de vencimiento y de pago, días de mora, datos de contacto de los funcionarios o terceros autorizados.

#### **4.4. Aplicación y Vigencia de la Política**

Con el objetivo de sensibilizar las nuevas normas a todas las áreas de la organización, deudores, capacitación al personal y tener continuidad en el trámite de temas que están en desarrollo, la presente política entrará en vigencia a partir del 1 de Enero del 2018.