

FONDO DE EMPLEADOS DE MAPFRE - FEMAP
REGLAMENTO DE COBRANZA DE CARTERA

Acuerdo No. 010 del 12 de Julio de 2018

La Junta Directiva del Fondo de Empleados de MAPFRE – FEMAP
En uso de sus atribuciones legales y conferidas por el Artículo No. 62 y 66 de los
Estatutos vigentes y,

CONSIDERANDO:

1. Que es responsabilidad de la Junta Directiva, proferir la reglamentación requerida para el normal desarrollo del objeto social de la entidad.
2. Que es necesario facilitar la atención oportuna en los pagos de los créditos de los Asociados, teniendo en cuenta que la cartera es nuestro principal activo y tiene su fundamento en los aportes y ahorros permanentes que hacen los propios asociados, como fuente principal de financiación de FEMAP.
3. Que de conformidad con lo dispuesto en la Circular Básica Contable y Financiera 004 de 2008, modificada posterior Circular Externa No.003, establece que toda Organización Solidaria debe contar con políticas y procedimientos para adelantar labores de cobranza en créditos dejados de cancelar por los asociados vigentes o por los retirados con saldos a cargo, la Junta Directiva del Fondo de Empleados de MAPFRE - FEMAP

ACUERDA:

CAPITULO I
DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1º. OBJETIVO: El objetivo de la presente reglamentación es el de realizar la gestión de cobro, con el debido seguimiento, a los asociados y ex asociados con saldos a cargo y a favor de FEMAP, a través de las etapas estipuladas en el capítulo III de éste reglamento.

ARTÍCULO 2º CARTERA DE CRÉDITO: La cartera de crédito es el activo más importante en el Fondo de Empleados. Está compuesto por las operaciones de crédito otorgadas y desembolsadas a los asociados bajo distintas modalidades, aprobadas de acuerdo al reglamento de crédito establecido y expuestas a un riesgo crediticio que debe evaluarse permanentemente.

ARTÍCULO 3º. RIESGO CREDITICIO: El riesgo crediticio es la probabilidad de que una organización solidaria incurra en pérdidas y disminuya el valor de sus activos como consecuencia del incumplimiento en el pago de las obligaciones en los términos acordados por parte de sus deudores.

CAPITULO II MECANISMOS DE NORMALIZACION DE CARTERA

ARTÍCULO 4º. POLÍTICAS DE COBRO: Para la gestión de cobranza FEMAP tendrá las siguientes políticas de cobro: El Fondo de Empleados está en libertad de aplicar el cobro a cualquiera de los deudores principales o deudores solidarios. El proceso de cobranza está orientado a crear una cultura de buen pago en aquellos asociados a los cuales FEMAP ofrece sus servicios o los asociados retirados con saldos a cargo. En esta medida será posible tener un flujo de caja eficiente que le permita al Fondo cumplir con todas sus obligaciones. El proceso de cobranza está orientado a conocer de manera oportuna las dificultades del deudor, que de considerarse pertinentes permitan consolidar acuerdos de pago convenientes para las partes. FEMAP contará con herramientas o mecanismos de comunicación que permitan informar de manera oportuna a los deudores y codeudores acerca del estado de sus acreencias, el concepto y valor de sus saldos y la mora en la cancelación de sus obligaciones pendientes.

ARTÍCULO 5º. CRUCES DE CUENTAS Y ACUERDOS DE PAGO: Cuando un Asociado es retirado de la Compañía FEMAP realizará el siguiente procedimiento:

1. Al retiro del deudor el sistema procede a cruzar todos los saldos a favor del asociado contra las deudas totales existentes a la fecha de retiro, arrojando un valor final que se ve reflejado en una cuenta por pagar o cobrar según sea el saldo de los ahorros y de la cartera.
2. Cuando el resultado final es una cuenta por cobrar al Asociado, este valor se reporta a nómina para tenerlo en cuenta en los descuentos de la liquidación. Recibido el descuento de la liquidación por parte de la empresa vinculada, se hace nuevamente un abono a la deuda.
3. Si queda un saldo pendiente por cobrar al ex asociado, FEMAP podrá suscribir acuerdos de pago no mayor a 24 cuotas según las posibilidades del deudor, y el monto final de la obligación, indicando las condiciones pactadas donde se estipule el plazo, tasa de interés, cuotas, fechas de pago, (etc.). Para estos casos se creará un nuevo crédito por la línea saldo ex asociado que maneja una tasa de interés mayor a la de las líneas convencionales y se adjuntará al acuerdo de pago la amortización del crédito para que el deudor tenga claridad sobre los montos a cancelar.
4. En los casos en que el asociado retirado quede con saldo pendiente por crédito hipotecario, FEMAP puede estudiar la posibilidad de brindar un tiempo de gracia

- al ex asociado de 3 meses para empezar a cancelar la primera cuota. Adicionalmente para estos casos y según el saldo final de la obligación FEMAP realizará un acuerdo de pago no mayor a 60 cuotas y se respetará la línea de crédito del saldo final, es decir por el hipotecario.
5. El acuerdo de pago debe firmarse por el deudor y por el Gerente de FEMAP y debe quedar archivado en la carpeta física del deudor. La administración de los acuerdos de pago es responsabilidad del analista de cartera.
 6. El analista de cartera enviará comunicado escrito por medio de correo electrónico a los deudores solidarios que tenga el deudor informándoles sobre la deuda con la que queda el ex asociado y el acuerdo de pago suscrito.
 7. El analista de cartera dejará como soporte en la carpeta de cada asociado la evidencia de la gestión de cobro adelantada.

PARÁGRAFO: Con la suscripción de acuerdos de pago, la obligación se considerará al día solo hasta que esté normalizada y por lo tanto, los reportes a las centrales de riesgo o a cualquier otra entidad que administre o maneje bases de datos pública o privada reflejarán la situación real de la obligación. Con el acuerdo de pago se mantienen las garantías existentes.

ARTÍCULO 6º. CLAUSULA ACELERATORIA. FEMAP, incluirá en los acuerdos de pago la cláusula aceleratoria, para que en caso de incumplimiento, entendido éste como la no cancelación de cualquiera de las cuotas pactadas en el acuerdo de pago, pueda declarar extinguido el plazo pactado y de esta manera exigir anticipadamente extrajudicial o judicialmente, sin necesidad de requerimiento alguno, el pago de la totalidad del saldo adeudado de la obligación incorporadas en el pagaré suscrito por los deudores, así como sus intereses, los gastos de cobranza incluyendo los honorarios de abogado y las demás obligaciones constituidas a favor de la entidad.

CAPITULO III ETAPAS DE LA COBRANZA

ARTÍCULO 7º. COBRANZA INSTITUCIONAL. FEMAP podrá llevar a cabo un proceso de cobranza de manera directa o a través de terceros idóneos, mediante la recordación de pago de las cuotas mensuales, acuerdos de pago, entre otros procedimientos, a los deudores que presente vencimientos en las obligaciones crediticias.

El proceso de cobranza podrá realizarse a través de: La cobranza preventiva, la cobranza correctiva, el cobro pre-jurídico y el cobro jurídico.

ARTÍCULO 8º. COBRANZA PREVENTIVA. Se podrán desarrollar campañas de cobranza preventiva, llamando a los deudores con obligaciones que se encuentren al

día que estén próximas a presentar vencimiento en el pago de la cuota mensual o con vencimientos entre 1 y 30 días, con el fin de evitar el deterioro de la cartera o normalizar las que presenten vencimiento.

Transcurridos cinco (5) días desde la fecha de vencimiento del plazo para pagar, FEMAP a través de la analista de cartera, requerirá al deudor y deudor solidario, enviándole una comunicación escrita, (envío de Correos electrónicos y/o utilizando Correo certificado), en esta comunicación se le indicara que si en el plazo máximo de los siguientes veinte días calendario no ha normalizado el crédito en mora, será reportado a las centrales de riesgo.

ARTICULO 9º. COBRANZA CORRECTIVA. Se podrán llevar a cabo campañas de cobranza correctiva llamando a deudores con obligaciones que presenten mora entre 31 y 60 días.

Diez (10) días antes del vencimiento de la segunda cuota FEMAP enviará comunicación escrita al último domicilio del ex asociado registrado en la base de datos interna, donde se le indique el término de la mora y las posibles sanciones que daría lugar en caso de seguir en mora. Adicionalmente se envía correo a los deudores solidarios, informando sobre la mora del deudor, los procedimientos a seguir y el reporte negativo ante las centrales de riesgo.

ARTÍCULO 10º. COBRANZA PREJURÍDICA. Se podrá realizar el cobro pre-jurídico, a las obligaciones crediticias que presenten vencimientos entre 61 y 90 días, causada por los acuerdos de pago suscritos de conformidad con las reglamentaciones expedidas por FEMAP, y de acuerdo con las normas vigentes.

En esta etapa de la cobranza el asesor jurídico interno o externo, según sea el caso, podrá enviar comunicaciones o hacer llamadas telefónicas por medio de las cuales se le informará al ex asociado y al deudor solidario sobre las sanciones disciplinarias que se están llevando a cabo en su contra y las acciones judiciales que se podrán adelantar si no cumple con las obligaciones crediticias que adquirió con FEMAP.

Una vez vencido este término, aquellas obligaciones que no fueron normalizadas, podrán ser trasladadas para el respectivo cobro jurídico o el cobro a los codeudores a quienes se les trasladará la obligación.

ARTICULO 11º. COBRANZA JURÍDICA. Podrá iniciarse la gestión del cobro judicial de las obligaciones con vencimientos superiores a 90 días de forma directa o a través de terceros, una vez agotadas las gestiones de cobro pre-jurídico, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto.

No obstante la Gerencia de FEMAP, podrá autorizar el inicio del cobro jurídico en un término inferior al señalado, en el evento que lo considere necesario, con base en las recomendaciones de la Junta Directiva.

PARÁGRAFO 1. DESCUENTO DEL SALDO AL DEUDOR SOLIDARIO: Ante la mora reiterada y pasados 90 días en mora, FEMAP, para la normalización de la cartera podrá sustituir en el saldo de la deuda al deudor principal por el deudor solidario o codeudor, trasladando a este último los descuentos correspondientes, previa verificación de las autorizaciones de descuento, y previa notificación al deudor solidario.

PARÁGRAFO 2. CRÉDITOS DE VEHÍCULOS. Las obligaciones incumplidas de créditos de vehículo serán trasladadas al abogado a fin de hacer efectiva la prenda. En caso de no obtenerse la aprehensión física del bien para el correspondiente remate, FEMAP iniciará el descuento a los codeudores que hubiere lugar.

PARÁGRAFO 3º. CONCILIACION. Cuando la obligación se encuentre en cobro jurídico La Junta Directiva de FEMAP, podrá aceptar conciliación para el pago de la obligación, previo concepto de la firma jurídica contratada para realizar este cobro. En este caso se podrá suspender el respectivo proceso.

ARTICULO 12º. REPORTE CENTRALES DE RIESGO. FEMAP, con la autorización otorgada por el deudor, le informara con anticipación mínima de veinte días que deberá reportar a las centrales de riesgo o bases de datos, las obligaciones no atendidas de acuerdo con las condiciones pactadas, a partir del primer día de mora. En concordancia con las indicaciones de las entidades de control gubernamentales. Así mismo se informara de esta actuación al codeudor.

ARTICULO 13º. INFORMES SOBRELA GESTIÓN DE COBRO DE CARTERA. El analista de Cartera elaborará informe mensual y entregará a la Gerencia máximo el 10º día de cada mes o máximo al día siguiente del cierre contable, la información de deudor, último abono, días en mora, gestión de cobranza y etapa en que se encuentra y demás información pertinente de acuerdo con modelo de informe predefinido.

Cuando la obligación se encuentre en cobro jurídico, la Casa de cobranza o el abogado externo que realice la gestión de cobro jurídico presentará informe mensual a la Gerencia del FEMAP sobre avances de la gestión.

CAPITULO IV CASTIGO DE CARTERA

ARTICULO 14º. DEFINICION. El castigo de cartera es el mecanismo de depuración contable, financiera que se aplicará una vez se hayan agotado infructuosamente los procedimientos y gestiones correspondientes al cobro de cartera y que dada su cuantía o el concepto final de los asesores como incobrable, propuesta por la gerencia, con la aprobación previa de la Junta Directiva, avalada por la Revisoría Fiscal, de lugar a este procedimiento.

ARTICULO 15º. INCOBRABILIDAD DE LA OBLIGACIÓN. El estado de incobrabilidad de las obligaciones que se pretendan castigar, se presenta cuando ocurra al menos una de las siguientes situaciones:

1. Insolvencia real o inminente de los deudores y codeudores.
2. Imposibilidad de localización de los deudores y codeudores
3. Se encuentre que los deudores posean bienes, pero éstos no sean susceptibles de embargar por presentar gravámenes tales como el patrimonio de familia.
4. El valor del bien, que respaldaba la obligación crediticia, sea considerablemente de menor valor de la deuda, siempre que no se haya decretado sobre él alguna medida cautelar.
5. Obligaciones cuyo título ejecutivo no exista o que no cumpla con los requisitos legales para hacer viable el proceso jurídico, de conformidad con las normas aplicables.
6. Solicitud de crédito y presentación de documentación legítima y suscripción de garantías a través de una firma falsa.
7. Obligaciones en cobro judicial y que no se les ha decretado medidas cautelares por insolvencia total de los deudores.

ARTICULO 16º. PROCEDIMIENTOS GENERALES DE CASTIGO DE CARTERA. Se establecen como procedimientos generales para el castigo de cartera:

1. La gerencia, determinará las obligaciones que son sujeto de castigo.
2. El castigo de cartera debe estar aprobado por la Junta Directiva, previo a revisión de los informes o emitidos por los abogados, el comité evaluador de cartera y del gerente, como lo establece la CBCF 004 de 2008 en su capítulo VI numeral 2.
3. El valor total de las obligaciones castigadas deberá ser contabilizado contra la provisión previamente constituida para las mismas obligaciones y registrarse de acuerdo con lo dispuesto por las normas de contabilidad vigentes.
4. El área de contabilidad de FEMAP será la encargada de aplicar contablemente el castigo de acuerdo con la directriz presentada por la gerencia.

PARÁGRAFO 1. El castigo se debe dar en los asociados retirados después de realizar el cruce entre aportes, ahorros y cartera, no puede existir castigo de estas operaciones sobre deudores que continúen como asociados al Fondo.

ARTICULO 17º. DOCUMENTOS NECESARIOS PARA EL CASTIGO DE CARTERA. Para el castigo de cartera se deberá soportar con los siguientes documentos:

1. Calificación de la obligación con riesgo "E" expedido por FEMAP.
2. Certificado de incobrabilidad emitido por la firma de cobranza, el abogado externo, el abogado de la entidad, o la persona que haya designado FEMAP.

3. Certificación del revisor fiscal.

ARTICULO 18º. EFECTOS DEL CASTIGO. Las obligaciones que son objeto de castigo de cartera generarán frente a los deudores los reportes en las centrales de riesgo, con la referencia "cartera castigada".

ARTICULO 19º. GESTIÓN DE COBRO A LAS OBLIGACIONES CASTIGADAS. El castigo de cartera de una obligación no exime a los deudores, del deber de cancelar el valor adecuado de acuerdo con las condiciones del crédito otorgado, razón por la cual FEMAP, seguirá realizando la gestión de cobro de las obligaciones castigadas, de la siguiente manera:

1. El abogado interno, la firmas de cobranza externa o abogados externos deberán continuar gestionando el recaudo, en el estricto seguimiento y cumplimiento de la gestión de cobro para su recuperación.
2. Las obligaciones cuyos montos superen la suma equivalente a dos (2) SMLMV, deberán cobrarse por la vía judicial, de conformidad con el presente procedimiento.
3. Continuidad en los procesos judiciales instaurados, salvo que FEMAP, realice acuerdos de pago, previo concepto del asesor jurídico.

ARTICULO 20º. MECANISMOS EXCEPCIONALES PARA LA NORMALIZACIÓN. Se podrán implementar mecanismos excepcionales de normalización de cartera castigada de acuerdo con los estudios técnicos, financieros y jurídicos acerca de la situación de la cartera y en especial de la morosidad de la misma, con la finalidad de lograr su recuperación, evitar el deterioro de su estructura financiera y presupuestal y propender por la defensa, rentabilidad y recuperación del patrimonio. Dichos mecanismos de normalización serán ejecutados previa aprobación de la Junta Directiva.

CAPITULO V DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 21º. POLÍTICAS GENERALES: La cobranza debe configurarse como un servicio y no como un conflicto y debe convertirse en un proceso mediante el cual se recuerda al deudor su promesa de pago. Esta debe hacerse con profesionalismo, tacto y firmeza por parte del analista de cartera, buscando la recuperación de la obligación sin perder la confianza en la institución, por parte del deudor y sus codeudores.

ARTICULO 22º. REPOSICIÓN DE TÍTULOS VALORES. En el evento en que no se cuente con el título valor exigido por FEMAP, es decir, pagaré con espacios en blanco y carta de instrucciones u otro que se determine, FEMAP, podrá hacer uso de cualquier mecanismo establecido por la ley para reposición del mismo, teniendo en cuenta los costos que este proceso representa.

A aquellas obligaciones que no son objeto de reposición por tener cuantía inferior a la señalada se les seguirá realizando el cobro y podrán ser castigados.

ARTICULO 23º. Los vacíos que se llegaren a presentar en la interpretación o aplicación del presente reglamento, serán resueltos por la Junta Directiva.

El Presente reglamento fue discutido y aprobado por la Junta Directiva en reunión ordinaria efectuada el día, 12 de Julio de 2018, tal como consta en el acta No. 169 de la misma fecha.

En constancia de la aprobación Firman:



Alejandro Izquierdo
Presidente Junta Directiva



Pedro E. Meira Acevedo
Vicepresidente