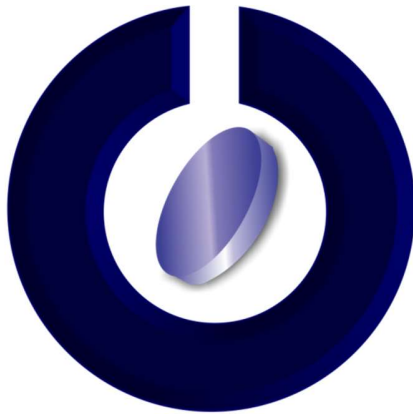





SC-CER127735

REGLAMENTO: COBRANZA



Foncomfenalco
Fondo de Empleados Comfenalco

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 19/07/2024
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 005
		PAGINA: 2

FONDO DE EMPLEADOS FONCOMFENALCO.

REGLAMENTO DE COBRANZA

Por medio del cual se adopta el **REGLAMENTO DE COBRANZA** del FONDO DE EMPLEADOS FONCOMFENALCO.

La Junta Directiva de FONCOMFENALCO, en uso de sus atribuciones legales y Estatutarias, y:

CONSIDERANDO


- a) Las disposiciones del artículo 37 del Decreto Ley 1481 de 1989 y del numeral 11 del artículo 66 del Estatuto del FONDO DE EMPLEADOS FONCOMFENALCO", establece que son funciones de la Junta Directiva, "Reglamentar los servicios de ahorro y crédito y los demás que preste el FONDO DE EMPLEADOS FONCOMFENALCO así como la utilización de sus fondos".
- b) Que, es responsabilidad de la Junta Directiva proferir la reglamentación requerida para el normal desarrollo del objeto social del Fondo de Empleados.
- c) Que de conformidad con lo dispuesto en la Circular Básica Contable y Financiera 22 de 2020, todas las entidades vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria están obligadas a establecer directrices sobre el trámite que se le debe dar a la cobranza de los créditos no atendidos normalmente.

La Junta Directiva del FONCOMFENALCO:

ACUERDA:



SC-CER127735

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 19/07/2024
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 005
		PAGINA: 3

CAPITULO I. DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1º. 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 2º. 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.

ARTÍCULO 3. OBJETIVOS. El objetivo del presente reglamento es establecer lineamientos en materia del cobro de cartera del Fondo de Empleados, haciendo el debido seguimiento a los asociados y ex asociados con cartera de créditos vigente, teniendo como base los siguientes propósitos:

- a. La implementación de procedimientos técnicos para la administración eficiente de cobro de la cartera.
- b. Mantener los indicadores de cartera dentro de los márgenes de riesgos aceptados por ley.
- c. Creación de una cultura de pago oportuno en los asociados de manera que se contribuya a la estabilidad de la organización y al mejoramiento de sus servicios.
- d. Definir mecanismos de acuerdo al marco normativo que permitan una adecuada evaluación, calificación, clasificación y provisión de la cartera de crédito.



SC-CER127735

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 19/07/2024
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 005
		PAGINA: 4

CAPÍTULO II. MECANISMOS DE NORMALIZACIÓN DE CARTERA

ARTÍCULO 4º. MECANISMOS. El Fondo de Empleados para la normalización de la cartera podrá:


- a. Descuento al deudor solidario.
- b. Acuerdos de pago o acuerdo de conciliación.
- c. Reestructuraciones.
- d. Novaciones.
- e. Otros tipos de modificaciones de la cartera de créditos.
- f. Proceso jurídico.
- g. Descuento Salarial.
- h. Descuentos de liquidación laboral, prestaciones sociales, primas, cesantías u otros conceptos a favor del deudor.
- i. Fianzas.

ARTÍCULO 5º. DESCUENTO DEL SALDO AL DEUDOR SOLIDARIO. Ante la mora reiterada en las operaciones de crédito, el Fondo de Empleados, para la normalización de la cartera podrá sustituir en el saldo de la deuda al deudor principal por el(los) deudor(es) solidario(s) o codeudor(es), trasladando a este último los descuentos correspondientes, previa verificación que este haya firmado la "Autorización de descuento" y previa notificación al mismo.

ARTÍCULO 6º. ACUERDO DE PAGO. El Fondo de Empleados podrá suscribir acuerdos de pago sobre los saldos vencidos, tendientes a normalizar las obligaciones que presenten vencimientos, de conformidad con los lineamientos y políticas establecidas por la Junta Directiva con el apoyo del Comité de Riesgos, a través de la Gerencia, del funcionario a quien se le delegue dicha función o de terceros contratados por el Fondo de Empleados facultados para suscribir estos acuerdos, sin que se traslade la responsabilidad del Fondo de Empleados en la prestación directa del servicio de crédito o de las actividades o gestión inherentes a este.



SC-CER127735

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 19/07/2024
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 005
		PAGINA: 5

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 7º. FACULTAD PARA SUSCRIBIR ACUERDOS DE PAGO. El Fondo de Empleados se reserva la facultad de suscribir acuerdos de pago, con base en la documentación presentada y el análisis de capacidad de pago del deudor principal y/o deudores solidarios o de un tercero que se responsabilice del cumplimiento del acuerdo de pago, podrá exigir garantías adicionales cuando lo considere conveniente, por lo tanto, los costos que implique su constitución estarán a cargo del deudor interesado.


En el evento de presentarse inconsistencias que afecten las garantías existentes, el Fondo de Empleados a través del Gerente, podrá aprobar como caso excepcional la suscripción de acuerdos de pago con los deudores, tendientes a recuperar el 100% del capital y parcial o totalmente los intereses u otros conceptos como seguro de vida, gastos de cobranza, honorarios u otros.

PARÁGRAFO 1. En caso de que el Gerente no pueda resolver los términos del acuerdo de pago por causas relacionadas a la fórmula de pago planteada por el deudor, el pago parcial requerido o cualquier otra causa, este deberá ser analizado de forma excepcional por la Junta Directiva del Fondo de Empleados.

PARÁGRAFO 2. Para efectos de realizar descuentos o condonaciones en los conceptos adeudados al Fondo de Empleados con ocasión a la cartera en mora, la Gerencia deberá garantizar que se haya cumplido en su totalidad con los siguientes aspectos:



SC-CER127735

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 19/07/2024
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 005
		PAGINA: 6

- a. Haber surtido todas las estrategias de recuperación.
- b. La cartera debe estar en calificación C (*Categoría "C": Crédito deficiente, con riesgo APRECIABLE. Se califican en esta categoría los créditos o contratos que presentan insuficiencias en la capacidad de pago del deudor o en los flujos de caja del proyecto, que comprometan el normal recaudo de la obligación en los términos convenidos: C.B.C.yF. de 2020*)
- c. Haber ejecutado las garantías existentes.
- d. Inexistencia de garantía u opciones de recuperación de la cartera.
- e. Realización de informes de los responsables de la cartera, área jurídica o designado, indicando en forma detallada el motivo de la condonación, los resultados de la gestión de cobro efectuada y el impacto de la misma sobre los indicadores de cartera.

ARTÍCULO 8º. TÉRMINO DEL ACUERDO DE PAGO. El acuerdo de pago suscrito para extinguir la cartera en mora, se podrá diferir a máximo Dieciocho (18) cuotas mensuales en créditos de consumo, para los créditos con garantías hipotecarios y prendarios, se evaluará la capacidad de pago.


PARÁGRAFO 1. En el evento en que el deudor requiera un plazo superior a los señalado en el presente artículo, se podrá optar por la reestructuración del crédito.

En todo caso, el valor de la cuota estará sujeto al estado de la cartera y al análisis de capacidad de pago del deudor principal y/o sus deudores solidarios o del tercero que se responsabilice del cumplimiento del acuerdo de pago.

ARTÍCULO 9º. CONCILIACIÓN. Cuando la obligación se encuentre en cobro jurídico, la Administración del Fondo de Empleados 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.



SC-CER127735

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 19/07/2024
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 005
		PAGINA: 7

No obstante, la conciliación deberá constar en documento escrito firmado por el Gerente o funcionario del Fondo de Empleados o tercero encargado, y el término para el pago de la cartera vencida podrá ajustarse a lo establecido en el artículo 7 del presente reglamento.

En caso de que el proceso judicial sea suspendido, y conforme al incumplimiento de los términos de la conciliación, el Fondo de Empleados mediante el personal encargado, reactivará el curso del proceso dándole el trámite normal y legal que corresponda.

ARTÍCULO 10°. LEGITIMACIÓN PARA LA GESTIÓN DE COBRO Y SUSCRIPCIÓN DE ACUERDOS. La gestión de cobro referida en el presente reglamento se deberá ejercer sobre todos los deudores solidarios de la obligación crediticia, por consiguiente, serán esos mismos sujetos quienes estarán legitimados para la celebración de un acuerdo de pago o conciliación.


PARÁGRAFO 1. No obstante, se podrá verificar la posibilidad de suscribir acuerdo de pago con terceros que tengan algún interés o relación con la obligación crediticia en mora.

ARTÍCULO 11°. CLÁUSULA ACELERATORIA Y MÉRITO EJECUTIVO. El Fondo de Empleados incluirá en el acuerdo de pago y conforme al marco normativo pertinente, lo relacionado a la cláusula aceleratoria y al mérito ejecutivo de los acuerdos de pago.

En caso de incumplimiento, entendido como la ausencia de pago de cualquiera de las cuotas pactadas o el pago en circunstancias diferentes a las acordadas en el acuerdo de pago, el Fondo de Empleados sin necesidad de requerimiento alguno, deberá declarar extinguido el plazo pactado y de esta manera exigir anticipadamente de manera extrajudicial o judicialmente el pago total de la obligación crediticia incorporada en el título valor - pagaré suscrito por los deudores, incluidos los intereses, los gastos de cobranza, honorarios de abogado y las demás obligaciones accesorias a la cartera vencida.



SC-CER127735

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 19/07/2024
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 005
		PAGINA: 8

ARTÍCULO 12°. REESTRUCTURACIONES. La reestructuración es un mecanismo instrumentado mediante la celebración de cualquier negocio jurídico que tenga como objeto o efecto modificar cualquiera de las condiciones originalmente pactadas, con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el real o potencial deterioro de su capacidad de pago.

También, son consideradas reestructuraciones los acuerdos celebrados en el marco de las Leyes: 550 de 1999, 617 de 2000, 1116 de 2006 y 1564 de 2012 o normas que las adicionen o sustituyan.

No se considerarán reestructuraciones los alivios crediticios ordenados por leyes ni las novaciones que se originen en eventos distintos, a los antes descritos, aquellas previstas en el artículo 20 de la Ley 546 de 1999, ni las modificaciones realizadas con fundamento en los términos previstos en el Capítulo II del Título IV de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de Economía Solidaria.


Previo a reestructurar un crédito deberá establecerse razonablemente que el mismo será recuperado bajo las nuevas condiciones. A su vez, las reestructuraciones son un recurso excepcional para normalizar el comportamiento de la cartera de créditos y no se aplicará como práctica generalizada haciendo uso excesivo de periodos de gracia.

Para efectos de aprobar una reestructuración, se deberá tener en consideración los siguientes aspectos:

- a. Identificar y marcar en el aplicativo todos los créditos reestructurados.
- b. Conservar el número del crédito para mantener la historia y no perder la trazabilidad, salvo aquellos casos en donde se recojan varias obligaciones.
- c. A los créditos reestructurados se les podrá mantener o deteriorar la calificación dependiendo del análisis de riesgo, de las condiciones financieras del deudor y de los flujos de caja del proyecto al momento de la reestructuración. En ningún caso, la calificación podrá ser mejor



SC-CER127735

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 19/07/2024
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 005
		PAGINA: 9

a aquella que tenía el crédito al momento de solicitar la reestructuración.

d. Una vez cumplido el requisito señalado en el literal anterior, se aplica la ley de arrastre, se determina la calificación de los créditos de cada asociado y se deberán constituir los deterioros respectivos.

e. El mejoramiento de la calificación de los créditos reestructurados se debe hacer en forma escalonada, es decir, una vez cumplido el requisito de calificación en el literal anterior se deben aplicar dos pagos consecutivos de la cuota pactada de acuerdo con su forma de amortización, para adquirir una calificación de menor riesgo (por ejemplo: de calificación E a D), y así sucesivamente hasta llegar a calificación A.

f. No obstante, si el crédito presenta mora, independientemente de la calificación que tenga en ese momento, se deberá llevar inmediatamente a la calificación que tenía al efectuarse la reestructuración (acumulando la mora del inicio y del proceso de reestructuración incumplido), efectuar la ley de arrastre y calcular los respectivos deterioros.

g. Los ingresos de todos los créditos que sean reestructurados más de una vez deberán contabilizarse por el sistema de caja.

h. Se debe efectuar un seguimiento permanente respecto del cumplimiento del acuerdo de reestructuración.

i. En caso de existir garantía hipotecaria o prendaria se debe hacer actualización del avalúo de las mismas, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en el presente capítulo.


j. En los casos a los que se refieren las Leyes 550 de 1999, 1116 de 2006 y 1564 de 2012, a partir de la fecha en que se inicie la negociación de un acuerdo de acreedores, el Fondo de Empleados titular de las respectivas acreencias, dejarán de causar intereses sobre los créditos vigentes, pero podrán mantener la calificación que tuvieron dichos créditos en la fecha de inicio de las negociaciones.

k. En el evento en que la negociación fracase los créditos se calificarán en categoría "E", crédito incobrable.

l. Desde la formalización de un acuerdo de reestructuración, los créditos nuevos que se otorguen a las empresas o entidades territoriales reestructuradas podrán ser calificados en categoría "A".



SC-CER127735

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 19/07/2024
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 005
		PAGINA: 10

El Fondo de Empleados podrá eliminar la condición de reestructurado cuando el deudor efectúe pagos regulares y efectivos a capital e intereses por un período ininterrumpido de 18 meses para microcrédito, 2 años para consumo y de 4 años para los créditos de las modalidades comercial y de vivienda.

PARÁGRAFO 1. Las reestructuraciones solicitadas al Fondo de Empleados mediante los canales dispuestos por la organización para ese fin, serán evaluadas por el responsable del proceso de crédito, con observancia de los requisitos, criterios y condiciones que se establezcan para ese fin en el Reglamento de Crédito de la organización.

PARÁGRAFO 2. La aprobación de las reestructuraciones solicitadas al Fondo de Empleados con el lleno de los requisitos exigidos por la organización, serán aprobadas por el órgano que de conformidad con el Reglamento de Créditos sea competente para el efecto.


ARTÍCULO 13° NOVACIONES. La novación es la sustitución de una nueva obligación a otra anterior, la cual queda por tanto extinguida de conformidad con lo previsto en el artículo 1687 del Código Civil. Los tipos de novación, según lo establecido en el artículo 1690 del Código Civil:

- a. Sustituyéndolo una nueva obligación a otra, sin que intervenga nuevo acreedor o deudor.
- b. Contrayendo el deudor una nueva obligación respecto de un tercero, y declarándose en consecuencia libre de la obligación primitiva el primer acreedor.
- c. Sustituyéndose un nuevo deudor al antiguo, que en consecuencia queda libre.

La ampliación o reducción del plazo de un crédito no es una novación, pero pone fin a la responsabilidad de los deudores solidarios y extingue las garantías constituidas. Cuando se realice una novación, a este nuevo crédito se le deben constituir sus propias garantías, de acuerdo a lo establecido en el Código Civil.



SC-CER127735

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 19/07/2024
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 005
		PAGINA: 11

La novación realizada con el ánimo de facilitar el cumplimiento adecuado de una obligación ante el real o potencial deterioro de la capacidad de pago del deudor, se considera una reestructuración o modificación y deberá cumplir con el procedimiento y requisitos señalados en el Capítulo II Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera para tales eventos.


ARTÍCULO 14°. OTROS TIPOS DE MODIFICACIONES DE LA CARTERA DE CRÉDITOS. El Fondo de Empleados podrán modificar a solicitud del deudor o por iniciativa de la misma organización (quien otorgó el crédito), previo acuerdo con el deudor, las condiciones inicialmente acordadas de los créditos, con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el potencial o real deterioro de su capacidad de pago, sin que dichas modificaciones sean considerados como una reestructuración según la Circular Básica Contable y Financiera, siempre y cuando durante los últimos 6 meses el crédito no haya alcanzado una mora mayor a 60 días para microcrédito y consumo; y 90 días para comercial y vivienda.

Estas modificaciones corresponden a políticas aprobadas previamente por la Junta Directiva, y son un recurso excepcional para regularizar el comportamiento de la cartera de créditos sin convertirse en una práctica generalizada. Sobre tal posibilidad se debe observar lo siguiente:

- a. Las nuevas condiciones deben tener en cuenta el análisis de riesgo y capacidad de pago del deudor, sin desmejorar las garantías y sin que implique el uso excesivo de periodos de gracia.
- b. Si el deudor incumple el pago del crédito bajo las nuevas condiciones (mayor a 30 días de mora), se debe reconocer como una reestructuración, según las instrucciones previstas en el presente capítulo. En este caso, el Fondo de Empleados deberá determinar las políticas y procedimientos para atender y aprobar las solicitudes de modificación de las condiciones de estos créditos.
- c. No se podrá mejorar la calificación que trae el crédito de forma inmediata, la mejora en la calificación de los créditos modificados, se



SC-CER127735

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 19/07/2024
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 005
		PAGINA: 12

deberá realizar de forma escalonada con periodicidad mensual, siempre y cuando el asociado cumpla con el pago de la obligación.

d. Establecer políticas y procedimientos específicos para la gestión y seguimiento de las solicitudes de modificación de los créditos, incluyendo períodos de gracia, conforme a los criterios anteriormente descritos.

e. Las obligaciones modificadas o con periodos de gracia, deben ser objeto de monitoreo especial por parte de la organización solidaria por lo que se deberán identificar en sus sistemas de información para el respectivo seguimiento. Sin embargo, una vez el deudor efectúe pagos regulares y efectivos a capital e intereses por un período de 9 meses ininterrumpidos para microcrédito, 1 año ininterrumpido para consumo y de 2 años ininterrumpidos para los créditos de las modalidades comercial y de vivienda, el crédito podrá salir de este monitoreo.


f. En el evento en el que se otorguen períodos de gracia, la calificación de la obligación deberá deteriorarse ante el incumplimiento en las condiciones pactadas o producto del análisis de riesgo realizado. El otorgamiento de los periodos de gracia no implica una mejora en la calificación del deudor. Durante el plazo que dure el período de gracia, sobre los intereses y otros conceptos asociados al crédito, causados no recaudados por las organizaciones solidarias, se deberá constituir un deterioro o provisión del 100% durante el respectivo mes y registrarlos en las cuentas correspondientes. Tales valores sólo se podrán disminuir en la medida que se recauden.

g. Conservar el número del crédito para mantener la historia y no perder la trazabilidad, salvo aquellos casos en donde se recojan varias obligaciones.

ARTÍCULO 15. PROCESO JURÍDICO. Se podrá inicial el proceso ejecutivo ante el aparato jurisdiccional de las obligaciones con vencimientos superiores a 90 días de forma directa o a través de terceros, una vez hayan sido agotadas las etapas de cobro previas. Para el efecto, será indispensable el título valor otorgado a favor del fondo de empleados, los documentos en los cuales consten las garantías constituidas y demás documentos relevantes que den certeza sobre la existencia y características de la cartera.



SC-CER127735

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 19/07/2024
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 005
		PAGINA: 13

ARTÍCULO 16°. DESCUENTO SALARIAL. De conformidad al artículo 55 del Decreto Ley 1481 de 1989, toda persona, empresa o entidad pública o privada, para deducir de cualquier cantidad que sea pagadera a sus trabajadores, las sumas que estos adeuden al Fondo de Empleados, y se deban sufragar, que consten en los estatutos, reglamentos, libranzas, pagarés o cualquier otro documento firmado por el asociado deudor, quien para el efecto deberá dar previo consentimiento. Por lo tanto, el Fondo de Empleados podrá solicitar el descuento mensual del salario del deudor junto con los demás descuentos permitidos por la ley siempre que no se afecte el ingreso efectivo del asociado, y pueda recibir no menos del 50% del salario devengado.


ARTÍCULO 17°. DESCUENTOS DE PRESTACIONES SOCIALES. De acuerdo al artículo 56 del Decreto Ley 1481 de 1989, el cual desarrolla un alcance relacionado con la limitación de las retenciones sobre conceptos derivados de una relación laboral, el Fondo de Empleados podrá retener sin límite de cuantía sobre los conceptos de cesantías, primas y demás bonificaciones especiales, ocasionales o permanentes, que se causen a favor de los trabajadores deudores previa autorización de los mismos.

ARTICULO 18°. DACIÓN DE PAGO. Entendida como la normalización de un crédito en mora a través del recibo (o entrega en asignación de un juez) de un bien inmueble, muebles, títulos valores, equipos o enseres como pago total o parcial de una deuda morosa, previo avalúo, por un ente o persona especializada en el tipo de bien ofrecido en dación de pago. Para hacer efectiva una garantía real a favor del Fondo de Empleados se procederá de la siguiente manera:

- a. Se solicitará a un perito autorizado previo visto bueno del Fondo de Empleados, que realice el avalúo del bien inmueble objeto de dación de pago.
- b. El valor del avalúo será considerado respecto del saldo de la obligación crediticia, y el responsable de la cartera conjuntamente con el Gerente de la Organización, emitirán un concepto que será



SC-CER127735

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 19/07/2024
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 005
		PAGINA: 14

presentado al comité de riesgo para tomar la decisión en Junta Directiva.

c. En el evento en que el bien dado en garantía no cubra el total de la cartera podrá aceptarse como pago parcial y suscribir un acuerdo de pago sobre el saldo insoluto.

d. Una vez aceptada la dación de pago, el deudor deberá transferir a Fondo de Empleados el bien dado en garantía, con observancia del marco normativo dispuesto para el efecto teniendo en cuenta la naturaleza del bien.

CAPITULO III ETAPAS DE LA COBRANZA

ARTICULO 19°. COBRANZA INSTITUCIONAL. El Fondo de Empleados podrá llevar a cabo un proceso de cobranza de manera directa o a través de terceros idóneos a los deudores que presenten vencimientos en las obligaciones crediticias, mediante recordatorio o requerimiento de pago de las cuotas mensuales, acuerdo de pago de las cuotas vencidas, entre otros.


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

Todos los gastos de cobranza en que incurra el Fondo de Empleados, estarán a cargo del deudor o deudores solidarios.

ARTICULO 20°. COBRANZA PREVENTIVA. Se podrán desarrollar campañas de cobranza preventiva a deudores (incluye deudores solidarios) 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. La gestión con estos deudores debe cobijar todas las obligaciones que componen la cartera de la entidad.



SC-CER127735

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 19/07/2024
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 005
		PAGINA: 15

En el presente caso, el Fondo de Empleados podrá enviar una liquidación de la cuota mensual, indicado: el valor de esta, los intereses de plazo y de mora, periodo para realizar el pago, entre otros.

Transcurridos quince (15) días desde la fecha de vencimiento del plazo para pagar, el Fondo de Empleados requerirá e informará al deudor el estado de la(s) obligación(es), enviándole una comunicación escrita (física o electrónica) a la última dirección de domicilio que se encuentre registrada en la base de datos del Fondo de Empleados, con las medidas de seguridad y de notificación pertinentes.

PARÁGRAFO. Junto con la comunicación antes indicada se informará al deudor moroso y al deudor solidario que, si en el transcurso de los siguientes 20 días calendario no cumplen con la obligación de pago, serán reportados negativamente ante las centrales de riesgo u operadores de información.


ARTICULO 21º. COBRANZA CORRECTIVA. Se podrán llevar a cabo campañas de cobranza correctiva a deudores con obligaciones que presenten entre 31 y 60 días en mora. En tal situación, junto con la liquidación que se envía el Fondo de Empleados al último domicilio asociado registrado en la base de datos internos, se le remitirá una comunicación, donde se le indique el término de la mora y las posibles sanciones que daría lugar en su calidad de asociado.

ARTÍCULO 22º. COBRANZA PREJURÍDICA. Se podrá realizar el cobro pre-jurídico a los deudores solidarios cuyas obligaciones crediticias presenten vencimientos entre 61 y 90 días, causada por los créditos otorgados de conformidad con las reglamentaciones de crédito y cartera expedidos por el Fondo de Empleados y de acuerdo con las normas vigentes. Una vez vencido este término, aquellas obligaciones que no fueron normalizadas o respecto de las cuales no se logró acuerdo de pago, podrán ser trasladadas para el respectivo cobro jurídico.

En esta etapa de la cobranza el asesor jurídico interno o externo, según sea el caso, podrá enviar comunicaciones físicas o digitales o hacer llamadas telefónicas por medio de las cuales se le informará al asociado



SC-CER127735

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 19/07/2024
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 005
		PAGINA: 16

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 el Fondo de Empleados, así como las consecuencias para los no asociados.

Desde esta etapa y hasta los 360 días, se puede hacer uso de la garantía institucional tipo fianza que el deudor haya constituido en el momento del otorgamiento del crédito en el caso de que existiere.

ARTÍCULO 23°. 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 del Fondo de Empleados 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: El Fondo de Empleados con base a La Ley 2300 de 2023 y con el ánimo de proteger el derecho a la intimidad del Consumidor define canales, horarios, días y periodicidad para adelantar gestiones de cobranza de acuerdo a la norma:

HORARIOS.

Lunes a viernes: 07:00 am a 07:00 pm

Sábados: 08:00 am a 3.00 pm

Se excluyen domingos y festivos.


CANALES:

Sólo mediante los canales autorizados por el cliente. Estos canales deben ser informados y socializados previamente por FONCOMFENALCO, para que este elija cuáles canales autoriza.

ARTÍCULO 24°. REPORTE CENTRALES DE RIESGO. El Fondo de Empleados con base en la autorización otorgada por los deudores solidarios, deberá informar o notificar al deudor moroso y a su deudor



SC-CER127735

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 19/07/2024
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 005
		PAGINA: 17

solidario con anticipación mínima de 20 días calendario acerca del estado de la obligación crediticia y advirtiéndolo que una vez vencido este plazo y no encontrando eco positivo respecto a la normalización del saldo en mora de las obligaciones no atendidas de acuerdo con las condiciones pactadas, será reportado negativamente a las centrales de riesgo o bases de datos, en concordancia con las indicaciones de las entidades de control gubernamentales y lo establecido en el marco normativo correspondiente.

CAPITULO IV

CASTIGO DE CARTERA


ARTÍCULO 25°. DEFINICIÓN. El castigo de cartera es el mecanismo de depuración contable sobre partidas o cantidades registradas en el activo consideradas irrecuperables o de no conversión en efectivo, con el fin de revelar la realidad económica de los bienes y derechos existentes, que se aplicará una vez se hayan agotado infructuosamente los procedimientos y gestiones correspondientes al cobro de cartera, y que, dada su cuantía, la garantía y el concepto final de los funcionarios o abogados como cartera incobrable, la gerencia procederá previa aprobación de la Junta Directiva y revisión de la Revisoría Fiscal, a castigar dicha cartera.

ARTICULO 26°. 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:

- a. Insolvencia real o inminente de los deudores.
- b. Imposibilidad de localización de los deudores
- c. Se encuentre que los deudores posean bienes, pero éstos no sean susceptibles de embargar por presentar gravámenes tales como el patrimonio de familia.
- d. 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.



SC-CER127735

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 19/07/2024
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 005
		PAGINA: 18

- e. 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.
- f. Solicitud de crédito y presentación de documentación legítima y suscripción de garantías a través de una firma falsa.
- g. Obligaciones en cobro judicial y que no se les ha decretado medidas cautelares por insolvencia total de los deudores.

ARTÍCULO 27°. PROCEDIMIENTOS GENERALES DE CASTIGO DE CARTERA. Se establecen como procedimientos generales para el castigo de cartera:


- a. La gerencia, determinará las obligaciones que son sujeto de castigo.
- b. El castigo de las obligaciones deberá ser aprobado por la Junta Directiva, previo aval del Revisor Fiscal y concepto del abogado.
- c. 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.
- d. El área de contabilidad del Fondo de Empleados será la encargada de aplicar contablemente el castigo de acuerdo con la directriz presentada por la gerencia.

ARTICULO 28°. DOCUMENTOS NECESARIOS PARA EL CASTIGO DE CARTERA. Para el castigo de cartera se deberá soportar con los siguientes documentos:

- a. Calificación de la obligación con riesgo "E" expedido por el Fondo de Empleados.
- b. Certificación del revisor fiscal donde conste la exactitud de los datos relacionados y las provisiones correspondientes para realizar el castigo.
- c. Comprobantes en los cuales se refleje el registro contable correspondiente (cuentas de situación financiera).
- d. Copia del acta de la Junta Directiva, donde conste la aprobación de los castigos.



SC-CER127735

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 19/07/2024
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 005
		PAGINA: 19

e. El concepto del representante legal, en el cual se detallen las gestiones realizadas para considerar los activos como incobrables o irrecuperables.

f. El concepto jurídico, técnico y legal, sobre la irrecuperabilidad de la cartera de crédito.

PARÁGRAFO 1. Se entiende que el castigo no libera a los administradores de las responsabilidades a que haya lugar por las decisiones adoptadas en relación con la cartera de créditos, cuentas por cobrar e inversiones, y en modo alguno, releva al Fondo de Empleados de su obligación de proseguir las gestiones de cobro que sean conducentes.

ARTICULO 29º. EFECTOS DEL CASTIGO. Las obligaciones que son objeto de castigo de cartera generarán los siguientes efectos frente a los deudores:


- a. Reportes en las centrales de riesgo, con la referencia "cartera castigada".
- b. Inicio de proceso de exclusión, en su calidad como asociado, de acuerdo con lo establecido en el estatuto, según el caso.

ARTICULO 30º. 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 el Fondo de Empleados seguirá realizando la gestión de cobro de las obligaciones castigadas, de la siguiente manera:

- a. El abogado interno, la firma 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.
- b. Las obligaciones cuyos montos superen la suma equivalente a dos (2) SMLMV, deberán cobrarse por la vía judicial, de conformidad con el presente procedimiento.



SC-CER127735

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 19/07/2024
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 005
		PAGINA: 20

c. Continuidad en los procesos judiciales instaurados, salvo que el Fondo de Empleados realice acuerdos de pago, previo concepto del asesor jurídico.

ARTICULO 31°. 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 esta, con la finalidad de lograr su recuperación, evitar el deterioro de su estructura financiera 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


ARTICULO 32°. REPOSICIÓN DE TÍTULOS VALORES. En el evento en que no se cuente con el título valor exigido por el Fondo de Empleados, es decir, pagaré con espacios en blanco y carta de instrucciones u otro que se determine, el Fondo de Empleados podrá hacer uso de cualquier mecanismo establecido por la ley para reposición de este, 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.

ARTÍCULO 33°: VIGENCIA: El presente Reglamento entra en vigencia a partir de la fecha de aprobación por parte de la Junta Directiva del FONDO DE EMPLEADOS FONCOMFENALCO debe ser entregado a cada uno de los integrantes del Comité, los directivos y empleados para su conocimiento y demás fines pertinentes.

ARTÍCULO 34°: APROBACIÓN. El Presente reglamento fue discutido y aprobado por la Junta Directiva en reunión ordinaria efectuada el día, 19 del mes de julio de 2024, tal como consta en el acta No. 239 de la misma fecha.



SC-CER127735

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 19/07/2024
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 005
		PAGINA: 21

En constancia de la aprobación en la ciudad de Cartagena de Indias a los 19 días del mes de julio de 2024 Firman:

Carolina Berrío R.


[Signature]

 Presidente Junta Directiva.

 Secretario Junta Directiva.



SC-CER127735

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 19/07/2024
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 005
		PAGINA: 22

**ANEXOS No. 1. FORMATOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA
NOTIFICACIÓN DE ACUERDOS, CONVENIOS, CONCILIACIONES Y/O
TRANSACCIONES**

Cartagena de indias, xxx xx de xxxx

Señor:

XX

Ciudad


Cordial saludo,

Por medio de la presente nos dirigimos a usted para notificarle en calidad de codeudor del señor(a) XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX del crédito # XXXXXXXXXXXXXXX, que la asociada se desvinculó laboralmente de Comfenalco y que después de hacer el cruce respectivo de sus ahorros con sus obligaciones le quedo un saldo por pagar al fondo, por el cual realizó un acuerdo de pago el día XXXX de XXXXXX del xxxxxx y su primera cuota a pagar es el xxxxx de xxxxx de xxxxxx.

Como quiera, que existen obligaciones solidarias y correlativas, le invitamos a efectuar un seguimiento oportuno, al cumplimiento de lo pactado en procura de evitar, que usted asuma el cubrimiento del saldo pendiente.

Si usted requiere información adicional puede comunicarse con xxxxx Gestor Financiero de Foncomfenalco, al teléfono xxxx Ext. xxxx o al celular 311-414-2299.

SENEY MARGARITA JIMENEZ ROMERO
Gerente Foncomfenalco

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 19/07/2024
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 005
		PAGINA: 23

**ANEXOS No. 2. FORMATOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA
COBRANZA PREVENTIVA NO. 3 – DESCUENTO NO PRACTICADO**

Cartagena de Indias D. T y C.xxx de xxxxx

Señores

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Y/O XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Dirección: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Y/O

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

La ciudad.

Referencia: Obligación en Mora por descuentos no practicados.

Siendo consecuentes con la gran responsabilidad social que tenemos, informamos a usted, muy respetuosamente que, a la fecha, debido a un descuento no practicado en el correspondiente mes de xxxxx, presenta un saldo por valor de xxxxxx.

Agradecemos a usted, en cuanto le sea posible, realizar el pago referenciado. Sea procedente informarle, que es nuestra sana intención, evitar la generación de costos adicionales en intereses, de conformidad con los lineamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Además, evitar así ser reportado ante las Centrales de Riesgo; según preceptos de la ley 1266 de 2008 (Habeas Data).

A continuación, relacionamos las cuentas donde puede realizar sus pagos: Davivienda cuenta corriente No. 0566-6999-9452 y Av Villas cuenta corriente No. 821-277-16-7 a nombre de Foncomfenalco identificado con Nit: 890.481.191 – 0.


Por último, agradecemos enviar notificación de pago realizado. Si a la fecha de recibir esta notificación, usted ya canceló, haga caso omiso de esta misiva.

Reiteramos una vez más su oportunidad en el pago, toda vez que siempre estamos pensando en el Bienestar de nuestros asociados.

Con especial afecto y respeto.



SC-CER127735

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 19/07/2024
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 005
		PAGINA: 24

Atentamente,

**ANEXOS No. 3. FORMATOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA
COBRANZA PREVENTIVA NO. 1**

Cartagena de Indias D. T y C. de xxxx

Señores

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Y/O XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Dirección: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Y/O
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

La ciudad.

Referencia: Obligación en Mora.

Nos dirigimos a usted para recordarle que su obligación número XXXX arroja un atraso por valor de \$XXXXXXX con xxx días de atraso. No dudamos que esta demora sea debida a un error involuntario de su parte, por lo que les solicitamos se sirvan hacer efectiva a la mayor brevedad posible la cantidad indicada.

Sea procedente informarle, que el no pago oportuno de estas obligaciones podría generarle costos adicionales en intereses, de conformidad con los lineamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia.


Evite ser reportado negativamente ante las Centrales de Riesgo; Foncomfenalco está facultado por su autorización expresa y según preceptos del artículo 12 de la ley 1266 del 2008 (Habeas Data), con esta comunicación le damos aviso de nuestra intención de realizar dicho reporte en caso de no recibir su pago en los próximos 20 días.

Las cuentas donde puede realizar su pago son: Davivienda cuenta corriente No. 0566-6999-9452 y Av Villas cuenta corriente No. 821-277-16-7 a nombre de Foncomfenalco identificado con Nit: 890.481.191 – 0.

Si usted requiere información adicional puede comunicarse con xxxxx Gestor Financiero de Foncomfenalco, al teléfono xxxx Ext. xxx o al celular 311-4142299.

Atentamente,



	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 19/07/2024
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 005
		PAGINA: 25

**ANEXOS No. 4. FORMATOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA
COBRANZA CORRECTIVA**

Cartagena de Indias D. T y C. xx de xxxx de xxxx

Señores

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Y/O XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Dirección: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Y/O

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

La ciudad.

Referencia: Obligación en Mora – Segundo Aviso.

No habiendo recibido respuesta a nuestros comunicados anteriores, una vez más le insistimos en la necesidad de hacer efectivo el pago de su deuda contraída con Foncomfenalco; esta arroja a corte de xxxxxxxx un saldo a nuestro favor de \$XXXX.

Le transmitimos nuestro deseo de colaborar conjuntamente con el fin de encontrar una posible solución. Asimismo, nos vemos en la obligación de informarle que si en el plazo de diez días calendarios, no recibimos respuesta a la presente, daremos traslado al codeudor, sin perjuicio de recurrir a la misma por vía legal.


Si usted requiere información adicional puede comunicarse con xxxx Gestor Financiero de Foncomfenalco, al teléfono xxx Ext. xxxx o al celular 311-4142299.

Esperando tome de manera positiva nuestra buena disposición,

Atentamente.



SC-CER127735

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 19/07/2024
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 005
		PAGINA: 26

**ANEXOS No. 5. FORMATOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA
COBRANZA PREJUDICIAL
CREDITOS NO AFIANZADOS**

Cartagena de Indias D. T y C. xxx de septiembre xxxx

Señores

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Y/O XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Dirección: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Y/O

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

La ciudad.

Referencia: Cobro Pre Jurídico.


Hace dos meses nos dirigimos a ustedes solicitándole respetuosamente de ponerse al día con la obligación XXXX. Posteriormente, y por carta certificada de fecha XX de XX del corriente, volvimos a insistirles sobre la conveniencia de atender al descubierto citado, que importa la cantidad de \$ XXX. Como hasta la fecha no hemos recibido contestación alguna de su parte a las dos cartas citadas, recurrimos nuevamente a ustedes, para solicitarle que por el medio que considere más oportuno nos remita la mencionada cantidad.

Sinceramente lamentaríamos comprometer su prestigio comercial con una reclamación de carácter judicial que queremos evitar a toda costa, pero que nos veríamos forzados a interponer si no se deciden a saldar el débito antes mencionado. En espera de sus noticias.

Atentamente,



SC-CER127735

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 19/07/2024
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 005
		PAGINA: 27

**ANEXOS No. 6. FORMATOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA
COBRANZA PREJUDICIAL
CREDITOS AFIANZADOS**

Cartagena de Indias D. T y C. xxx de xxxx

Señores

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Y/O XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Dirección: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Y/O

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

La ciudad.

Referencia: Cobro Pre Jurídico.

Hace dos meses nos dirigimos a ustedes solicitándole respetuosamente de ponerse al día con la obligación XXXX. Posteriormente, y por carta certificada de fecha XX de XX del corriente, volvimos a insistirles sobre la conveniencia de atender al descubierto citado, que importa la cantidad de \$ XXX. Como hasta la fecha no hemos recibido contestación alguna de su parte a las dos cartas citadas, recurrimos nuevamente a ustedes, para solicitarle que por el medio que considere más oportuno nos remita la mencionada cantidad.

Por lo anterior, le notificamos que a partir de la fecha todo lo relacionado con este tema, en lo sucesivo deberán contactarse directamente con:


EMPRESA: AFIANZAFONDOS

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Atentamente,



SC-CER127735

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 19/07/2024
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 005
		PAGINA: 28

**ANEXOS No. 7. FORMATOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA
COBRANZA JUDICIAL – SIN AFIANZADORA**

Señores

Referencia: Cobro Jurídico.

Insistiendo en la necesidad que por su parte tienen de zanjar la deuda contraída con FONCOMFENALCO, y no habiendo recibido respuesta alguna a nuestras anteriores reclamaciones, nos vemos en la obligación de trasladar a nuestro abogado la orden de iniciar las correspondientes acciones legales para la liquidación y pago de la misma.


Por lo anterior, para todo lo relacionado con este tema, en lo sucesivo deberán contactarse directamente con:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Atentamente,



SC-CER127735

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 19/07/2024
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 005
		PAGINA: 29

**ANEXOS No. 8. FORMATOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA
COBRANZA JUDICIAL – CON AFIANZADORA**

Señores


Referencia: Cobro Jurídico.

Insistiendo en la necesidad que por su parte tienen de zanjar la deuda contraída con FONCOMFENALCO, y no habiendo recibido respuesta alguna a nuestras anteriores reclamaciones, nos vemos en la obligación de trasladar a la afianzadora la orden de iniciar las correspondientes acciones legales para la liquidación y pago de la misma.

Por lo anterior, para todo lo relacionado con este tema, en lo sucesivo deberán contactarse directamente con:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Atentamente,


	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 19/07/2024
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 005
		PAGINA: 30

Etapas de gestión de cobro con asociados por descuentos no practicados de nómina

Etapa	Descripción	Observaciones
E1-Carta aviso anexo 2	<p>Se debe enviar carta inmediatamente el gestor financiero reciba notificación de los descuentos no practicados.</p> <p>Si el asociado no normaliza su crédito en el lapso de 10 días, se procederá a realizar la actividad de la etapa 2 (E2).</p>	<p>Esta carta se acompaña del envío de los mensajes de texto.</p> <p>Se debe enviar notificación a nómina de su empleador y consultar el por qué no se le está generando el descuento.</p>
E2-Carta aviso anexo 3	<p>Se debe enviar carta del anexo #3 cuando el asociado sea repetitivo en sus descuentos no practicados y no realice el pago de sus obligaciones.</p> <p>Si el asociado no normaliza su crédito en el lapso de 10 días, se procederá a realizar la actividad de la etapa 3 (E3).</p>	<p>Se debe realizar llamada telefónica al asociado para conocer la situación actual de sus ingresos, solicitar los volantes de nómina y enviar al gestor(a) de créditos para su estudio</p>
E3-Análisis para reestructurar crédito	<p>El gestor(a) financiero(a) en compañía del gestor(a) de créditos(a) deberá analizar la condición actual de los ingresos del asociado y su capacidad de pago, con el fin de brindarle una solución al asociado por medio de la reestructuración del crédito.</p>	<p>Se debe realizar reestructuración del crédito para garantizar el recaudo de la cuota correspondiente y normalizar el crédito.</p>



SC-CER127735


 <p>Foncomfenalco Fondo de Empleados Contributivos</p>	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 19/07/2024
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 005
		PAGINA: 31

Etapas de gestión de cobro con Ex asociados por obligaciones en mora y asociados en condiciones especiales (contratos suspendidos, pensionados, ex trabajadores o sin capacidad de pago)

Etapa	Descripción	Observaciones
E1-Carta aviso anexo 3 (1-30 días)	<p>Se debe enviar carta inmediatamente el ex asociado presente un día de mora en sus obligaciones luego de haber realizado acuerdo de pago.</p> <p>Si el asociado no normaliza su crédito en el lapso de 20 días, se procederá a realizar la actividad de la etapa 2 (E2).</p>	<p>En esta etapa debe realizar con gestiones de cobro por llamadas telefónicas.</p> <p>Pasados 20 días se contará con autorización para reportes a centrales de riesgo.</p>
E2-Carta aviso anexo 4 (31-60 días)	<p>Se debe enviar carta del anexo #4 cuando el ex asociado haga caso omiso al primer comunicado y las llamadas telefónicas y no realice el pago de sus obligaciones.</p> <p>Si el asociado no normaliza su crédito en el lapso de 20 días, se procederá a realizar la actividad de la etapa 3 (E3).</p>	<p>Se siguen acompañando las gestiones por llamadas telefónicas en donde se pueda incentivar al ex asociado a realizar abono o pago total del saldo vencido o si se compromete a un acuerdo de pago para poner al día su obligación.</p>
E3-Carta aviso anexo 5 o anexo 6 (61-90 días)	<p>Se procede con el envío de la carta del anexo #5 o anexo #6, dependiendo cual sea el caso. Teniendo en cuenta que el ex asociado no ha dado respuesta oportuna a los comunicados anteriores ni dio cumplimiento al acuerdo realizado para poner al día sus obligaciones.</p> <p>Si el asociado no normaliza su crédito en el lapso de 10 días, se</p>	<p>Se debe realizar el envío de estas cartas bajo los tiempos establecidos y dejar por escrito si se llega a algún acuerdo de pago, porque, son evidencias necesarias para cuando se vaya a realizar la reclamación</p>




SC-CER127735

 <p>Foncomfenalco Fondo de Empleados Contributivos</p>	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 19/07/2024
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 005
		PAGINA: 32

	procederá a la actividad de la etapa 4 (E4).	
E4- Carta aviso anexo 7 u 8 (Mayor a 100 días)	Se debe enviar carta del anexo #7 u 8, en vista que el ex asociado no ha dado respuesta a ninguno de los comunicados enviados, no logra ser contactado por ninguno de los medios establecidos ni se contacta con Foncomfenalco ni muestra intención de pago.	Esta es la etapa final para proceder hacer la reclamación a la afianzadora o pasar el proceso al abogado, por lo tanto, se debe contar con las evidencias que se realizaron en las etapas anteriores.
E5 – Notificación de procedimiento especial de cobranza	Se le notifica al asociado que su caso ha sido trasladado para cobro jurídico por medio del abogado o afianzadora.	Se debe tener a la mano toda la información requerida para iniciar los procesos jurídicos.



SC-CER127735

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 19/07/2024
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 005
		PAGINA: 33

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
001	28/08/2009	Creación del documento.
002	02/08/2013	Se actualizó el procedimiento adecuado para los descuentos en mora de los asociados de Foncomfenalco. Mediante Acta 81 del 2 de agosto de 2013.
003	27/09/2016	Se actualizaron las cartas a enviar para las diferentes etapas de cobro.
004	21/06/2021	Se realizaron cambios en el nombre del gestor financiero, se cambian algunas expresiones en las cartas para enviar en las diferentes etapas de cobranza y se le agrega tabla donde se especifica que procedimiento debe llevar a cabo el gestor financiero en las diferentes etapas de cobro y dependiendo si son cobros a asociados o ex asociados.
005	19/07/2024	Actualización general del reglamento de cobranzas. Inclusión mecanismos de cobranzas Ley 2300 del 2023. Se definen políticas y procedimientos para los bienes recibidos en dación de pago.



SC-CER127735