



REGLAMENTO COBRANZA DE CREDITO

Versión:

4

Fecha de Aprobación:

22/12/2016

FONDO DE EMPLEADOS AV VILLAS- FEVI REGLAMENTO COBRANZA DE CREDITO ACUERDO No. 96

La Junta Directiva del Fondo de Empleados AV Villas- Fevi en uso de sus atribuciones legales y conferidas por el Artículo 58 literal B del Capítulo 6 de los Estatutos vigentes: “De la Administración, es función de la Junta Directiva expedir su propio reglamento y demás que crea necesarios y convenientes”:

CONSIDERANDO:

1. Que es función primordial para el Fevi mantener a nuestros asociados informados sobre el estado de sus obligaciones, previendo que estas permanezcan al día en todos sus conceptos.
2. Que es necesario facilitar la atención oportuna en los pagos de sus créditos, teniendo en cuenta que la cartera es nuestro principal activo que tiene su fundamento en los aportes y ahorros permanentes que hacen los propios asociados, como fuente principal de financiación del Fevi.
3. Que la Circular Básica Contable y Financiera No. 004 de 2008 y modificación 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 AV Villas – Fevi:

ACUERDA:

ARTÍCULO 1. 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 del Fevi, a través de las etapas estipuladas en el artículo 4º de éste reglamento.


ARTÍCULO 2. POLÍTICAS DE COBRO:

Para la gestión de cobranza FEVI 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 el Fevi ofrece sus servicios o retirados con saldos a cargo. En esta medida será posible tener un flujo de caja eficiente que le permita a FEVI 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. EL FEVI contará con herramientas o mecanismos de comunicación que permitan informar de manera oportuna a los deudores acerca del Estado de sus acreencias, el concepto y valor de sus saldos y la mora en la cancelación de sus obligaciones pendientes.

ARTICULO 3. PROCEDIMIENTO APLICACIÓN AHORROS Y OTROS A SALDOS DE CARTERA:

1. Al retiro del deudor el sistema procede a abonar todos los saldos a favor del asociado a las deudas totales del asociado 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.

	REGLAMENTO COBRANZA DE CREDITO	Versión: <p style="text-align: center;">4</p>
		Fecha de Aprobación: <p style="text-align: center;">22/12/2016</p>

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 total quedando cancelada la obligación con un saldo pendiente por cobrar al asociado informando inmediatamente el analista contable y de cartera al retirado por correo electrónico o correo certificado. **Ver Modelo 1.**

3. Si la obligación no queda cancelada, se aplican los abonos recibidos en el orden establecido a continuación:
 - Servicios y Convenios por pagar.
 - A las obligaciones garantizadas con su firma
 - El saldo restante se aplica proporcionalmente a los saldos de las obligaciones vigentes que tengan garantía de deudor solidario.
 - Si queda todavía algún valor disponible después de la aplicación 1 y 2, se aplica a créditos garantizados con garantía de prenda de vehículos.
 - Si aún queda saldo se aplica a las obligaciones garantizadas con hipoteca.
 - Simultáneamente si hay pignoración de cesantías se procede a hacer el cobro respectivo y se aplica en el mismo orden anterior.

ARTICULO 4. HERRAMIENTAS DE UBICACIÓN DEUDORES:

El funcionario encargado de cobranzas debe acudir a las siguientes fuentes de ubicación:

- Información registrada en el sistema
- Información obtenida en los documentos digitales del sistema On Base.
- Información obtenida con compañeros de la última área en que laboró
- Consulta a sistema de salud y seguridad social
- Página Fosyga
- Servicio Ubica de CIFIN

ARTICULO 5. ETAPA COBRO PREVENTIVO:

Todos los deudores que en el último trimestre llegaron a tener siete (07) días de mora así sea un solo mes de los tres meses, se les deben enviar correo de recordatorio.

ARTICULO 6. ETAPA COBRO ADMINISTRATIVO:

1. Analista Contable y de Cartera elabora informe mensual y entrega a Subgerencia y Gerencia máximo el 5 día de cada mes o máximo al día siguiente del cierre de cartera mensual con la información de deudor, línea de crédito, último abono, ahorros, dirección, teléfonos y demás información pertinente de acuerdo con modelo de informe predefinido.

2. Analista Contable y de Cartera realiza una primera llamada a las personas que tienen saldo pendiente y los invita a acercarse o a suscribir y enviar escaneado al Fevi un acuerdo de pago según **Modelo 2**, máximo a los 5 días siguientes a la llamada, en el cual se deben conservar las condiciones iniciales del crédito, excepción hecha de la tasa de interés, la cual se ajustará sobre el saldo a la tasa máxima cobrada en el Fevi al momento del retiro. En el informe general de cartera en la columna de gestión detalladamente el analista Contable y de Cartera debe actualizar diariamente la gestión realizada. La tasa se ajusta para todas las líneas excepto vivienda.



REGLAMENTO COBRANZA DE CREDITO

Versión:

4

Fecha de Aprobación:

22/12/2016

Esta llamada debe realizarse a más tardar el día 9 calendario de cada mes entregando el día 10 calendario a la Sub Gerencia el informe respectivo, junto con cartas impresas acorde con **Modelo 1** preestablecido para los casos que haya lugar según este reglamento. La SubGerencia analiza la Gestión realizada y complementa la gestión vía telefónica o vía mail inmediatamente de los casos que considere pertinente y simultáneamente suscribe las comunicaciones para que el Analista Contable y de Cartera las envíe el mismo día por correo certificado cuando se considera necesario y siempre vía correo electrónico. Estas comunicaciones deben enviarse tanto a deudor como a Deudor Solidario.

3. Una vez la persona se acerca y firma el acuerdo o lo envía escaneado, a lo cual el Analista de Contable y de Cartera debe hacer seguimiento este debe quedar archivado en la carpeta física del deudor y en On Base
4. Un día antes de las fechas de compromiso de pago, el Analista Contable y de Cartera hace llamada telefónica y envía correo electrónico de recordación a los deudores o el subgerente del fevi, según con quien se haya hecho el compromiso.
5. Si no cumple máximo a los dos 2 días del día del compromiso, realiza nueva llamada y envía nueva comunicación **Modelo 3**
6. A los 30 días de mora envía comunicación **Modelo 4** a la dirección registrada informando que se constituirá el crédito de deudor solidario si lo hay o se enviará la libranza al nuevo empleador con base en verificación previa mediante borrador descrito en el artículo 4 de este reglamento y si no informando que se enviara a abogado y simultáneamente se realiza una de las 2 cosas según corresponda, así como reporte a Cifin.
7. Cuando se trate de asociados vigentes en la entidad con la cual tenemos el vínculo de asociación y después de realizada la conciliación de aplicación de nómina por parte del líder de soporte tecnológico sea informado el área de cartera este enviara un correo informando al asociado.

ARTICULO 7º: ETAPA DE COBRO PREJURIDICO:

1. Casa de cobranza o Abogado Externo hace gestión de cobro pre jurídico y presenta informe mensual a la Gerencia del Fevi sobre avances de gestión.
2. Una vez casa de cobranza o el abogado realiza el cobro pre jurídico mediante acuerdo de pago (el abogado externo direcciona al deudor para que consigne en la cuenta del Fevi 00019122-1 Ref. 1 la cedula de ciudadanía y Ref. 2 el código 06 y le solicita hacer llegar copia de la consignación.

ARTICULO 8º: ETAPA COBRO JURÍDICO:

Si a los 120 días la obligación sigue en mora se procede a dar inicio al proceso ejecutivo respectivo para lo cual la casa de cobranza o el abogado solicita documentos originales al Fevi debidamente diligenciados, si la obligación supera un valor de 7 salarios mínimos legales mensuales vigentes de lo contrario si no se logra la recuperación transcurridos 360 días se procederá a castigar la cartera, previa ratificación de la Junta. Aun cuando se menciona 7 salarios mínimos en adelante para cobro jurídico, por valores menores se plantea a la casa de cobranza o al abogado la alternativa que sobre valores menores a 7 salarios mínimos que superen los 120 días en mora, si se recuperan mediante cobro pre jurídico los honorarios del abogado serán los acordados en el contrato.

ARTICULO 9º: LIQUIDACIÓN DE INTERESES CORRIENTES:

Fórmula Aplicada Intereses Corrientes: Saldo de capital por la tasa de la línea sobre 360 por el número de días corrientes.

Fórmula Aplicada Intereses de Mora: Se calcula la máxima permitida sobre el capital de las cuotas en mora.

ARTÍCULO 10º: CASTIGO DE LA CARTERA:

Un crédito moroso podrá ser susceptible de castigo cuando a través del proceso de cobro jurídico no sea posible su cobro y, asimismo, cuando se encuentre documentada la incapacidad de pago del deudor desde el proceso de cobro administrativo y pre jurídico, sin necesidad de haber sido iniciada acción legal alguna. Si la obligación supera un valor de 7 salarios mínimos legales mensuales vigentes de lo contrario si no se logra la recuperación transcurridos 360 días se procederá a castigar la cartera. Aun cuando se menciona 7 salarios mínimos en adelante, para cobro jurídico por valores menores se contempla la alternativa de que en caso de que el abogado la recupere podrá negociarse que hasta el 50 % lo dejemos para el abogado.

Los castigos serán aprobados por la Junta Directiva, antes de solicitar su aprobación es necesario que el Gerente exponga ante los miembros de la Junta Directiva, como mínimo la siguiente información:

- a. Monto de la Cartera a castigar, discriminando las condiciones de cada una de las obligaciones.
- b. Concepto del Representante Legal.
- c. Las gestiones realizadas y el estudio efectuado por el Comité de Evaluación de Cartera de Créditos que dio como resultado considerar las obligaciones crediticias a castigar como incobrables o irrecuperables o concepto Jurídico sobre la irrecuperabilidad de la obligación. Asimismo, se solicitará la certificación del Revisor Fiscal donde conste la exactitud de los datos relacionados.

Para proceder al castigo de una deuda se deben tener en cuenta los siguientes criterios para conceptuar que la cartera se considera irrecuperable:


- a. Incapacidad económica del deudor.
- b. Desmejoramiento de la garantía.
- c. Ausencia total del deudor(s) o deudor(es) solidario(s).
- d. Derechos u obligaciones respecto de los cuales no es posible ejercer su cobro o pago, por cuanto opera alguna causal relacionada con su extinción, según sea el caso.
- e. Derechos u obligaciones que carecen de documentos soporte idóneos a través de los cuales se puedan adelantar los procedimientos pertinentes para obtener su cobro o pago.
- f. Cuando no haya sido legalmente posible imputarle a alguna persona el valor por la pérdida de los bienes o derechos.
- g. Cuando evaluada y establecida la relación costo beneficio resulte más oneroso adelantar el proceso de que se trate.
- h. El monto de la cartera a castigar debe corresponder a asociados que se encuentren retirados a la fecha y totalmente provisionada.

ARTICULO 11º PAGO DE COMISIONES

De la actividad de cobro de cartera se cancelarán unas comisiones al Analista Contable y de Cartera teniendo en cuenta la tabla Anexa modelo 5

Para el pago de estas comisiones se tendrá en cuenta las siguientes variables:

1. Si el indicador de cartera al cierre del mes es igual o menor al del mes anterior
2. Que no se deje pasar obligaciones de A a B y la comisión es la mitad de la de B sin aplicar todo lo contenido en el reglamento de cobranza y paso a paso la totalidad del proceso de cobro.
3. Se liquida comisión con el soporte del modelo No.2 Artículo 6 numeral 2, donde se evidencia que se le informo al asociado y que se llegó a un respectivo acuerdo de pago.













	REGLAMENTO COBRANZA DE CREDITO	Versión: <div style="text-align: center;">4</div>
		Fecha de Aprobación: <div style="text-align: center;">22/12/2016</div>


4. Para los casos de menos de 30 días se liquida la comisión con el soporte del Modelo No. 3 art. 6º del Reglamento de Cobranza, siempre que se haya enviado el correo contenido en el numeral 4º. del artículo 6º.
5. Para los de más de 30 días en mora y menos de 60 días en los soportes de cobro de comisión debe venir los dos correos del numeral anterior y el modelo No. 4 contenido en el numeral 6 del Reglamento de Cobranza
6. En los soportes para liquidación de todos los casos de 30 días en adelante, deben tener anexo el soporte complementario a los correos ya mencionados y el soporte de gestión de ubicación acorde con lo contenido en el art. 4º. Del reglamento de cobranza.
7. Mensualmente el Analista Contable y de Cartera debe presentar el informe de los casos que estando vigentes quedaron en mora en el mes y anexar los correos enviados por gestión de normalización. (por esta gestión no se liquida comisión adicional)
8. Presentar a Gerencia y Subgerencia el indicador de cartera vencida, lo que representan las obligaciones gestionadas por el Analista Contable y de Cartera y la gestión realizada por casa de cobranza.

Modelo 1

LIQUIDACION A LA FECHA DE RETIRO – INFORMACION OBLIGACIONES PENDIENTES - Mensaje (HTML)

Archivo Mensaje Insertar Opciones Formato de texto Revisar

Para...	DEUDOR PRINCIPAL
CC...	DEUDORES SOLIDARIOS, SUBGERENTE, GERENTE
CCO...	
Asunto:	LIQUIDACION A LA FECHA DE RETIRO – INFORMACION OBLIGACIONES PENDIENTES
Adjunto:	 LIQUIDACION A LA FECHA DE RETIRO – INFORMACION OBLIGACIONES PENDIENTES.pdf (115 KB)

Buen día Señor (a)


En razón a su desvinculación del Fondo de Empleados Avvillas adjunto remitimos LA LIQUIDACION A LA FECHA DE RETIRO – INFORMACION OBLIGACIONES PENDIENTES que incluye los abonos de valores y cuotas a lugar.

Si presenta saldos de sus obligaciones favor realizar la consignación pertinente a la cuenta de del FEVI número 00019122-1 en Banco Avvillas formato de recaudo, en la Ref. 1= Numero de Cedula y en Ref. 2= Código 06, una vez realizado el pago enviar copia al mail XXXXXXXXXXXX@bancoavvillas.com.co


Su próximo pago se debe realizar el día XXX de XXXX del XXXX


Recuerde que el adecuado manejo de su crédito es su mejor referencia comercial y financiera
Con esto damos cumplimiento a lo relacionado en el artículo 12 de la Ley 1266 de Diciembre 31 de 2008 "Ley Habeas Data"

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Analista Contable y de Cartera
Fondo de Empleados AV Villas - FEVI
Tel. 4070700-4070077 Ext. 89085
Bogotá

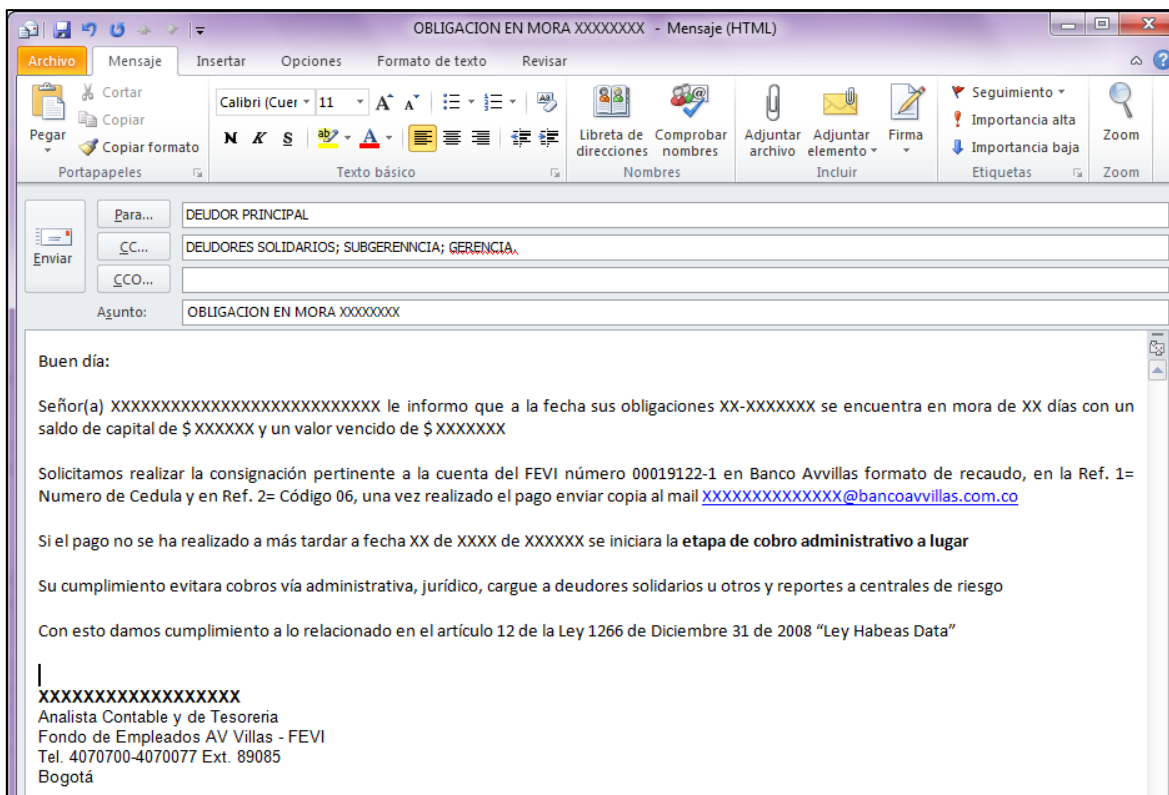
	REGLAMENTO COBRANZA DE CREDITO	Versión: <div style="text-align: center;">4</div>
		Fecha de Aprobación: <div style="text-align: center;">22/12/2016</div>

Modelo 2

	LIQUIDACION A LA FECHA DE RETIRO INFORMACION OBLIGACIONES PENDIENTES				Versión: <div style="text-align: center;">1</div>
					Fecha de Aprobación: <div style="text-align: center;">08/15/2014</div>
INFORMACION DEUDOR					
NOMBRE:		FECHA DE RETIRO DEL FEVI (DD/MM/AA)			
IDENTIFICACION:		DIRECCION DE RESIDENCIA			
CORREO ELECTRONICO PERSONAL	TELEFONO	CELULAR			
PERSONA DE CONTACTO	TELEFONO	CELULAR			
SALDO DE OBLIGACIONES ANTES DEL RETIRO DE "FEVI"					
LINEA DE CREDITO					SALDO
TOTAL CREDITOS ANTES DEL RETIRO					\$ -
VALORES A FAVOR DEL ASOCIADO					
CONCEPTO					VALOR
APORTES SOCIALES					
AHORROS PERMANENTES					
TOTAL VALORES A FAVOR					\$ -
SALDO A CARGO DESPUES DE CRUCES					
APLICACIÓN DE LOS VALORES A FAVOR DE LOS CREDITOS (SEGÚN REGLAMENTO)					
LINEA DE CRÉDITO	OBLIGACION	VALOR ANTES DEL RETIRO	VALOR APLICADO	SALDO A CARGO DEL DEUDOR DESPUES DE LA APLICACIÓN DE VALORES A FAVOR	
TOTAL		\$ -	\$ -	\$ -	
PLAN DE PAGOS					
PERIODICIDAD :		QUINCENAL		MENSUAL	
LINEA DE CRÉDITO	VALOR INICIAL CREDITO	SALDO A FECHA DE RETIRO	CUOTA QUINCENAL	CUOTA EXTRAORDINARIA	
DEUDAS INDIRECTAS					
PERIODICIDAD :		QUINCENAL		MENSUAL	
LINEA DE CRÉDITO	VALOR INICIAL CREDITO	SALDO A FECHA DE RETIRO	CUOTA QUINCENAL	CUOTA EXTRAORDINARIA	
FORMA DE PAGO					
<p>CONSIGNAR EN COMPROBANTE DE RECAUDO NACIONAL A NOMBRE DEL FEVI A LA CTA DE AHORROS AVVILLAS 000-19122-1. EN REF1 (su número de identificación) Y EN REF2(06). ENVIAR COPIA AL MAIL XXXXX@bancoavillas.com.co. RECUERDE QUE EL PAGO LO DEBERÁ REALIZAR SEGÚN LA PERIODICIDAD ACORDADA.</p> <p>Toda obligación de la cual no se reporten abonos correspondientes a la cuota establecida con un periodo de mora superior a 30 días y estén respaldados con un deudor solidario que se encuentre activo se les trasladara dicha deuda al mismo. como también aquellos que tienen otro tipo de condiciones se reportaran para cobro prejudicial y juridico . lo cual implicara que usted como deudor asuma todo lo correspondiente a honorarios y gastos de cobranza.</p> <p>Firma:</p>					
<p>XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX</p> <p>ANALISTA DE CARTERA FEVI</p> <p>xxxxxxx@bancoavillas.com.co</p>					

	REGLAMENTO COBRANZA DE CREDITO	Versión: <div style="text-align: center;">4</div>
		Fecha de Aprobación: <div style="text-align: center;">22/12/2016</div>

Modelo 3



OBLIGACION EN MORA XXXXXXXXX - Mensaje (HTML)

Archivo Mensaje Insertar Opciones Formato de texto Revisar

Calibri (Cuer 11)

Para... DEUDOR PRINCIPAL

CC... DEUDORES SOLIDARIOS; SUBGERENCIA; GERENCIA.

Asunto: OBLIGACION EN MORA XXXXXXXX

Buen día:

Señor(a) XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX le informo que a la fecha sus obligaciones XX-XXXXXX se encuentra en mora de XX días con un saldo de capital de \$XXXXXX y un valor vencido de \$XXXXXX

Solicitamos realizar la consignación pertinente a la cuenta del FEVI número 00019122-1 en Banco Avvillas formato de recaudo, en la Ref. 1= Numero de Cedula y en Ref. 2= Código 06, una vez realizado el pago enviar copia al mail XXXXXXXXXXXX@bancoavvillas.com.co

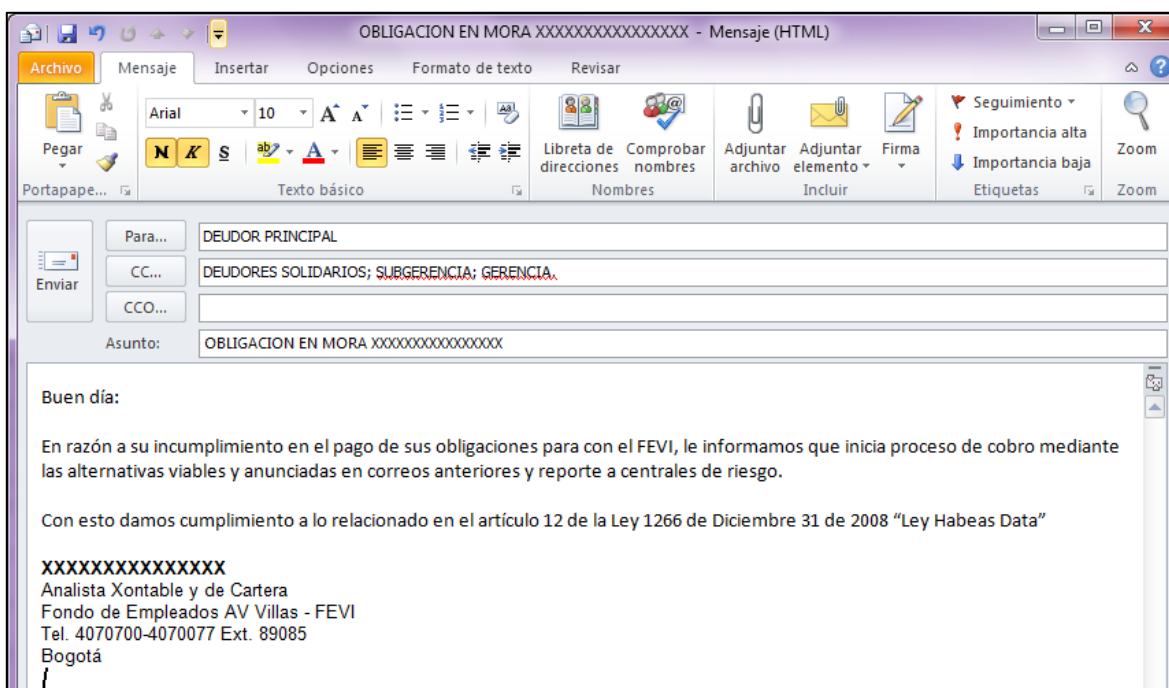
Si el pago no se ha realizado a más tardar a fecha XX de XXXX de XXXXXX se iniciara la **etapa de cobro administrativo a lugar**

Su cumplimiento evitara cobros vía administrativa, jurídico, cargue a deudores solidarios u otros y reportes a centrales de riesgo

Con esto damos cumplimiento a lo relacionado en el artículo 12 de la Ley 1266 de Diciembre 31 de 2008 "Ley Habeas Data"

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 Analista Contable y de Tesorería
 Fondo de Empleados AV Villas - FEVI
 Tel. 4070700-4070077 Ext. 89085
 Bogotá

Modelo 4



OBLIGACION EN MORA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX - Mensaje (HTML)

Archivo Mensaje Insertar Opciones Formato de texto Revisar

Arial 10

Para... DEUDOR PRINCIPAL

CC... DEUDORES SOLIDARIOS; SUBGERENCIA; GERENCIA.


Asunto: OBLIGACION EN MORA XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Buen día:

En razón a su incumplimiento en el pago de sus obligaciones para con el FEVI, le informamos que inicia proceso de cobro mediante las alternativas viables y anunciadas en correos anteriores y reporte a centrales de riesgo.

Con esto damos cumplimiento a lo relacionado en el artículo 12 de la Ley 1266 de Diciembre 31 de 2008 "Ley Habeas Data"

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
 Analista Xontable y de Cartera
 Fondo de Empleados AV Villas - FEVI
 Tel. 4070700-4070077 Ext. 89085
 Bogotá

	REGLAMENTO COBRANZA DE CREDITO	Versión: <p style="text-align: center;">4</p>
		Fecha de Aprobación: <p style="text-align: center;">22/12/2016</p>

Modelo 5

TABLA DE COMISIONES ANALISTA CONTABLE Y DE CARTERA

ESTADO CASTIGO	CUOTAS DESDE	CUOTAS DESDE	PAGO MORA	SIN REFINANCIAR PAGO TOTAL	REFINANCIADO PAGO TOTAL
SIN CASTIGO	0	1	\$ 11,147	\$ 11,147	\$ 11,147
	2	2	\$ 11,147	\$ 11,147	\$ 11,147
	3	4	\$ 16,057	\$ 16,057	\$ 24,086
	5	7	\$ 20,526	\$ 20,526	\$ 30,789
	8	9999	\$ 29,797	\$ 29,797	\$ 29,797
CON CASTIGO	EDAD DEL CASTIGO				PAGO TOTAL
	HASTA 180 DIAS				\$ 29,797
	ENTRE 181 Y 360 DIAS				\$ 26,818
	ENTRE 361 Y 720 DIAS				\$ 24,137
	ENTRE 721 Y 1800 DIAS				\$ 21,724
	MAYOR A 1800 DIAS				\$ 19,553

El presente reglamento ha sido aprobado por la Junta Directiva en su reunión ordinaria del día 22 de Diciembre del dos mil dieciséis (2016) y rige a partir de su aprobación.

WILSON MATHEUS GOMEZ
PRESIDENTE (E)

LUZ ELENA ROJAS DIAZ
SECRETARIO