

**REGLAMENTO DE COMITÉ EVALUACION  
DE CARTERA DE CREDITOS Y PROCESO DE COBRANZAS**

**COOPERATIVA DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO  
DE SEGUROS SOCIALES  
COOPTRAISS**

**ACUERDO N° 009  
Junio 23 y 24 de 2016**

**Por medio del cual se modifica parcialmente el ACUERDO No. 03 del 23 de enero de 2010 y se dicta el nuevo Reglamento del Comité de Evaluación de Cartera de Créditos y Cobranza.**

**El Consejo de Administración, en cumplimiento de sus funciones legales y estatutarias y particularmente las señaladas en la Circular Básica Contable y Financiera 004 de 2008, modificada a través de la Circular Externa 003 de 2013, emitida por la Superintendencia de la Economía Solidaria y,**

**CONSIDERANDO**

- a) Que le corresponde al Consejo de Administración crear los Comités que considere necesarios, para el funcionamiento de la Cooperativa y la prestación de los Servicios, según lo establecido en el Artículo 70 del Estatuto Vigente.
- b) Que la Circular Básica Contable y Financiera 004 de 2008, en el numeral 2.4 de su Capítulo II, establece que es un deber del Consejo de Administración, crear un Comité de Evaluación de Cartera de Créditos y Cobranzas.
- c) Que la Superintendencia de la Economía Solidaria, a través de la Circular Básica Contable y Financiera 004 de 2008, imparte las instrucciones relacionadas con la Evaluación, Clasificación, Calificación y Provisión de la cartera de créditos de los Asociados.
- d) Que la Circular Básica Contable y Financiera No. 004 de 2008 en el numeral 2.5 y posteriores modificaciones 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.
- e) Que es función primordial para Cooptraiss mantener a nuestros asociados informados sobre el estado de sus obligaciones, previendo que estas permanezcan al día en todos sus conceptos.
- f) Que es necesario facilitar la atención oportuna en los pagos de sus créditos, teniendo en cuenta que la cartera es nuestro principal activo y que es fuente esencial de financiación de Cooptraiss.
- g) Que en cumplimiento a lo señalado en el Artículo 65, numeral 5 del Estatuto vigente, Funciones del Consejo de Administración, le corresponde a este órgano expedir las Reglamentaciones de los diferentes servicios que presta la Cooperativa.
- h) Que será el Consejo de Administración, quien junto con la Gerencia, revise cuidadosamente las evaluaciones que desarrolle el Comité, vigilando permanentemente el estado de la cartera de la Cooperativa.
- i) Que para cumplir con el Objeto Social de la Cooperativa, se hace indispensable el análisis permanente de la cartera de créditos a través del Comité de Evaluación de Cartera, mediante mecanismos claros y precisos que permitan alcanzar las metas propuestas en cada vigencia.

## ACUERDA

### CAPITULO I

**ARTICULO 1°. NATURALEZA.** El Comité de Evaluación de Cartera de Créditos de la Cooperativa es un órgano permanente, de carácter técnico, especializado y Asesor del Consejo de Administración, cuyas funciones deberán desarrollarse con fundamento en criterios económicos y financieros, tendientes a administrar el uso de la información inherente en todas las relaciones comerciales.

**ARTICULO 2°.OBJETIVO.** El Comité de Evaluación de Cartera de Créditos y proceso de Cobranzas tiene como objetivo, apoyar al Consejo de Administración y a la Gerencia de COOPTRAISS, en las actividades relacionadas con el análisis, verificación, calificación, clasificación y provisión de la Cartera de los Créditos otorgados a los Asociados, así como evaluar permanentemente el riesgo crediticio de la cartera y la capacidad de pago de los deudores, durante toda la vigencia del crédito y valorar las reestructuraciones de crédito, revisando las implicaciones que generarán en COOPTRAISS las modificaciones de las condiciones originales de los préstamos; y todo lo relacionado con cobranzas.

**ARTICULO 3°. CONFORMACION DEL COMITÉ.** El Comité de Evaluación de Cartera de Créditos y Cobranzas, estará conformado, por siete (7) Asociados nombrados por el Consejo de Administración.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** De los siete (7) integrantes del Comité, (por lo menos uno de los integrantes será consejero quien lo presidirá)

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Los integrantes del Comité de Cartera serán nombrados por períodos mínimos de un (1) año, pudiendo ser removidos o ratificados por el Consejo de Administración.

**ARTICULO 4°. DESIGNACION DE CARGOS.** El Comité Nacional de Evaluación de Cartera de Créditos, elegirá entre los integrantes del Consejo de Administración que forman parte del mismo, al Presidente y al Vicepresidente

**PARÁGRAFO PRIMERO:** El jefe de cartera actuará como Secretario del comité **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Los integrantes del Comité pueden ser ratificados o removidos discrecionalmente por el Consejo de Administración o cuando atenten contra la disciplina de la Cooperativa de conformidad con el Estatuto vigente.

**ARTICULO 5°. REQUISITOS PARA SER INTEGRANTE DEL COMITÉ DE EVALUACION DE DE CARTERA:**

- ser asociado hábil de Cooptraiss y tener una antigüedad igual o mayor a 5 años.
- acreditar educación cooperativa mínimo de 80 horas.
- no estar incurso en inhabilidades e incompatibilidades establecidas en el estatuto de Cooptraiss ni en las establecidas por la Supersolidaria.
- no haber sido sancionado en Cooptraiss dentro de los tres años anteriores al nombramiento como integrante del comité.

**ARTICULO 6°.: Voto:** los integrantes del comité de evaluación de cartera, tendrán derecho a voz y voto en las deliberaciones y las decisiones se tomarán por consenso y cuando este no se logre se tomarán por mayoría.

**parágrafo:** el quórum para sesionar es mínimo de cuatro integrantes o la mitad más uno.

**ARTICULO 7°. FUNCIONES DEL PRESIDENTE.** funciones del Presidente las siguientes:

- ❖ Presidir y ordenar las sesiones del Comité de Evaluación de Cartera.
- ❖ Dirigir, coordinar y orientar las actividades que realice el Comité y presentar el informe resultado de la reunión, ante el Consejo de Administración.
- ❖ Convocar las reuniones ordinarias y extraordinarias del Comité.
- ❖ Nombrar comisiones que realicen actividades específicas y propias del Proceso de Evaluación de Cartera de Créditos, cuando las circunstancias así lo requieran.
- ❖ Cumplir y hacer cumplir el Reglamento de funcionamiento del Comité.
- ❖ Firmar las Actas, informes, pronunciamientos y en general los documentos emanados del Comité y cuidar que se entreguen a sus destinatarios en la forma adecuada y dentro de los términos de tiempo que correspondan.
- ❖ Las demás establecidas en la Ley y en general las que sean asignadas por el Consejo de Administración.

**ARTICULO 8°. FUNCIONES DEL VICEPRESIDENTE.** Son funciones del Vicepresidente:

- ❖ Las mismas establecidas en **EL ARTÍCULO 7** de este Reglamento, en el caso de ausencia temporal o definitiva del Presidente.

**ARTICULO 9°. FUNCIONES DEL SECRETARIO.** Son funciones del Secretario:

- ❖ Tramitar la convocatoria a sesiones y citaciones a que haya lugar.
- ❖ Elaborar oportunamente el Acta resultado de las reuniones en forma sucinta pero sin restarle significado a los puntos objeto de las deliberaciones y acuerdos.
- ❖ Enviar a los Integrantes del Comité de manera oportuna el proyecto de Acta para su revisión y si tienen alguna observación hacerlas llegar para conocimiento del Comité y aprobación del Acta objeto de la revisión.
- ❖ Firmar en coordinación con el Presidente las Actas y en general los documentos que se requieran y dar fe de los mismos.
- ❖ Enviar a los Órganos de Administración correspondientes, los informes, Actas y demás documentos que sean pertinentes previa autorización por acuerdo del Comité y /o del Presidente del mismo.
- ❖ Conservar en forma ordenada y segura el archivo general de Comité.
- ❖ Las demás que le asigne el Presidente del comité.

**ARTICULO 10°. QUORUM Y DECISIONES.** Para Sesionar y tomar decisiones, o emitir pronunciamientos con plena validez, es necesaria la asistencia de al menos la mitad más uno de los integrantes del Comité. Las recomendaciones y propuestas a que llegue el Comité, serán informadas oportunamente al Consejo de Administración.

**ARTICULO 11°. PERIODICIDAD DE LAS REUNIONES.** El Comité Nacional de Evaluación de Cartera de Créditos, deberá reunirse ordinariamente por lo menos una vez al mes o extraordinariamente cuando las circunstancias así lo exijan. **PARÁGRAFO PRIMERO:** A las sesiones del Comité asistirá por derecho propio el Presidente del Comité de Crédito.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** A las reuniones del Comité asistirá por lo menos un integrante de la Junta de Vigilancia.

**PARÁGRAFO TERCERO:** En las reuniones del Comité se podrán hacer presentes otros Directivos, bien sea por invitación del Comité o a solicitud del Consejo de Administración.

**ARTICULO 12°. ACTAS COMO PRUEBA.** Las actas aprobadas en Comité y firmadas por el Presidente y Secretario del Comité de Evaluación de Cartera de Créditos, resultado de las reuniones realizadas, serán prueba suficiente de los hechos que constan en ella.

**ARTICULO 13°. FUNCIONES DEL COMITÉ.** El Comité Nacional de Evaluación de Cartera de Créditos, tendrá las siguientes funciones:

1. Analizar la situación financiera y la capacidad de pago actual de los deudores que deben ser objeto de evaluación, de acuerdo con las normas promulgadas por la Superintendencia de Economía Solidaria.
2. Evaluar la calificación y provisión de los créditos evaluados, de acuerdo con el resultado de dicha labor.
3. Verificar que la Cooperativa observa los criterios mínimos que se deben tener en cuenta para el otorgamiento de los créditos de acuerdo con el Reglamento de Crédito y la normatividad legal vigente.
4. Evaluar de manera permanente la cartera de crédito y la generada por la venta de bienes y servicios de acuerdo con los criterios de evaluación, definidos en la norma legal vigente.
5. Velar porque la Cartera esté debidamente calificada, clasificada y provisionada, en concordancia con las normas expedidas por la Superintendencia de Economía Solidaria.
6. Realizar el seguimiento permanente a los deudores a los cuales el mismo Comité, en anteriores evaluaciones les haya otorgado una calificación de mayor riesgo, a través de la revisión de sus expedientes, donde se pueda verificar su información personal y financiera completa y actualizada, así como la de los codeudores, información de las garantías y cruce de correspondencia.
7. Verificar si hay procesos de cobro y el estado de los procesos en la cobranza Jurídica
8. Hacer las anotaciones correspondientes, que resulten de las revisiones y evaluaciones de los diferentes expedientes de los deudores, las cuales deben constar explícitamente en la carpeta del deudor con su debida fundamentación, dejando constancia de la fecha de la evaluación y los nombres de los Integrantes del Comité de Evaluación de Cartera y de los que actuaron en ella.
9. Informar a los entes correspondientes las conclusiones, recordaciones y calificaciones, resultado de la revisión y análisis de los deudores las cuales permitirán mitigar el riesgo del crédito.
10. Analizar evaluar y presentar recomendaciones a cerca de la restructuración de la deuda de los Asociados que presentan problemas para cumplir con sus obligaciones.
11. Presentar al Consejo de Administración por escrito el informe resultado de cada reunión.

12. Proponer ante el Consejo de Administración, lo relativo a la capacitación y actualización de los integrantes del Comité, directivos y trabajadores de la Cooperativa, en el tema de evaluación de Cartera, incluyéndose en el Plan Operativo Anual de la Cooperativa, las actividades del caso para que sean asignados los recursos necesarios para tal fin.

13. Las demás que le sean asignadas, por el Consejo de Administración, por disposiciones emitidas por la Superintendencia de Economía Solidaria y la Normatividad Legal y Reglamentaria vigente.

14. Recomendar al consejo de Administración, previo análisis, el castigo de activos correspondiente a la cartera de créditos vencida que se torne irrecuperable para COOPTRAISS.

15. Analizar, evaluar, verificar, que el proceso de cobranzas se cumpla de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

**ARTICULO 14°. RESPONSABILIDADES.** El Comité Nacional de Evaluación de Cartera de Crédito, tiene las siguientes responsabilidades:

- a. Serán responsables en conjunto de la violación de la Ley, Estatuto, Reglamento, salvo que comprueben no haber asistido a la reunión respectiva o haber salvado su voto.
- b. Velar porque se cumplan en forma oportuna, eficiente y permanente las instrucciones impartidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria respecto a la evaluación, clasificación, calificación, provisión de la cartera y todo lo relacionado con el proceso de Cobranzas que aquí se establece..
- c. Emitir pronunciamientos, informes, conceptos, observaciones, recomendaciones y propuestas por escrito en forma oportuna y debidamente justificadas derivadas del análisis y evaluación, con el fin de minimizar el riesgo de la Cartera de Créditos.

**ARTICULO 15°. CRITERIOS DE EVALUACION DE LA CARTERA DE CREDITOS.**

COOPTRAISS a través del Comité de Evaluación de Cartera de Créditos realizará de manera permanente la revisión y verificación de la aplicación de los siguientes criterios:

- a) **CAPACIDAD DE PAGO.** Se actualizará y verificará que el deudor mantenga las condiciones particulares que presentó al momento de otorgarle el crédito, la vigencia de los documentos aportados, la información registrada en la solicitud de crédito y la información comercial y financiera provenientes de otras fuentes, en el caso de proyectos financiados, se evaluarán además variables sectoriales y externalidades que afecten el normal desarrollo de los mismos.
- b) **SOLVENCIA DEL DEUDOR.** Se actualizará y verificará a través de variables como el nivel de endeudamiento, la calidad y composición de los activos, pasivos, patrimonio y contingencias del deudor o del proyecto. En el caso de los bienes inmuebles se debe solicitar información respecto a las diferentes limitaciones de dominio que pueda presentar de acuerdo a lo establecido en la legislación civil colombiana.
- c) **GARANTÍAS.** Se evaluará su liquidez, idoneidad, valor y cobertura teniendo en cuenta entre otros aspectos la celeridad con que puedan

hacerse efectivas, así como su valor comercial utilizando para el efecto estudios técnicos existentes en el mercado, desarrollados por personas o entidades idóneas. Con base en estos criterios, COOPTRAISS hará la actualización del valor comercial de las garantías con una periodicidad anual.

- d) **SERVICIO DE LA DEUDA.** Se evaluará el cumplimiento de los términos pactados, es decir, la atención oportuna de todas las cuotas (capital e intereses) o instalamentos; entendiéndose como tales, cualquier pago derivado de una operación activa de crédito que deba efectuar el deudor en una fecha determinada.
- e) **ANTECEDENTES QUE DENOTAN INCUMPLIMIENTO PROBABLE DE OBLIGACIONES CREDITICIAS.** El Comité de evaluación de cartera de crédito revisará periódicamente el comportamiento crediticio de los deudores, observando la cantidad de reestructuraciones de sus obligaciones crediticias, así como la naturaleza de las reestructuraciones, entendiéndose que a mayor cantidad de créditos reestructurados a un mismo deudor, mayor será el riesgo de no pago de las obligaciones.
- f) **CONSULTA A CENTRALES DE RIESGO.** El Comité de evaluación de cartera de crédito para desarrollar sus funciones y brindar sus recomendaciones podrá realizar consultas de los deudores a las centrales de riesgo y demás fuentes de que disponga COOPTRAISS.
- g) **DOCUMENTACION PARTE INTEGRAL DEL CREDITO.** Se revisará y se verificará que se encuentren los documentos que forman parte integral del crédito en los expedientes de los deudores, tales como: la fotocopia de la cédula de ciudadanía, solicitud del crédito debidamente diligenciado, copias de sus extractos de nómina, correspondencia cruzada y demás documentos que deban presentar el deudor y codeudor. Así mismo COOPTRAISS debe entregar la tabla de amortización y la carta de aprobación del crédito al deudor para conocimiento del deudor y codeudor.
- h) **GESTIÓN DE RIESGO PREVENTIVO:** El Comité de evaluación de Cartera de Créditos, de forma periódica podrá efectuar una revisión de los potenciales deudores de COOPTRAISS y para ello tendrá facultad de:
- Realizar un análisis previo del asociado.
  - Obtener los informes comerciales del asociado.
  - Mantener un análisis adecuado de los flujos de caja.
  - Revisar el Score: Determinar perfiles, edades, promedios salariales,
- etc.
- i) **GESTIÓN DE RIESGO CORRECTIVO:** El Comité de evaluación de Cartera de Créditos, de forma periódica podrá efectuar una revisión de la cartera de créditos vigente en COOPTRAISS y para ello tendrá facultad de:
- Revisar las garantías que respaldan la cartera actual.
  - Determinar las fechas de vencimiento de los créditos.
  - Establecer sistemas de recobro.
  - Establecer políticas para las acciones judiciales.

**PARAGRAFO.** Las consultas a las centrales de riesgo, deberán corresponder en primera instancia a la misma mecánica que desarrolle el comité de crédito;

sin embargo para efectos de la evaluación de cartera el comité encargado podrá solicitar las consultas que considere pertinentes para el adecuado desarrollo de sus actividades.

Esta labor debe emprenderse bajo criterios de austeridad y sin llegar a desbordar los fondos presupuestados para tal efecto y siempre contando con la correspondiente autorización escrita del deudor o de aquella persona que se vaya a consultar.

#### **ARTICULO 16°. PERIODICIDAD DE LA EVALUACION Y CONDICIONES.**

COOPTRAISSS a través del comité de evaluación de cartera de créditos evaluará permanentemente el riesgo de su cartera de créditos según las condiciones que a continuación se describen.

- 1) Evaluación mensual del riesgo crediticio de los créditos que incurran en mora de más de 30 días.
- 2) Evaluar los treinta (30) deudores con los saldos más altos en cartera de créditos.
- 3) Evaluar toda la cartera reestructurada
- 4) Evaluar todos los créditos de integrantes del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, de todos los integrantes de los comités existentes en COOPTRAISS, del gerente y de los empleados asociados a COOPTRAISS.
- 5) Evaluar selectivamente los créditos aprobados por el comité de crédito y la gerencia, durante el mes anterior al de la respectiva evaluación.
- 6) Evaluar toda la cartera diferente a la de crédito, es decir la de bienes y servicios o convenios.
- 7) En el caso de los créditos que incurran en mora de más de 30 días después de ser reestructurados y de los créditos cuya sumatoria de los saldos insolutos de todos los préstamos otorgados a un mismo asociado exceda los cincuenta (50) salarios mínimos mensuales legales vigentes. La evaluación de estos créditos deberán ser realizados como mínimo en los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre, y sus resultados se registrarán al corte del ejercicio de cada trimestre respectivamente.
- 8) En el caso de los créditos cuyo monto aprobado exceda los cincuenta (50) SMMLV, se efectuará una evaluación total en los meses de febrero, mayo, agosto y noviembre de cada año y sus resultados se registrarán al corte del ejercicio de los meses de marzo, junio, septiembre y diciembre respectivamente esta cartera se evaluará por los criterios previstos en el artículo anterior y para determinar el número de créditos a evaluar se hará con base en la calificación de la morosidad, excluyendo la cartera clasificada en A.

**PARAGRAFO 1.** Durante la vigencia de los créditos se debe archivar el resultado de las evaluaciones en el folder del asociado, con esto se prueba la evaluación practicada y calificación otorgada.

**PARAGRAFO 2.** Las evaluaciones de la cartera de créditos deberán presentarse en la siguiente reunión del CONSEJO DE ADMINISTRACION.

**ARTICULO 17°. PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA EVALUACION.** A continuación se detalla cada una de las fases que se deben observar para una adecuada evaluación de la cartera y el diligenciamiento del formato especial diseñado para tal fin.

Se deben seleccionar los créditos para la evaluación de acuerdo con lo dispuesto en el presente reglamento y a los criterios establecidos por el comité de crédito para el otorgamiento de los créditos. Se debe revisar la documentación que reposa tanto en el folder del asociado como el folder de la garantía (si existiere).

El comité de evaluación de cartera deberá revisar la siguiente información:

- a) **Revisión del expediente del deudor:** En el folder del Asociado se verificará que la documentación esté completa y sea la que corresponde vigente al crédito o créditos aprobados motivo de evaluación, fotocopia de la cedula de ciudadanía de deudor y codeudor, solicitud del crédito debidamente diligenciado y firmado, condiciones de aprobación por el ente correspondiente, carta de notificación de aprobación al asociado donde se deben indicar las condiciones de aprobación y el número de Acta mediante la cual se estudió y aprobó la operación, pagare firmado, comprobantes de pago de la nómina con los que se realizó el estudio del crédito, autorización para consulta a las centrales de riesgo, tabla de amortización y todas aquellas comunicaciones cruzadas entre COOPTRAISS y el deudor.
- b) **Revisión del folder de la garantía:** En el caso que los créditos del deudor estén respaldados con garantía admisible (hipoteca o pignoración), de debe revisar: pólizas de seguros actualizadas (todo riesgo), avalúo comercial, certificado de libertad y tradición con fecha de expedición no superior a 90 días a la fecha de aprobación del crédito, original del contrato de prenda o la primera copia de la escritura de hipoteca y del correspondiente estudio de títulos.

En caso de no ser garantía admisible se revisará la existencia de firma y huella digital correspondiente del pagaré o libranza por parte del deudor o codeudores.

- c) **Información solicitada al deudor:** El Gerente o la persona a quien este designe deberá remitir durante los meses de mayo y noviembre, solicitud de actualización de documentación de los asociados a evaluar.

Al asociado se le debe advertir sobre la Importancia de hacer allegar la documentación requerida, ya que con el solo hecho de no presentarla amerita aumentarle la categoría donde se encuentra calificado el crédito.

Antes de finalizar el mes de corte de la evaluación (mayo y noviembre), se deberá solicitar información proveniente de la central de riesgo con las cuales se haya establecido contrato, con el propósito de verificar el comportamiento crediticio del asociado.

Si se encuentra cualquier anotación que requiera explicación, esta deberá ser solicitada por escrito al asociado para que justifique por intermedio de la entidad financiera la razón por la cual fue calificado en determinada categoría.

- d) **Otros aspectos a considerar:** Es importante considerar que independientemente que la obligación se encuentre al día, si el Asociado



presentó un comportamiento de pago irregular, como mora superior a 30 días de forma reiterada durante el último semestre requiere ser calificado como "B" u otra categoría de riesgo superior.

De acuerdo con la información de la central de riesgo cuando el deudor presente registro en las categorías D o E no justificadas y de cuantías no significativas, debe calificarse por parte del comité de evaluación de cartera en esa categoría, independiente del cumplimiento que le esté dando a la obligación.

De acuerdo a los parámetros plenamente definidos para el otorgamiento de créditos, se requiere conocer la capacidad de pago mensual del deudor y los codeudores, cálculo que deberá realizarse con base en los ingresos actualizados de los mismos.

En cuanto a la solvencia económica es preciso evaluar si el Asociado continúa teniendo la capacidad de respaldo al crédito a través de sus activos (bienes inmuebles, vehículos y maquinaria).

Tanto para la evaluación de la capacidad de pago futura como para la solvencia económica se debe tener en cuenta el endeudamiento del Asociado que reporta la central de riesgo.

**ARTICULO 18°. CALIFICACION.** Una vez evaluados los aspectos anteriormente descritos se procederá a otorgar la calificación definitiva de la obligación observando cada una de las características que identifica la categoría del crédito.

El formato resultado de la evaluación del crédito debe ser firmado por todos los integrantes del comité.

La utilización adecuada de los criterios cuantitativos y cualitativos permite la clasificación de las operaciones en una de las siguientes categorías de riesgo a saber:

➤ **Categoría "A": Crédito con riesgo crediticio normal.**

En esta categoría se agrupan todos aquellos créditos que al ser evaluados no presentan ninguna duda razonable acerca de la posibilidad de su operación, tanto de los intereses como del capital otorgado, proveniente de una sólida capacidad de pago del deudor. Esta categoría se asigna a deudores que hayan cumplido estrictamente con el plan de amortización inicialmente acordado y no prevé que su comportamiento cambiara en un futuro.

Las operaciones calificadas en esta categoría de riesgo están adecuadamente estructuradas. Se requerirá de un pleno conocimiento acerca de los ingresos propios que disponga el deudor para atender oportunamente los compromisos adquiridos.

➤ **Categoría "B": Crédito con riesgo crediticio aceptable.**

Las operaciones calificadas en este grupo, corresponden a aquellas que están aceptablemente atendidas, pero muestran debilidades transitorias o de cierta permanencia que podrán llegar a afectar la capacidad de pago del deudor. En estos eventos se requiere mayor seguimiento para asegurar el buen servicio de la deuda.

➤ **Categoría "C": Crédito deficiente con riesgo crediticio apreciable.**

En esta categoría se incluyen los créditos asignados a asociados que tienen deficiencias en su capacidad de pago, determinada por falta de ingresos disponibles para dar cumplimiento al pago de intereses o amortización del capital en los términos originalmente pactados, con lo cual se compromete el normal recaudo de la obligación.

➤ **Categoría “D”: Crédito de difícil cobro con riesgo crediticio significativo.**

En esta categoría de riesgo, debe incluirse los créditos cuya recuperabilidad se lograría con pérdidas significativas para COOPTRAISS, ya que el deudor presenta una difícil situación financiera y no alcanza a generar ingresos suficientes para el pago de los intereses ni para amortizar parte de la deuda en un plazo razonable. La probabilidad del recaudo es altamente dudosa.

➤ **Categoría “E”: Crédito irrecuperable.**

Esta categoría agrupa los créditos considerados como irrecuperables que no se justifica mantenerlos como un activo en el balance de COOPTRAISS. Corresponde a esta categoría los créditos a cargo de deudores de manifiesta insolvencia, cuyo cobro se efectúa por vía judicial.

Los resultados de la evaluación deberán reflejarse en los estados financieros del mes siguiente, con el respectivo cambio de categoría, si hubo lugar a ella y aplicación de provisiones de acuerdo con los porcentaje establecidos por la norma.

**PARÁGRAFO:** Toda calificación a una categoría de mayor riesgo, debe estar documentada y sustentada por el comité de evaluación de cartera, la cual debe reposar en la entidad a disposición de la Superintendencia.

**ARTÍCULO 19°. CASTIGO DE ACTIVOS CORRESPONDIENTE A CARTERA DE CRÉDITOS VENCIDA.** De acuerdo a las funciones asignadas al Comité de Evaluación de Cartera de Créditos, el Comité apoyará al Consejo de Administración dictaminando que obligaciones crediticias pueden ser objeto del procedimiento de castigo de activos establecido en la Circular Básica Contable y Financiera. **PARÁGRAFO.** Para brindar su recomendación al Consejo de Administración, el Comité deberá ceñirse al procedimiento establecido en la Circular Básica Contable y Financiera, aunque con posterioridad el Consejo, la Administración, el área de Contabilidad y la Revisoría Fiscal se ciñan al mismo procedimiento.

**ARTICULO 20°. EVALUACION DE LA CARTERA DE BIENES Y SERVICIOS.** Aquellas operaciones originadas como consecuencia de la venta de bienes y servicios a crédito o a plazo producto de la transformación o manufactura y/o la comercialización de bienes no transformados por COOPTRAISS y esta operación esté soportada mediante una factura o cuenta de cobro, se denominan cartera por venta de bienes y servicios.

Estas operaciones serán evaluadas bajo las mismas condiciones y procedimientos señalados en este reglamento para la cartera de crédito.

Su Clasificación responderá a la norma que expida el respectivo ente de supervisión.

**ARTICULO 21°. PROVISIONES.** El resultado final de la evaluación debe plasmarse en el otorgamiento de una calificación de acuerdo con la norma vigente que haga referencia al tema de provisiones. Esta calificación será de estricto cumplimiento por parte de la Administración, en caso contrario debe existir el soporte correspondiente debidamente válido.

## **CAPITULO II PROCESO DE COBRANZA**

**ARTICULO 22°. OBJETIVO.** Mantener el recaudo de los saldos insolutos en que pueda incurrir el asociado, o atrasos que presenten en sus obligaciones, de tal forma que se pueda obtener la recuperación oportuna mediante la implementación del proceso de cobranzas e informar a los Asociados y Ex asociados con cartera que se encuentren en mora sobre los valores dejados de pagar y lograr de esta forma que se acerque a la Cooperativa y cumpla con los compromisos contraídos evitando la morosidad en la Cartera.

**ARTICULO 23°. POLITICAS.** Para la gestión de cobranza, COOPTRAISS tendrá las siguientes políticas de cobro:

1. La entidad está en libertad de aplicar el cobro a cualquiera de los deudores principales o deudores solidarios.
2. El proceso de cobranza está orientado a crear una cultura de buen pago en aquellos asociados a los cuales Cooptraiss ofrece sus servicios o retirados con saldos a cargo. En esta medida será posible tener un flujo de caja eficiente que le permita a COOPTRAISS cumplir con todas sus obligaciones.
3. 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.
4. COOPTRAISS 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 a saber ;
  - Al vencimiento del primer mes, llamado de atención por escrito y suspensión de los servicios.
  - Al vencimiento del tercer (3) mes se iniciará cobro prejudicial.
  - Al vencimiento del cuarto (4) mes se iniciará cobro por la vía judicial y se envía para exclusión”.

**ARTICULO 24°. CALIFICACION DE LA CARTERA:** De acuerdo a la Circular Básica Contable y Financiera, la cartera de créditos se califica así:

Categoría A o “riesgo normal”

Los créditos calificados en esta categoría reflejan una estructuración y atención apropiadas. Los estados financieros de los deudores o los flujos de caja del proyecto, así como el resto de información crediticia indican una capacidad de pago adecuada, en términos del monto y origen de los ingresos con que cuentan los deudores para atender los pagos requeridos.

Categoría B o “riesgo aceptable, superior al normal”

Los créditos calificados en esta categoría están aceptablemente atendidos y protegidos, pero existen debilidades que pueden afectar, transitoria o permanentemente, la capacidad de pago del deudor o los flujos de caja del proyecto, en forma tal que, de no ser corregidas oportunamente, llegarían a afectar el normal recaudo del crédito.

**Categoría C o "riesgo apreciable"**

Se califican en esta categoría los créditos que presentan insuficiencias en la capacidad de pago del deudor o en los flujos de caja del proyecto y comprometen el normal recaudo de la obligación en los términos convenidos.

**Categoría D o "riesgo significativo"**

Son créditos de riesgo apreciable, pero en mayor grado, cuya probabilidad de recaudo es altamente dudosa.

**Categoría E o "riesgo de incobrabilidad"**

Son créditos de riesgo con mínima probabilidad de recaudo.

**Calificación de la cartera de créditos por edad de vencimiento**

De acuerdo con la edad de vencimiento, la cartera de créditos se calificará obligatoriamente de la siguiente manera:

CATEGORÍA	COMERCIAL	CONSUMO	VIVIENDA	MICROCREDITO
A	0-30 días	0-30 días	0-60 días	0-30 días
B	31-90 días	31-60 días	61-150 días	31-60 días
C	91-180 días	61-90 días	151-360 días	61-90 días
D	181-360 días	91-180 días	361-540 días	91-120 días
E	> 360 días	> 180 días	> 540 días	> 120 días

**ARTICULO 25°. DESCRIPCION DEL PROCESO.**

**1) GESTION DE COBRO DE MORA INFERIOR A 30 DIAS**

- a. **Primera Comunicación.** El Coordinador de cobranza deberá enviar comunicación a los asociados que se encuentran en este rango de mora, en el cual se le advierte que de no ponerse al día en el término de veinte (20) días se reportara a las centrales de riesgo.
- b. **Generación de reporte a gestionar Cooptraiss.** El coordinador de cobranza realizará la gestión de cobranza de 1 a 30 días, mediante la generación del reporte por integrity cfr 240, con el cual posteriormente se gestiona a través de mensaje de texto, llamada telefónica y correos electrónicos. Este procedimiento tendrá que hacerse como mínimo tres veces en el mes.
- c. **Cobro telefónico.** El Coordinador de Cobranzas y el personal asignado en las agencias, genera cada día el listado de asociados en mora para hacer gestión de cobro por el programa CFR259.P y procede a llamar al asociado dejando un registro de lo que se logró con la comunicación o cuando fuere el caso la fecha de recaudo. Este proceso se repite las veces que sean necesarias hasta obtener el pago de la mora si es

posible.

El auxiliar de cartera en Bogotá y el personal asignado en las agencias, deben alimentar la gestión de cobro en el sistema integrity cfr 251.p opción 3. El resultado de la gestión se envía a través de correo electrónico al Jefe de Cartera mensualmente con las siguientes características:

CONCEPTO	CANTIDAD
CP	Comunicación personal
MV	Mensaje de voz (celular)
MC	Mensaje contestador (fijo)
MF	Mensaje familiar
NC	No contestan
EM	Envío e-mail
LE	Llamada entrante
NE	Número errado o dañado
AC	Acuerdo de pago
AF	Asociado fallecido
CM	Compromiso de pago
CS	Contacto sin compromiso
DM	Disminución de cuota
EC	Envío de comunicación
GM	Gestión nomina
IL	Illocalizado
PN	Posible negociación
TR	Tramita de retiro
YP	Ya pago

En el evento que los números telefónicos no coincidan, se deben buscar en el último formulario de crédito o con los codeudores.

Cuando se presentan personalmente se realiza un acuerdo de pago diligenciando el Formato Acuerdo de Pago PCRE-F-016, al cual se le debe estar realizando un seguimiento para el dar cumplimiento a este.

**d) Envío de correos electrónico.** El Coordinador de Cobranza, una vez realizado el cobro telefónico y si éste no es efectivo, generará un reporte semanal con los nombres y correos electrónicos de los asociados que estén en mora, para posteriormente enviar las comunicaciones vía e-mail, según la calificación de cartera que tenga el asociado.

**e) Envío de mensajes cortos a celular.** El Coordinador de Cobranza, una vez realizado el cobro telefónico y si éste no es efectivo, generará un reporte semanal con los nombres y teléfonos celulares de los asociados que estén en mora, para posteriormente enviar mensajes de texto, según la calificación de cartera que tenga el asociado.

**f) Comunicaciones con el codeudor.** Cuando es imposible la comunicación directa con el deudor, se llama a los codeudores y se les informa de la mora y el posible evento de cargarles la deuda como deudores solidarios.

## **2) GESTION DE COBRO DE MORA SUPERIOR A 30 DÍAS**

**a) Generación de comunicación.** Al Coordinador de cobranza le

corresponde en este rango de mora generar mensualmente cartas de mora por el programa Integrity opción cfr500t.p

Luego se entregan al proveedor de correspondencia para su posterior envío al asociado.

El coordinador de cobranza genera dentro de los primeros tres días de cada mes, el reporte de obligaciones rango de mora superior a 31 días mediante el programa, CFT 006.p el cual se enviara a través del correo electrónico del aliado estratégico Al proveedor de cobranza externo para su respectiva gestión.

### **3) GENERACION DE PAGOS DIARIOS DE OBLIGACIONES EN MORA SUPERIOR A 31 DIAS**

- a) **Generación de reporte.** El coordinador de cobranza genera dentro de los primeros tres días de cada mes, el reporte de obligaciones en mora mediante el programa, CFT 003.p el cual se enviara a través del correo electrónico del aliado estratégico
- b) **Importación de gestión de cobranza.** El proveedor de gestión de cobranza enviara a cartera diariamente a través del correo electrónico del aliado estratégico. el archivo de gestión de cobro realizada. Posteriormente el coordinador de cobranza procede a aplicar la gestión de cobro en el sistema integrity mediante el programa cft 009
- c) **Programación de visitas de cobro.** El coordinador de cobranza realizará el análisis para determinar de acuerdo al monto de la obligación en mora, cuáles de estados son susceptibles de realizar visita de cobro, el reporte generado del análisis se enviara mediante el correo electrónico del aliado estratégico al proveedor de gestión de cobranza para que las realice.
- d) **Pago de factura por gestión de cobranza.** El proveedor envía una pre factura al coordinador de cobranza, quien la concilia archivo enviado del mes Vs pagos relacionados por el asociado en mora mediante los programas cfr 008 consulta histórico envíos y cfr 022 consulta histórico pagos. Calculando la comisión en base a la tabla establecida en el contrato.

Se realizan ajustes a las obligaciones que presentan mora desde 120 días y a las tracciones realizadas con pago de ahorros a mora, ya que la comisión la asume el asociado, posterior al ajuste se genera una cuenta por pagar al aliado estratégico.

- e) **Informe de gestión por proveedor de cobranza** Mensualmente el proveedor enviará al coordinador de cobranza a través de correo electrónico la gestión realizada en el mes, esta será presentada y evaluada ante el Comité de Cartera.

### **4) ETAPA DE COBRO PREJURIDICO:**

1. La Sección Jurídica hace gestión de cobro pre jurídico con base en el listado de calificación de cartera de créditos que tienen mora de noventa y un (91) días, que generan mensualmente por el sistema Integrity y presenta informe mensual al Comité de Cartera de Cooptraiss sobre avances de gestión.
2. La Sección Jurídica realiza el cobro pre jurídico y si estima conveniente, realiza acuerdo de pago del cual se hará seguimiento según las condiciones pactadas.

3. Luego de hacer la respectiva gestión y no obtener acuerdo o pago, enviara los casos respectivos a la Sección de Cartera, para que se realice el proceso de exclusión

#### **ARTICULO 26°.GESTION DE COBRO DE CUENTAS POR COBRAR**

**Generación de listado** El Auxiliar de Cartera, mensualmente genera e imprime el listado de cuentas por cobrar por medio del programa CGR290.P de las siguientes cuentas contables:

165510  
160505  
16350516  
16603501  
16603503  
166030

Y procede a realizar la gestión de cobro mediante comunicaciones u otro medio que considere apropiado.

#### **ARTICULO 27° REESTRUCTURACIONES**

**OBJETIVO.** La reestructuración tiene por objeto la modificación de alguna de las condiciones pactadas en el otorgamiento del crédito, con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación.

**CLASIFICACIÓN DE REESTRUCTURACIONES.** La calificación de los créditos reestructurados se efectuará de manera gradual, dependiendo de la oportunidad con que el deudor haya atendido su obligación; para el primer mes de pago se mantendrá la categoría de máximo riesgo (E), si efectúa el pago de dos cuotas con puntualidad se calificará con (D) y así sucesivamente.

Si presenta retardo y se ha reubicado la calificación, inmediatamente pasará a (E), y allí se mantendrá por el tiempo que reste de la vigencia del crédito.

#### **CRITERIOS**

- a. Para acceder a la reestructuración de crédito es necesario que el asociado haya cancelado mínimo el 20% del capital del crédito
- b. El asociado debe abonar como mínimo el 30% del valor de la mora a la fecha de la reestructuración previa autorización de la gerencia
- c. El crédito reestructurado debe quedar en la base de datos marcado con **(R)**
- d. La reestructuración de créditos solo se podrá realizar por una (1) sola vez.
- e. Se mantendrá la calificación del crédito que tenga en el momento de la reestructuración y se actualizara cada dos meses de acuerdo al cumplimiento de pago
- f. En caso de incumplimiento en el pago, la calificación de riesgo del crédito tomara automáticamente la más alta.
- g. La cooperativa, se abstendrá de recibir las solicitudes de crédito adicionales por cualquier línea de crédito hasta después de 4 meses a partir de la fecha de reestructuración.

- h. Se realizara control mensual de los créditos reestructurados y se presentará informe.
- i. Se elaborará carta o correo electrónico para informar al asociado sobre el crédito reestructurado.
- j. El Gerente o quien el delegue, tendrá la facultad de aprobar las reestructuraciones que no se ciñan a lo estipulado anteriormente.

**DESCRIPCION DEL PROCESO.** El Auxiliar de Cartera analiza y concluye que el asociado o ex asociado con deuda requiere Reestructurar las obligaciones. Le informa al Jefe de cartera para que negocie con el asociado o ex asociado un abono mínimo de acuerdo a los criterios para acceder a la reestructuración.

**TRANSACCIÓN.** El auxiliar de Cartera una vez definidos los criterios procede mediante la transacción CFT947 a realizar la reestructuración

**COMUNICACIÓN.** Una vez realizada la reestructuración, se procede a enviar oficio indicando las nuevas condiciones del crédito, firmada por el jefe de cartera.

**ARTICULO 28°. PROCESO DE EXCLUSION COMO ASOCIADO Y CRUCE DE APORTES Y AHORROS A LA DEUDA:**

1. Si el asociado incurre en mora en el pago de sus obligaciones en más de cuatro (4) cuotas, se aplicara lo dispuesto en el reglamento de crédito; se procederá a realizar exclusión y cruce de aportes más ahorros a la deuda, buscando siempre aplicar en primer orden a las obligaciones con menor garantía.
2. Cuando el resultado final es una cuenta por cobrar al Asociado, se procederá a enviar una comunicación al ex asociado donde se le informa el saldo que adeuda y se le indica que debe cancelar a la mayor brevedad o que se acerque a realizar un acuerdo de pago.
3. En el caso que el ex asociado reciba salario o mesada de una entidad donde se pueda realizar el descuento por nomina, se optara por preferir esta forma de pago.
4. Simultáneamente si hay pignoración de cesantía se procede a hacer el cobro respectivo.

**ARTICULO 29°. 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 COOPTRAISS, procederá a enviar toda la documentación al abogado externo seleccionado. Los honorarios causados por la gestión de los abogados serán asumidos de acuerdo a los contratos suscritos. La sección jurídica realizara un control permanente de la gestión que realicen los abogados o entidades externas externos mediante la solicitud trimestral del estado de los procesos. Los pagos que se obtengan durante esta etapa se aplicaran en primer orden a los honorarios del abogado o entidad firma externo seleccionado. Es preciso determinar que las Entidades encargadas de efectuar la gestión de cobranza jurídica no están autorizadas a recibir dineros por parte de los asociados, se harán exclusivamente en la Sede de COOPTRAISS.

**ARTICULO 30°. CASTIGO DE LA CARTERA:**



Un crédito en mora podrá ser susceptible de castigo cuando a través de todas las etapas del proceso de cobro administrativo, pre jurídico y jurídico, se determine que no es posible su recuperación. El castigo de cartera debe surtir las siguientes etapas:

- 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 para considerar como incobrables o irrecuperables las obligaciones y el estudio efectuado por el Comité de Evaluación de Cartera de Créditos que dio como resultado determinar el castigo.
- d. Concepto Jurídico sobre la irrecuperabilidad de la obligación.
- e. Certificación del Revisor Fiscal donde conste la exactitud de los datos relacionados y las provisiones correspondientes para realizar el castigo.
- f. Copia del acta del Consejo de Administración, donde conste la aprobación de los castigos.
- g. Reportar el castigo a la Superintendencia de economía Solidaria dentro de los treinta (30) días siguientes a la realización del castigo.

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

- a. Incapacidad económica del deudor.
- b. Desmejoramiento de la garantía.
- c. Ausencia total del deudor o codeudores solidarios.
- 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 a la fecha retirado y totalmente provisionada.

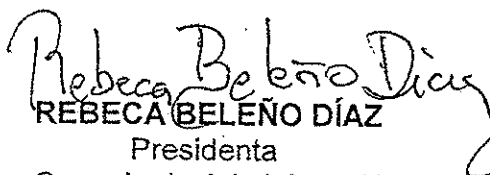
**ARTICULO 31°. CONFIDENCIALIDAD Y MANEJO DE LA INFORMACION.** La actuación del comité de evaluación de cartera de créditos, así como la de cada una de las personas que lo conforman y que hacen parte del proceso de la evaluación y calificación de cartera de créditos, tiene el carácter de confidencialidad y en consecuencia todos los asuntos que manejen, la información que obtienen, los pronunciamientos, acuerdos o decisiones que adopten, los planes que haya de ejecutar y, en general todo lo que guarde relación con su funcionamiento, no puede ser divulgado por medios diferentes a los propios de COOPTRAISS, ni a personas u organismos internos y externos diferentes a aquellos que deban conocerlos por razón de la aplicación de normas legales, estatutarias o reglamentarias vigentes a solicitud de autoridad legítima y competente.

La confidencialidad aquí señalada se refiere también a las ideas, opiniones, conceptos, pronunciamientos, o posiciones que asuman en relación con cada caso, asunto o tema específico; se extienden también a otros organismos directivos y de control de COOPTRAIS, cuyas actuaciones puede conocer por razón de su función.

Los integrantes del comité de evaluación de cartera de créditos, por el hecho de manejar información privilegiada no pueden tampoco en ningún caso utilizar dicha información para obtener de ella cualquier tipo de beneficio personal, familiar, político, profesional o gremial. Ni tampoco en sentido contrario, para ocasionar perjuicios morales, sociales, económicos, técnicos o gremiales a COOPTRAISS ni a personas o entidades diferentes.

**ARTICULO 32 °. MODIFICACION DEL REGLAMENTO.** Este reglamento se modifica y aprueba por el Consejo de Administración, según propuestas, sugerencias del Comité de Evaluación de Cartera y Cobranzas.

**ARTICULO 33 °** El presente reglamento fue aprobado por el Consejo de Administración de COOPTRAISS en reunión celebrada en la ciudad de Pereira según consta en el acta No. 1207, de igual fecha y deroga cualquier norma que le sea contraria o que sea anterior y rece sobre los mismos temas, en especial el Acuerdo 03 del 23 de enero de 2010.

  
**REBECA BELEÑO DÍAZ**  
Presidenta  
Consejo de Administración

  
**FABIO GARCÍA VILLEGAS**  
Secretario  
Consejo de Administración