



**COOBOLARQUI**  
COOPERATIVA DE CRÉDITO Y SERVICIO  
BOLARQUI LTDA

## **ADMINISTRACION DE CARTERA**

### **Artículo 1. Control y administración de la cartera.**

La recuperación de la cartera resulta de vital importancia para la adecuada preservación y disponibilidad de los recursos; por lo tanto, debe observarse celoso estudio y seguimiento de los créditos a partir de su otorgamiento, ofreciendo posibilidades de solución a las dificultades que puedan presentarse a los asociados para la normal atención de su compromiso.

Es importante resaltar la prioridad de efectuar un cobro preventivo y ajustado a los tiempos, para prever futuras dificultades. El no pago de una cuota por parte de un asociado deudor traduce una dificultad temporal; el no pago de dos cuotas implica una seria dificultad, que lleva muy probablemente a desembocar en la búsqueda de fórmulas de arreglo, reestructuraciones, tiempos adicionales, concesiones o cobros coactivos. Por tal motivo, se debe privilegiar el cobro preventivo

### **Artículo 2. Operación de cobro.**

El cobro de la cartera se realizará con los siguientes mecanismos:

- Cobro telefónico a deudor principal.
- Envío de mensajes de texto y/o correos electrónicos notificando la situación de hallarse en mora.
- Carta, mensajes de texto, correos electrónicos y llamadas de cobro a deudor principal y deudores solidarios.
- Cobro pre jurídico.
- Cobro judicial o coactivo: el que realizan los abogados externos iniciando la demanda ejecutiva

#### 2.1. El comité de cartera.

Siguiendo los lineamientos de la autoridad competente sobre manejo eficiente de cartera se creó el comité interno de cartera de la cooperativa, el cual está conformado por el director de crédito y cartera, quien a su vez es coordinador del comité, el personal a su cargo y el gerente de la cooperativa.

El comité se reunirá semestralmente para hacer estricto seguimiento a la labor de cobranza y estudiar en detalle la evolución de la cartera de créditos y de la cartera social de la cooperativa, determinando los mecanismos y pautas necesarios para un cobro eficiente y efectivo.

#### 2.2. Remisión de correos o mensajes de texto informativos (todas las edades)

Para cumplir con la política general de cobro preventivo, se establecerá un sistema de llamadas telefónicas, remisión de correos electrónicos o físicos o mensajes de texto de carácter informativo del estado de cartera para todas las obligaciones vigentes, no importa el vencimiento. Se diseñarán textos para cada una de las edades, de tal manera que se logre no solamente informar, sino efectuar un cobro en términos amables, persuasivos y efectivos.

### 2.3. Cobro telefónico y mensajes de texto deudor (Cobro de cartera entre 1 y 30 días)

Para mantener una adecuada calidad de la cartera, la Cooperativa ejercerá un estricto control de los vencimientos individuales a través de las bases de datos emitidas periódicamente por el área de sistemas, control que desarrollará la dirección de crédito y cartera de la cooperativa. La cobranza para este rango de vencimientos deberá hacerse vía telefónica y mensajes de texto al deudor principal y deudor solidario de la obligación, registrando en el programa diseñado para tal fin, las gestiones realizadas y los compromisos adquiridos por los deudores para la cancelación de los valores en mora.

### 2.4. Cobro telefónico, mensaje de texto, e-mail, nota extracto, carta al deudor y deudor solidario (Cobro de cartera entre 31 y 60 días de vencimiento).

La Cooperativa ejercerá las gestiones de cobro directo para todas aquellas obligaciones que registren vencimientos entre 31 y 60 días, mediante llamadas telefónicas, mensajes de texto, e-mail y nota en el extracto con el número de días vencidos, tanto al deudor principal como al deudor solidario.

La comunicación, que puede ser remitida vía física o electrónica, debe plasmar lo indicado por la norma sobre el eventual reporte negativo a las centrales de riesgos, cumpliendo así con el requisito normativo. Este mismo reporte se podrá dar vía mensaje de texto.

### 2.5. Cobro Prejurídico y Cobro Ley 79 (Cobro de cartera entre 61 y 90 días de vencimiento)

Para este rango de vencimiento se establece el cobro prejudicial a cargo de la Cooperativa. Se enviara comunicación al deudor y codeudor, indicando las sumas adeudadas y advirtiendo el envío a los abogados externos para su cobro jurídico después de los 90 días de vencimiento.

Para los casos pertinentes, se llevará a cabo el trámite de reclamación de valores por Ley 79, siguiendo los lineamientos establecidos por la norma y los procedimientos diseñados internamente por la Cooperativa.

El proceso de cobro por Ley 79 requiere un estricto seguimiento para que haya un cuidadoso registro de los valores así recaudados, de tal manera que haya total transparencia de este cobro coactivo, y el asociado deudor pueda tener la certeza de los límites en los que se ha efectuado dicho cobro. La recuperación vía retención salarial Ley 79, dará lugar a un cobro del 5% sobre el saldo en mora de la obligación.

Ante la imposibilidad de contactar al deudor principal o deudor(es) solidario(s), en cualquiera de estas etapas, la cooperativa podrá comunicarse con las referencias a fin de poder ubicar al asociado deudor.

#### 2.6. Cobro Jurídico (Cobro de cartera con más de 91 días de vencimiento).

Una vez agotada la gestión persuasiva con resultados infructuosos, corresponde a la gerencia ordenar el cobro coactivo, obrando dentro de la mayor diligencia, en defensa de los intereses de la entidad. Todas aquellas obligaciones que registren vencimientos superiores a noventa (90) días, serán entregadas al abogado externo para efectos de su cobro jurídico. Las obligaciones que se encuentren en esta situación deberán haber recibido, con anterioridad, la comunicación de cobro directo, tanto a deudor principal como a deudor solidario.

El cobro jurídico de las obligaciones vencidas será llevado a cabo por abogados externos cuya coordinación estará a cargo de la administración. La Cooperativa acudirá a empresas y profesionales calificados y de reconocida experiencia en esta labor, para lo cual se establecen las siguientes tarifas:

- Honorarios: 23,8% del saldo de la obligación
- Gastos: Los causados en el proceso

**OBSERVACION.** Los anteriores conceptos serán a cargo del asociado objeto del cobro.

**PARAGRAFO.** Los créditos reestructurados serán enviados a cobro judicial a los 60 días de vencidos. (Al día 31 se consideran vencidas las obligaciones reestructuradas)

#### **Artículo 3. Nombramiento y remoción de abogados.**

La selección o la remoción de los abogados a tarifa que requiera la institución, corresponde a la gerencia en coordinación con el Consejo de Administración, basado en la información existente sobre empresas y candidatos, indicando que en la actualidad no está adelantando ninguna acción contra la cooperativa y que acepta expresamente los honorarios y el reglamento o normas que institucionalmente se le señalen, de conformidad con las tarifas establecidas.

#### **Artículo 4. Contratación y seguimiento a abogados.**

Toda obligación que sea objeto de cobro judicial, debe entregarse formalmente a los abogados, junto con la información requerida para que pueda cumplir eficientemente su gestión: pagaré, escrituras, ubicación de bienes perseguibles, último balance, etc. Toda orden de suspensión, reanudación y terminación de procesos, se dará a los abogados por escrito, instrucciones que deben partir de la gerencia o persona que se faculte expresamente para el efecto.

Cuando la secuencia procesal conduzca al secuestro de bienes, se exigirá a los abogados solicitar en forma trimestral a los juzgados, información sobre rendición de cuentas del secuestro y sobre los posibles ingresos derivados.

#### **Artículo 5. Suspensión del proceso de cobro judicial.**

La suspensión de un proceso de cobro judicial se entiende como un acto de espera, en el cual, sin levantar el juicio por el abogado, se concede al asociado deudor la posibilidad de cancelar su deuda, evitándole las consecuencias que provocaría llevar el juicio hasta el remate.

Quiere esto decir que la obligación no se retira del cobro judicial, sino que simplemente se suspende temporalmente el avance procesal mientras el deudor cancela la deuda. La determinación de suspender el proceso de cobro judicial es potestad de la gerencia de la cooperativa. Podrá accederse a la suspensión de los juicios por un período máximo de seis (6) meses. Antes de autorizar la suspensión debe consultarse al abogado, si existe algún impedimento jurídico por acciones de terceros u otras causas, de tal manera que se eviten riesgos procesales.

#### **Artículo 6. Reestructuración de créditos.**

Se entiende por reestructuración de un crédito el 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. Antes de reestructurar un crédito, deberá establecerse razonablemente que el mismo será recuperado bajo las nuevas condiciones.

Las reestructuraciones deben ser un recurso excepcional para regularizar el comportamiento de la cartera de créditos y no pueden convertirse en una práctica generalizada. El objeto de las mismas es pactar una cuota periódica que permita prever que, con el acuerdo y cambio del monto de la cuota, la obligación se normalizará.

Las reestructuraciones tiene un efecto económico sobre los estados financieros: a los créditos reestructurados se les otorga una calificación de mayor riesgo, ajustando las provisiones y aplicando la ley de arrastre. El seguimiento debe ser estricto, puntual y permanente de tal manera que dichas obligaciones pueden subir o bajar de categoría por efectos del cumplimiento o incumplimiento de las nuevas condiciones

#### **Artículo 7. Condiciones generales de las reestructuraciones.**

Las condiciones generales para estudiar una reestructuración son las siguientes:

- El plazo máximo que se puede otorgar corresponde al originalmente pactado y se encuentra estipulado en el pagaré – libranza.
- El interés de la reestructuración corresponde a aquel que se encuentra vigente en el momento de la misma, para la respectiva línea de crédito.
- Es prerequisite básico para cualquier tipo de reestructuración de obligaciones, encontrarse al día en la cartera social con la cooperativa.
- Para que una deuda sea objeto de reestructuración, se debe haber amortizado como mínimo el 20% de la misma, manteniendo o mejorando las garantías ofrecidas a criterio del funcionario que apruebe la operación.

- El asociado objeto de la reestructuración, solo podrá obtener nuevos créditos hasta haber cancelado el 50% de la obligación reestructurada.
- No podrá otorgarse más de una (1) reestructuración por asociado por la misma deuda.
- Las reestructuraciones serán aprobadas dentro de las facultades otorgadas por el Consejo de Administración a todas las instancias.

**Artículo 8.** Se podrán reestructurar las obligaciones que se encuentren al día y cuyos deudores busquen flexibilizar el plan de pagos de la obligación, modificando el valor de la cuota o el número de cuotas de la obligación, para ajustar el plan de pagos a las posibilidades de cancelación del deudor. Se puede llevar a cabo con o sin abono extraordinario a capital.

El objeto de este procedimiento es contribuir a reducir el monto de las cuotas mensuales pactadas en cada pagaré, en virtud a que las mismas superan en determinado momento la capacidad de pago del deudor debido a situaciones de calamidad familiar y/o alteración abrupta de los ingresos económicos del mismo, las cuales deberán comprobarse ampliamente por parte de la administración.

#### **Artículo 9. Novaciones**

La novación es la sustitución de una nueva obligación a otra anterior, la cual queda por tanto extinguida (artículo 1687 del Código Civil). Las formas de novación son las siguientes (artículo 1690 del Código Civil):

1. Sustituyéndose una nueva obligación a otra, sin que intervenga nuevo acreedor o deudor.
2. Contrayendo el deudor una nueva obligación respecto de un tercero, y declarándole en consecuencia libre de la obligación primitiva el primer acreedor.
3. Sustituyéndose un nuevo deudor al antiguo, que en consecuencia queda libre. La mera ampliación o reducción del plazo de una deuda no constituye novación, pero pone fin a la responsabilidad de los deudores solidarios y extingue las garantías constituidas. Cuando se realice una novación se debe tener en cuenta que a este nuevo crédito se le deben constituir sus propias garantías, atendiendo las disposiciones establecidas en el Título XV del Libro Tercero del Código Civil.

Una novación no se considera reestructuración cuando el propósito no sea el de facilitar el cumplimiento adecuado de la obligación. En este caso, la Cooperativa deberá realizar todo el procedimiento de evaluación para la colocación del nuevo crédito. Pero si la novación se produce 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 y deberá cumplir con el procedimiento arriba descrito.

#### **Artículo 10. Cláusula aceleratoria.**

Las diferentes instancias en la aprobación de créditos, previa recomendación de la gerencia, podrán declarar vencidas al día 31 las obligaciones que conformen las cláusulas insertas en el pagaré y exigir su inmediata cancelación, en caso de incumplimiento reiterado en la amortización pactada, así como por falsedad comprobada en los documentos presentados por los asociados para el trámite de las solicitudes o por cualquier otra circunstancia perjudicial o atentatoria contra los intereses de la institución.

La anterior conducta se entiende también aplicable a las obligaciones reestructuradas.

#### **Artículo 11. Condonación de intereses.**

Es el acto de perdonar parcial o totalmente los intereses que adeuda el asociado con el objeto de recuperar el saldo restante de la obligación. La condonación de intereses es una contribución de la entidad al esfuerzo del deudor o codeudor y está reservada exclusivamente, para aquellos asociados de probada incapacidad de pago y que no dispongan de bienes suficientes para responder por el total de la deuda o cuando, no existiendo bienes, aseguren la recuperación del capital.

Las solicitudes de condonación de intereses que presenten los asociados serán analizadas siempre obrando en un sano equilibrio entre las partes. Las condonaciones así otorgadas serán informadas oportunamente al Consejo de Administración.

#### **Artículo 12. Dación en pago.**

Es el acto por el cual se da una cosa en pago de otra que se debe; es, en general, un contrato equivalente a una verdadera venta, pues reúne los requisitos esenciales de la misma como son el consentimiento, la cosa y el precio. La dación en pago siempre será un acto espontáneo del deudor.

No debe constituirse en práctica generalizada para solucionar la recuperación de la cartera vencida; debe manejarse con criterio de excepción, como último recurso.

En la dación en pago se observarán las normas legales y reglamentarias que sobre el particular se encuentran vigentes.

#### **Artículo 13. Remate de bienes.**

Es el resultado final que se deriva de la acción judicial al subastarse los bienes perseguidos al asociado deudor o codeudor. Su ejecución se llevará a cabo conforme a la ley.

#### **Artículo 14. Sustitución de deudor.**

Se entiende por sustitución de deudor el cambio de deudor asociado, por otro no necesariamente asociado. Las solicitudes de sustitución deben estar debidamente justificadas y obedecer fundamentalmente a incapacidad de pago del asociado, fuerza mayor o cambio de domicilio.

El deudor sustituto deberá demostrar los recursos de que dispondrá para atender su compromiso dentro del plazo requerido. Para la aprobación de la sustitución, por parte del Consejo de Administración, se requiere el cumplimiento de los siguientes requisitos: carta solicitud firmada conjuntamente por el deudor inicial, que explique las condiciones de la sustitución, cuantía, forma de pago posible y demás requisitos exigidos para la aprobación de los créditos normales de la entidad.

#### **Artículo 15. Cesión de créditos.**

Se considerará para los casos en los cuales el codeudor cancele la obligación, en cuyo caso se entregará el respectivo documento de crédito a quien o quienes paguen, sin sello de cancelación y señalando que la entrega se hace por el pago de la obligación, e indicando quien efectuó el pago y los conceptos de pago que realizó, con el fin de que pueda dirigir, contra el deudor principal, las acciones privadas o judiciales a que hubiere lugar.

#### **Artículo 16. Pago por terceros.**

Cuando el pago lo efectúe un tercero no codeudor o no deudor solidario, el pagaré será entregado al cesionario, sin sello de cancelación y con una nota que indique el valor recibido y el señalamiento claro de no existir responsabilidad alguna por parte de la Cooperativa. La anotación deberá incluir como mínimo el nombre y número de identificación del cesionario, el número del crédito, el saldo actualizado discriminado y la fecha.

#### **Artículo 17. Sanciones.**

Para casos de irregular comportamiento crediticio de mora en el pago de las obligaciones con la cooperativa y cheques devueltos se establecerán las siguientes sanciones:

##### 17.1. Cheques devueltos.

En caso de presentarse la devolución de un cheque con el que se efectuó un pago de cartera, se otorgan dos días de plazo, desde el momento en que se le informe de su devolución, para retirar el cheque y efectuar el pago, después de los cuales se cobrará el 10% de sanción, más los intereses de mora que se causen desde el momento en que la obligación esté en mora.

Se omite la sanción, en caso de presentarse error por parte de la entidad financiera, previa certificación del asociado.

El presente reglamento fue aprobado el día veintitrés (23) de marzo de 2018 y rige a partir de la fecha.