
	<b>FONDO DE EMPLEADOS DE CENTRALES ELECTRICAS - FONDECENS</b>	<b>VERSIÓN: 01 ACUERDO N° 020</b>
	<b>PROCESO DE COBRANZA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO - SARC</b>	<b>FECHA: 28 FEBRERO 2022</b>
		<b>PÁGINAS: 35</b>


# PROCESO DE COBRANZA

**Del Sistema de Administración de  
Riesgo de Crédito SARC**


	<b>FONDO DE EMPLEADOS DE CENTRALES ELECTRICAS - FONDECENS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>ACUERDO N° 020</b>
	<b>PROCESO DE COBRANZA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO - SARC</b>	<b>FECHA: 28 FEBRERO 2022</b>
		<b>PÁGINAS: 35</b>

## Tabla de contenido

<b>OBJETIVO</b>	<b>4</b>
<b>1. DEFINICIONES</b>	<b>4</b>
<b>2. DISPOSICIONES GENERALES</b>	<b>5</b>
<b>3. CLAUSULA ACCELERATORIA.</b>	<b>6</b>
<b>4. POLÍTICAS PARTICULARES SOBRE MOROSIDAD y COBRANZA.</b>	<b>7</b>
4.1 Reestructuraciones.....	9
4.2 Novaciones: .....	12
4.3 Modificaciones de los créditos: .....	13
<b>5. POLÍTICAS DE CASTIGOS.</b>	<b>15</b>
<b>6. Suspensión de la causación de intereses</b>	<b>16</b>
<b>7. RECAUDOS DE CRÉDITOS A TRAVÉS DE DEUDORAS PATRONALES</b>	<b>17</b>
<b>8. PROVISIONES</b>	<b>17</b>
8.1 PROVISIÓN GENERAL.....	17
8.2 PROVISIÓN INDIVIDUAL .....	18
<b>9. CRITERIOS PARA EL COBRO DE CARTERA.</b>	<b>18</b>
9.1 COBRO PREVENTIVO. ....	20
9.2 COBRO ADMINISTRATIVO.....	21
9.3 COBRO PRE JURIDICO.....	21
9.4 COBRO JURÍDICO (COACTIVO).....	23
Procedimiento:.....	24
Acuerdos de Pago: .....	25

	<b>FONDO DE EMPLEADOS DE CENTRALES ELECTRICAS - FONDECENS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>ACUERDO N° 020</b>
	<b>PROCESO DE COBRANZA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO - SARC</b>	<b>FECHA: 28 FEBRERO 2022</b>
		<b>PÁGINAS: 35</b>

<b>10. INFORMES DE GESTIÓN PREJURÍDICA Y JURÍDICA.</b>	<b>27</b>
<b>11. CASOS DE MORA POR SITUACIONES ESPECIALES DEL DEUDOR.</b>	<b>27</b>
11.1 MOROSO RECURRENTE.....	28
11.2 COSTOS DE COBRANZA. ....	26
<b>12. CASTIGOS DE CARTERA.</b>	<b>28</b>
12.1 CRITERIOS MÍNIMOS PARA CASTIGAR CARTERA. ....	27
FACULTAD DE CASTIGAR CARTERA. ....	30
Formalidades para materializar el castigo de cartera:.....	31
12.2 REPORTES DE CASTIGO DE CARTERA.....	31
12.3 MECANISMOA PARA LA NORMALIZACION. ....	32
Pmecanismos Excepcionales para la normalizacion:.....	33
<b>13. POLITICA DE MANEJO SALDOS POR RETIRO DE ASOCIADOS CON CRÉDITOS DE LIBRANZA</b>	<b>33</b>
13.1 PÉRDIDA DEL VÍNCULO LABORAL. ....	33
<b>14. DISPOSICIONES FINALES</b>	<b>34</b>
14.1 CONFIDENCIALIDAD Y MANEJO DE INFORMACIÓN.....	34
14.2 ACLARACIÓN DE DUDAS. ....	34
14.3 INTERPRETACIÓN DEL PROCESO.....	35
14.4 ACTUALIZACIÓN DEL PROCESO. ....	35

	<b>FONDO DE EMPLEADOS DE CENTRALES ELECTRICAS - FONDECENS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>ACUERDO N° 020</b>
	<b>PROCESO DE COBRANZA</b> <b>ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO</b> <b>DE CRÉDITO - SARC</b>	<b>FECHA: 28 FEBRERO 2022</b>
		<b>PÁGINAS: 35</b>

## OBJETIVO

Establecer los lineamientos y procedimientos para adelantar las labores de cobranza en créditos no cancelados normalmente, con el fin de disminuir las pérdidas potenciales en que podría incurrir FONDECENS ante el incumplimiento del pago de la cartera de créditos.

## 1. DEFINICIONES


### **Cartera de Crédito**

La cartera de crédito es el activo más importante en FONDECENS. Está compuesto por las operaciones de crédito otorgadas y desembolsadas a los asociados bajo distintas modalidades, aprobadas de acuerdo con el proceso de otorgamiento establecido y expuestas a un riesgo crediticio que debe evaluarse permanentemente.

### **Riesgo de Crédito (RC)**

El riesgo crediticio es la probabilidad de que FONDECENS incurra en pérdidas y disminuya el valor de sus activos como consecuencia del incumplimiento del pago de las obligaciones contractuales por parte de sus deudores o contraparte.

Para propósitos de información, evaluación del Riesgo de Crédito, aplicación de normas contables y deterioros, entre otras, la cartera de créditos se debe clasificar en las siguientes modalidades:

	<b>FONDO DE EMPLEADOS DE CENTRALES ELECTRICAS - FONDECENS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>ACUERDO N° 020</b>
	<b>PROCESO DE COBRANZA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO - SARC</b>	<b>FECHA: 28 FEBRERO 2022</b>
		<b>PÁGINAS: 35</b>

## Crédito de consumo

Se entiende por créditos de consumo, independientemente de su monto, los otorgados a personas naturales para financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o empresariales, distintos a los otorgados bajo la modalidad de microcrédito.


## 2. DISPOSICIONES GENERALES

A través de la legalización del crédito y otorgamiento de las garantías, el deudor acepta en forma clara, incondicional y jurídicamente exigible, todos los términos y políticas que adopte FONDECENS para el manejo de los créditos y se compromete a cancelar el valor adeudado de acuerdo con los términos pactados o señalados en los respectivos documentos.

FONDECENS debe dar aviso oportuno al deudor o codeudores de cualquier problema que pueda poner en riesgo el servicio o pago adecuado de la respectiva deuda. Esto con el propósito de informar sobre los posibles reportes negativos, y cobros adicionales como consecuencia de las gestiones de cobranza que se podrían realizar a los deudores y acreedores en caso de presentarse dificultades de pago por parte de los primeros.

Se deben clasificar en la modalidad y categoría de riesgo que corresponda a cada uno de los créditos, las comisiones y cuentas por cobrar originadas en cada tipo de operación.

En el archivo del deudor debe quedar soporte del análisis que se realizó para aprobar la reestructuración, novación o modificación de la obligación, según lo previsto en el título IV, Cap. 2. de la Circular básica contable y financiera.

	<b>FONDO DE EMPLEADOS DE CENTRALES ELECTRICAS - FONDECENS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>ACUERDO N° 020</b>
	<b>PROCESO DE COBRANZA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO - SARC</b>	<b>FECHA: 28 FEBRERO 2022</b>
		<b>PÁGINAS: 35</b>

En los casos de castigos de cartera, se deberá aplicar lo dispuesto en el Capítulo III, “Baja en cuentas de cartera de créditos”, del Título I, de la Circular Básica Contable y Financiera.

### **RESPONSABILIDAD DEL PROCESO DE COBRANZA.**

La gerencia y los responsables o administradores del área financiera de FONDECENS tiene bajo su responsabilidad el proceso de cobranza de cartera y para ello podrá desplegar todas las actividades que sean necesarias y conducentes a evitar que los deudores entren en mora de sus obligaciones, así como controlar que se configuren los efectos de la ley de arrastre y que se produzca el rodamiento de cartera a categorías de mora superiores.


La gerencia de FONDECENS podrá designar el (los) empleados de FONDECENS responsables en cada etapa. En todo caso, es responsabilidad del Empleado encargado del proceso mantener informado al gerente y a la Administración, el estado de los procesos de cobranza.

### **3. CLAUSULA ACELERATORIA.**


En los casos contemplados en el pagaré, FONDECENS podrá dar por extinguidos o insubsistentes todos y cada uno de los plazos faltantes de las obligaciones a cargo del deudor, y por tanto exigir de inmediato, ejecutivamente o por cualquier otro medio legal, el pago total de dichas obligaciones y sus intereses. La cláusula aceleratoria contempla, entre otros la mora del asociado.

### **4. POLÍTICAS PARTICULARES SOBRE MOROSIDAD y COBRANZA.**

FONDECENS aplica las siguientes políticas sobre morosidad y cobranza:

	<b>FONDO DE EMPLEADOS DE CENTRALES ELECTRICAS - FONDECENS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>ACUERDO N° 020</b>
	<b>PROCESO DE COBRANZA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO - SARC</b>	<b>FECHA: 28 FEBRERO 2022</b>
		<b>PÁGINAS: 35</b>

- a. Un crédito se considera en mora cuando, no se recibe el pago completo en la fecha establecida en el plan de pago; para pagos quincenales la fecha de corte es el 15 de cada mes; para pagos mensuales, la fecha de corte es el último día del mes; y para pagos de cuotas extraordinarias, el corte es la fecha fija establecida en el plan de pagos.
- b. El pago parcial de la cuota comprometida pone la obligación en mora.
- c. El Fondo tiene un registro sistematizado de las gestiones de cobranza a asociados en mora. El registro de altura de la mora es usado para medir la cultura de pago del asociado con Fondecens.
- d. En cada cobro se indicará con claridad toda la información que facilite al deudor conocer su estado de mora y el nombre de las personas del Fondo con que puede llegar a un acuerdo de pago; se le informará el valor en mora, a qué períodos no pagados corresponde y el número de días en mora. El proceso de cobranza inicia desde el primer día que la obligación entra en mora.
- e. Fondecens efectúa el cobro al deudor y al (los) codeudor(es) y mantiene disposición para escucharlos cuando manifiesten dificultades comprobadas para atender oportunamente los compromisos de pago.
- f. Al asociado y a su(s) codeudor(s) se les informa sobre el deber que tiene Fondecens de reportar la morosidad a las centrales de información financiera. Los reportes a la central de riesgo, solo lo podrá efectuar transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío la comunicación en la última dirección de domicilio del afectado, correo electrónico y otros medios virtuales, que se encuentre registrada en los archivos del Fondecens y sin perjuicio, si es del caso, de dar cumplimiento a la obligación de informar al operador, que la información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado solicitud de rectificación o actualización y ésta aún no haya sido resuelta. En todo caso se dejará evidencia del envío de la comunicación.

	<b>FONDO DE EMPLEADOS DE CENTRALES ELECTRICAS - FONDECENS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>ACUERDO N° 020</b>
	<b>PROCESO DE COBRANZA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO - SARC</b>	<b>FECHA: 28 FEBRERO 2022</b>
		<b>PÁGINAS: 35</b>


**g.** Los empleados del Fondecens o empresas responsables de la gestión de cobro tienen en cuenta los siguientes criterios:

- La comunicación se hace de manera respetuosa, evitando abusar de la posición dominante, por ser el acreedor.
- Establecer el contacto, (mensajes de texto vía WhatsApp y otros medios virtuales, llamadas telefónicas) entre las 7:00 A.M. y las 6:00 P.M. de lunes a viernes. y de acuerdo con la política de tratamientos de datos personales.
- Indicar la mora y el estado de la misma, solo al deudor y el(los) codeudores.
- En la comunicación se precisarán los siguientes datos: Línea(s) de crédito, valor pendiente de pago, fechas de vencimiento y número de días de mora, datos de contacto de los empleados o terceros autorizados por Fondecens a quienes puede acudir para realizar eventuales acuerdos de pago, además los canales de pago habilitados.
- Toda gestión de cobro efectuada debe estar registrada por escrito en el sistema de información del Fondecens.
- Las revelaciones sobre morosidad se harán conforme lo establecen las disposiciones regulatorias de la Superintendencia de la Economía Solidaria sobre la materia.

#### **4.1 Reestructuraciones:**

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



	<b>FONDO DE EMPLEADOS DE CENTRALES ELECTRICAS - FONDECENS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>ACUERDO N° 020</b>
	<b>PROCESO DE COBRANZA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO - SARC</b>	<b>FECHA: 28 FEBRERO 2022</b>
		<b>PÁGINAS: 35</b>

permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el real o potencial deterioro de su capacidad de pago.

Adicionalmente, se consideran 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 presente capítulo.


Antes de reestructurar un crédito deberá establecerse razonablemente que el mismo será recuperado bajo las nuevas condiciones.

En todo caso, las reestructuraciones deben ser un recurso excepcional para regularizar el comportamiento de la cartera de créditos y no puede convertirse en una práctica generalizada ni hacer uso excesivo de periodos de gracia.


La posibilidad de reestructuración se evaluará teniendo en cuenta que:

- a. El saldo insoluto al momento de la reestructuración debe ser como mínimo dos veces el monto mínimo otorgado para esa línea de crédito según la caracterización de las líneas de crédito.
- b. Si el asociado deudor cuenta con una relación laboral vigente, la reestructuración se establecerá para deudores que tengan contrato laboral a término indefinido. A su vez, evaluará otros ingresos del deudor para verificar si con las nuevas condiciones puede amortizar la nueva deuda.
- c. El crédito no puede estar reestructurado por segunda vez.

Al aprobarse una reestructuración, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

	<b>FONDO DE EMPLEADOS DE CENTRALES ELECTRICAS - FONDECENS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>ACUERDO N° 020</b>
	<b>PROCESO DE COBRANZA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO - SARC</b>	<b>FECHA: 28 FEBRERO 2022</b>
		<b>PÁGINAS: 35</b>


- a. Identificar y marcar en el software contable 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 a aquella que tenía el crédito al momento de solicitar la reestructuración. Se podrá mantener la calificación previa a la reestructuración cuando se mejoren las garantías admisibles o cuando el deudor este al día en sus créditos y se analice voluntad de pago en caso contrario la entidad aumentará su nivel de riesgo a una escala superior.
- d. Se podrá mantener la calificación previa a la reestructuración cuando se mejoren las garantías admisibles o cuando el deudor este al día en sus créditos y se analice voluntad de pago en caso contrario la entidad aumentará su nivel de riesgo a una escala superior.
- e. 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.
- f. 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.
- g. 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.

	<b>FONDO DE EMPLEADOS DE CENTRALES ELECTRICAS - FONDECENS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>ACUERDO N° 020</b>
	<b>PROCESO DE COBRANZA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO - SARC</b>	<b>FECHA: 28 FEBRERO 2022</b>
		<b>PÁGINAS: 35</b>

- h.** Los ingresos de todos los créditos que sean reestructurados más de una vez deberán contabilizarse por el sistema de caja.
- i.** Se debe efectuar un seguimiento permanente respecto del cumplimiento del acuerdo de reestructuración para tal efecto el área encargada es el área financiera-de riesgos de Cartera.
- j.** En caso de existir garantía hipotecaria se debe hacer actualización del avalúo de las mismas, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en el presente capítulo.
- k.** 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, se dejarán de causar intereses sobre los créditos vigentes, pero se podrá mantener la calificación que tuvieran dichos créditos en la fecha de inicio de las negociaciones.
- l.** En el evento en que la negociación fracase los créditos se calificarán en categoría "E", crédito incobrable.
- m.** 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".
- n.** Los ingresos de todos los créditos que sean reestructurados más de una vez deberán contabilizarse por el sistema de caja.
- o.** Se debe efectuar un seguimiento permanente respecto del cumplimiento del acuerdo de reestructuración para tal efecto el área encargada es el área de riesgos

Se podrá eliminar la condición de reestructurado cuando el deudor efectúe pagos regulares y efectivos a capital e intereses por un período ininterrumpido de 2 años para consumo.

Se entenderá para FONDECENS que los pagos regulares son los pagos por periodos ininterrumpidos con máximo 15 días de mora pasada la fecha de amortización pactada en el respectivo proceso de reestructuración y/o Modificación.

	<b>FONDO DE EMPLEADOS DE CENTRALES ELECTRICAS - FONDECENS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>ACUERDO N° 020</b>
	<b>PROCESO DE COBRANZA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO - SARC</b>	<b>FECHA: 28 FEBRERO 2022</b>
		<b>PÁGINAS: 35</b>

## 4.2 Novaciones:


La novación es un mecanismo por medio del cual se realiza una sustitución de una nueva obligación a otra anterior, la cual queda por tanto extinguida. Los tipos de novación se efectúan cuando:

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

La sola 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 Código Civil.

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 o modificación y deberá cumplir con el procedimiento y requisitos señalados en el presente proceso para tales eventos.

Se podrá modificar, a solicitud del deudor o por iniciativa del FONDECENS, previo acuerdo con el deudor, las condiciones inicialmente pactadas de los créditos, con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el potencial o

	<b>FONDO DE EMPLEADOS DE CENTRALES ELECTRICAS - FONDECENS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>ACUERDO N° 020</b>
	<b>PROCESO DE COBRANZA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO - SARC</b>	<b>FECHA: 28 FEBRERO 2022</b>
		<b>PÁGINAS: 35</b>

real deterioro de su capacidad de pago, sin que estos ajustes sean considerados como una reestructuración en los términos señalados en el presente capítulo, siempre y cuando durante los últimos 6 meses el crédito no haya alcanzado una mora mayor a 60 días para consumo.

En el debido proceso de novación, por los cuales se cambian las condiciones como: montos, plazos, tasa, cuota por acuerdo mutuo entre las partes.


Los créditos novados se evalúan por medio del análisis de riesgo, quiere decir que se realiza el crédito previo estudio completo (proceso y/o procedimiento de otorgamiento). Los nuevos créditos se le podrá desmejorar las garantías siempre que la cobertura de la sumatoria de los aportes y ahorros permanente ascienda al 70% del total adeudado.

Una vez novado se deben constituir sus propias garantías.

#### **4.3 Modificaciones de los créditos:**

Se podrá modificar, a solicitud del deudor o por iniciativa del Fondecens como entidad que otorgó el crédito, previo acuerdo con el deudor, las condiciones inicialmente pactadas 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 estos ajustes sean considerados como una reestructuración en los términos señalados en el presente capítulo, siempre y cuando durante los últimos 6 meses el crédito no haya alcanzado una mora mayor a 60 días para crédito de consumo.

En todo caso, estas modificaciones deben corresponder a las políticas aprobadas previamente por la Junta Directiva, deberán ser un recurso excepcional para


	<b>FONDO DE EMPLEADOS DE CENTRALES ELECTRICAS - FONDECENS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>ACUERDO N° 020</b>
	<b>PROCESO DE COBRANZA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO - SARC</b>	<b>FECHA: 28 FEBRERO 2022</b>
		<b>PÁGINAS: 35</b>

regularizar el comportamiento de la cartera de créditos y no pueden convertirse en una práctica generalizada.

Respecto a estos créditos 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. El límite máximo que la entidad se permite es de 90 días para los periodos de gracias, de acuerdo con el nivel de deterioro de la capacidad de pago del deudor se establecen menores o mayores períodos de gracia sin salirse del límite establecido.
- c. Considerando el análisis de riesgo del deudor, si representa alta probabilidad de incumplimiento, el límite máximo para considerar periodos de gracia a los créditos reestructurados y modificados es de hasta 45 días.
- d. 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.
- e. En este caso, se revisará las políticas y procedimientos para atender y aprobar las solicitudes de modificación de las condiciones de estos créditos.
- f. No se podrá mejorar la calificación que trae el crédito de forma inmediata, la mejora en la calificación de los créditos modificados se deberá realizar de forma escalonada con periodicidad mensual, siempre y cuando el asociado cumpla con el pago de la obligación.
- g. Analizar, la estimación prospectiva del potencial deterioro en la cartera de crédito asociado a la actividad económica de los deudores.
- h. Las obligaciones modificadas o con periodos de gracia, deben ser objeto de monitoreo especial y se identificara en el sistema 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



	<b>FONDO DE EMPLEADOS DE CENTRALES ELECTRICAS - FONDECENS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>ACUERDO N° 020</b>
	<b>PROCESO DE COBRANZA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO - SARC</b>	<b>FECHA: 28 FEBRERO 2022</b>
		<b>PÁGINAS: 35</b>

para los créditos de las modalidades comercial y de vivienda, el crédito podrá salir de este monitoreo.


- i. En el caso de otorgar períodos de gracia, la calificación de la obligación deberá mantenerse, durante la vigencia de esta condición; sin embargo, Si Fondecens lo considera pertinente, la calificación podrá deteriorarse, de acuerdo con el análisis de riesgo realizado para tal efecto; la aprobación y aplicación del período de gracia, no implica una mejora en la calificación del deudor.
- j. 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 FONDECENS, 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.

Durante el plazo que dure el período de gracia, sobre los intereses y otros conceptos asociados al crédito, causados no recaudados, 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.

## 5. POLÍTICAS DE CASTIGOS.

El castigo consiste en una depuración (dar de baja) contable sobre partidas o cantidades registradas en los activos considerados irre recuperables o de no conversión en efectivo y para su aplicación se definen las siguientes políticas:

- a) El castigo no será utilizado como una práctica generalizada para normalizar cartera, tal decisión deberá ampararse en informes presentados por el

	<b>FONDO DE EMPLEADOS DE CENTRALES ELECTRICAS - FONDECENS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>ACUERDO N° 020</b>
	<b>PROCESO DE COBRANZA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO - SARC</b>	<b>FECHA: 28 FEBRERO 2022</b>
		<b>PÁGINAS: 35</b>


gerente, comités y/o abogados, debidamente soportados, donde se detalle el origen de la decisión, los documentos técnicos que demuestren el estudio adelantado y los resultados de la gestión efectuada.

- b) El castigo de cartera de créditos y cuentas por cobrar derivadas de la operación de créditos que sean calificadas como incobrables, será autorizado exclusivamente por la Junta directiva, sin que ello libere a los administradores de la responsabilidad del manejo adecuado de sus activos.
- c) Para el castigo de la cartera se debe proceder en primera instancia a la constitución del 100% del deterioro del valor correspondiente. Cuando se realice el castigo de cartera de crédito y cuentas por cobrar derivadas de ésta, se deberá, al momento de exclusión o retiro voluntario del asociado, efectuar el cruce de aportes sociales y otros valores a favor del asociado retirado; por lo tanto, no puede existir castigo de estas operaciones sobre deudores que continúen asociados al Fondecens.
- d) FONDECENS debe reportar a esta Superintendencia información sobre créditos y deudores reestructurados, novados y castigados, de acuerdo con las instrucciones y formatos que defina el ente de control.

## 6. SUSPENSIÓN DE LA CAUSACIÓN DE INTERESES

Dejarán de causarse intereses, corrección monetaria, ajustes en cambio, cánones e ingresos por otros conceptos, cuando un crédito presente la mora indicada en el siguiente cuadro:

MODALIDAD DE CREDITO	MORA SUPERIOR A
Consumo	60 días

	<b>FONDO DE EMPLEADOS DE CENTRALES ELECTRICAS - FONDECENS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>ACUERDO N° 020</b>
	<b>PROCESO DE COBRANZA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO - SARC</b>	<b>FECHA: 28 FEBRERO 2022</b>
		<b>PÁGINAS: 35</b>

Cuando el capital del respectivo crédito ha sido calificado de mayor riesgo, igualmente los intereses y otros conceptos se deben reclasificar en la categoría de riesgo en que fue calificado su principal.

## 7. RECAUDOS DE CRÉDITOS A TRAVÉS DE DEUDORAS PATRONALES

En los créditos que se recaudan por libranza, si la deudora patronal registra una mora superior a 30 días en el pago de los valores descontados a los asociados, se evaluará el convenio de la libranza e informa inmediatamente al deudor, quien es el responsable de la obligación, a partir de esa fecha, se deberá iniciar la calificación individual del crédito de conformidad con lo señalado en el presente proceso y aplicar las reglas de deterioro dependiendo la modalidad de crédito.


Para efectos de registrar los descuentos efectuados por nómina a los asociados por los conceptos (aportes y ahorros), se debe contabilizar en la cuenta 272035 retenciones o anticipos pendientes de aplicar, cuando se trate de aportes, mientras las pagadurías realizan efectivamente los pagos. Si se trata de los ahorros la cuenta será la 272095.

## 8. PROVISIONES

FONDECENS deberá constituir provisiones con cargo al estado de resultados, así:

### 8.1 PROVISIÓN GENERAL

FONDECENS mantendrá una provisión general del 1 por ciento (1%) sobre el total de la cartera de créditos bruta.

	<b>FONDO DE EMPLEADOS DE CENTRALES ELECTRICAS - FONDECENS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>ACUERDO N° 020</b>
	<b>PROCESO DE COBRANZA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO - SARC</b>	<b>FECHA: 28 FEBRERO 2022</b>
		<b>PÁGINAS: 35</b>

## 8.2 PROVISIÓN INDIVIDUAL


Adicional a la provisión general FONDECENS mantendrá en todo tiempo una provisión individual para la protección de sus créditos calificados en categorías de riesgo (B, C, D, E) en los porcentajes siguientes:

CATEGORIA	CONSUMO
A	0%
B	1%
C	10%
D	20%
E	50%
E1	100%

## 9. CRITERIOS PARA EL COBRO DE CARTERA.

Corresponde al empleado(s) de FONDECENS responsable(s) del proceso de cobranza aplicar los procesos de cobro establecidos en este documento.

FONDECENS podrá llevar a cabo un proceso de cobranza de manera directa o a través de terceros idóneos, mediante la recordación de pago de las cuotas mensuales, acuerdo de pago de las cuotas vencidas, entre otros procedimientos, a los deudores que presente vencimientos en las obligaciones crediticias. El proceso

	<b>FONDO DE EMPLEADOS DE CENTRALES ELECTRICAS - FONDECENS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>ACUERDO N° 020</b>
	<b>PROCESO DE COBRANZA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO - SARC</b>	<b>FECHA: 28 FEBRERO 2022</b>
		<b>PÁGINAS: 35</b>

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

### 9.1 COBRO PREVENTIVO.

A los asociados que pagan sus compromisos por débito automático, transferencia y/o consignación, en las obligaciones que se encuentren al día y que están próximas a presentar vencimientos se les podrá recordar con mínimo cinco (5) días antes de vencerse la cuota sobre sus compromisos con Fondecens.


Así mismo, los asociados con compromisos que presenten vencimientos entre **1 y 30 días**, con el fin de evitar deterioro. La gestión con estos deudores debe cobijar todas las obligaciones que componen la cartera del Fondo.

En todo caso se usará un medio de comunicación idóneo y que sea reproducible; a discreción del Fondecens se podrán enviar mensajes de voz o texto (vía WhatsApp y otros medios virtuales, de acuerdo con la política de tratamientos de datos personales) sin costo alguno para el asociado.

El Fondo de Empleados podrá enviar una liquidación de la cuota mensual, indicando: el valor de esta, los intereses corrientes y moratorios si fuera el caso; período para realizar el pago, entre otros.

Cuando FONDECENS, aplique los descuentos por nómina para abonos de créditos y CENS no le haya descontado a algún Asociado, se le avisará por teléfono, mensaje de texto, vía e-mail y/o WhatsApp, solicitando la consignación inmediata del valor correspondiente.



	<b>FONDO DE EMPLEADOS DE CENTRALES ELECTRICAS - FONDECENS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>ACUERDO N° 020</b>
	<b>PROCESO DE COBRANZA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO - SARC</b>	<b>FECHA: 28 FEBRERO 2022</b>
		<b>PÁGINAS: 35</b>

## 9.2 COBRO ADMINISTRATIVO.

Las gestiones de cobranza administrativa se podrán realizar directamente por FONDECENS a deudores con obligaciones que presenten entre **31 y 60 días** de mora, no tendrá ningún costo para el asociado.


Transcurridos diez (10) días calendarios desde la fecha de vencimiento del plazo para pagar, FONDECENS requerirá al deudor enviándole una comunicación escrita, (envío de correos electrónicos, WhatsApp y/o utilizando correo certificado), en esta comunicación se le indicara que si en el plazo máximo de los siguientes veinte (20) días calendario no ha normalizado el crédito en mora, será reportado a las centrales de riesgo.

La comunicación (escrita o por medios virtuales) de cobro a deudor y codeudores será enviada a las direcciones consignadas por el deudor y codeudor (es) en la solicitud de crédito y los demás documentos donde se haya actualizado información (puede ser correo electrónico personal) o la que aparezca en los últimos datos actualizados por el asociado.

En todo caso, independientemente del medio empleado para el cobro, deberá quedar en los registros de FONDECENS, la evidencia del mensaje de cobro transmitido al asociado.

## 9.3 COBRO PRE JURIDICO.

Se informará tanto al asociado deudor como a codeudor(s) que, de las obligaciones crediticias que presenten vencimientos entre **61 y 90 días** en mora, sin que se haya llegado a un acuerdo de pago con deudor y codeudores, se procederá a enviar a cobro pre- jurídico.

	<b>FONDO DE EMPLEADOS DE CENTRALES ELECTRICAS - FONDECENS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>ACUERDO N° 020</b>
	<b>PROCESO DE COBRANZA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO - SARC</b>	<b>FECHA: 28 FEBRERO 2022</b>
		<b>PÁGINAS: 35</b>

El cobro pre jurídico estará a cargo de un profesional del derecho con experiencia en cobro de cartera de créditos, o con firmas especializadas en estas gestiones. El objetivo es llegar a acuerdos de pago, a fin de darle la oportunidad al deudor y a los codeudores de evitarse un proceso jurídico.


El Gerente y el empleado responsable del proceso de cobranza podrán llegar a acuerdos sobre formas de pago viables y objetivas, que garanticen la recuperación de los saldos insolutos.

Los acuerdos de pago deben ser escritos y firmados por deudor y codeudores (si los hay)., y por parte de Fondecens por el Gerente y/o el empleado responsable del proceso de cobranza.

En esta etapa de la cobranza el asesor jurídico interno o externo, según sea el caso, podrá enviar comunicaciones o hacer llamadas telefónicas por medio de las cuales se le informará al asociado sobre las sanciones disciplinarias que se están llevando a cabo en su contra y las acciones judiciales, en tal caso se podrá cobrar el porcentaje establecido por el asesor para cubrir los gastos pre-jurídicos, si no cumple con las obligaciones crediticias que adquirió con FONDECENS, costos que deberá asumir el asociado, se deben empezar las gestiones de investigación sobre los bienes que tiene el o los obligados; certificados de tradición de inmuebles, garantías inmobiliarias, investigación en tránsito municipal etc.; es decir se hace el alistamiento para el cobro jurídico.

Durante esta etapa el asociado puede cancelar la obligación a través del pago total que incluye saldo a capital en mora, intereses corrientes y de mora causados, más el porcentaje establecido por el asesor para los gastos pre-jurídicos o acceder a una facilidad de pago, que podría ser la reestructuración.



	<b>FONDO DE EMPLEADOS DE CENTRALES ELECTRICAS - FONDECENS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>ACUERDO N° 020</b>
	<b>PROCESO DE COBRANZA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO - SARC</b>	<b>FECHA: 28 FEBRERO 2022</b>
		<b>PÁGINAS: 35</b>

El área responsable deberá diseñar, implementar y hacer seguimiento a las estrategias de recaudo dirigidas a incentivar el recaudo de la cartera morosa a través de la celebración de facilidades de pago. El periodo de cobro pre-jurídico es de dos (2) meses contados a partir de la fecha de vencimiento del periodo del cobro administrativo.

#### **9.4 COBRO JURÍDICO (COACTIVO).**


La gestión de cobro de cartera por la vía jurídica se inicia en las obligaciones crediticias con vencimientos **superiores a los noventa (90) días de mora**. Esto ocurre cuando no se ha llegado a ningún acuerdo de pago o cuando los acuerdos no han sido cumplidos, una vez agotadas las gestiones de cobro pre-jurídico. No obstante, la Gerencia de FONDECENS podrá autorizar el inicio del cobro jurídico en un término inferior al señalado, en el evento que lo considere necesario de acuerdo, con base en las recomendaciones de la Junta Directiva.

El cobro jurídico se realiza sin perjuicio de las sanciones que se impongan al asociado de conformidad con el régimen disciplinario interno del FONDECENS.

El cobro jurídico también procede en los eventos por los que se ha convenido que el plazo queda insubsistente, de conformidad con lo dispuesto en el pagaré.

En todos los casos se hará la evaluación del costo de cobranza jurídica, frente al monto a cobrar y la probabilidad que ésta sea eficaz; será en el Comité de Riesgo, donde se analizará el costo beneficio, dejando evidencia y sustentación de la razonabilidad de la decisión que se tome, sobre enviar o no al deudor a cobro jurídico.



	<b>FONDO DE EMPLEADOS DE CENTRALES ELECTRICAS - FONDECENS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>ACUERDO N° 020</b>
	<b>PROCESO DE COBRANZA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO - SARC</b>	<b>FECHA: 28 FEBRERO 2022</b>
		<b>PÁGINAS: 35</b>


Las acciones de cobro pre jurídico y jurídico deben ser informadas a la Junta Directiva a través del Comité de Riegos.

Los poderes otorgados al abogado no incluirán la facultad de recibir o de terminar el proceso anticipadamente, estas facultades se reservan exclusivamente al representante legal del FONDECENS, quien lo hará directamente o autorizando expresamente en cada caso al apoderado.

### **Procedimiento:**

Las actividades en esta etapa inician el primer día en mora, tendrán una duración máxima de 60 días calendario, el empleado responsable del proceso designará el (los) auxiliares responsables de este proceso.

<b>(Hasta) Días en Mora</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEUDOR</b>	<b>CODEUDOR</b>
<b>1-15</b>	Cobro directo al deudor (escritas y/o llamada telefónica y/o correo electrónico y/o ms texto), para conocer las posibles causas del atraso.	<b>X</b>	
<b>16-30</b>	Indicar que después de 20 días calendario de este cobro, se procede al reporte negativo a las centrales de riesgo. Invitación a dialogar sobre la situación de mora.	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>31-60</b>	Si se continúa en mora e envía a cobro pre jurídico. Deudores y codeudores de pago por caja: Se envía la segunda carta de cobro y se notifica el posible envío a cobro pre jurídico.	<b>X</b>	<b>X</b>

	<b>FONDO DE EMPLEADOS DE CENTRALES ELECTRICAS - FONDECENS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>ACUERDO N° 020</b>
	<b>PROCESO DE COBRANZA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO - SARC</b>	<b>FECHA: 28 FEBRERO 2022</b>
		<b>PÁGINAS: 35</b>


<b>61-90</b>	Enviar notificación de cobro pre jurídico, formada por el abogado y se tiene 5 a 10 días para presentarse a proponer un acuerdo de pago, el cual deberá ser avalado por el codeudor.	<b>X</b>	<b>X</b>
<b>Superior a 90</b>	Iniciaría el proceso de Cobro jurídico, si no se cumple el posible acuerdo de pago, notificando por escrito al deudor y codeudor.	<b>X</b>	<b>X</b>

### Acuerdos de pago

Los acuerdos de pago son un mecanismo mediante el cual se materializa la voluntad de las partes, esto es del asociado deudor y el FONDECENS, representado éste por el gerente y/o el empleado responsable del proceso de cobranza para lograr la normalización de las obligaciones; esto es, cancelar el valor en mora de las obligaciones vencidas o el pago del saldo total de las mismas cuando se ha ejecutado la cláusula de aceleración de plazo.

El acuerdo de pago debe hacerse por escrito y debe ser firmado por el asociado deudor y codeudor(s). Los acuerdos de pago tendrán en cuenta la real capacidad de pago del deudor y codeudor(s), puesto que lo que busca este tipo de procedimientos es optimizar la atención de la deuda. Se tomará en cuenta también la objetividad del acuerdo para que en un plazo no mayor a cuarenta y ocho (48) meses, que en una circunstancia especial pueda prorrogarse doce (12) meses más y que sea factible el pago de la obligación. Los plazos dependerán del tipo de garantías que ofrezca el deudor y codeudores (s) y del mecanismo de recaudo del pago, ya sea por nómina o por otro medio de pago.

Todo acuerdo de pago en el momento de pactarse debe incluir el endeudamiento total del deudor.

	<b>FONDO DE EMPLEADOS DE CENTRALES ELECTRICAS - FONDECENS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>ACUERDO N° 020</b>
	<b>PROCESO DE COBRANZA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO - SARC</b>	<b>FECHA: 28 FEBRERO 2022</b>
		<b>PÁGINAS: 35</b>

Los acuerdos de pago incumplidos conllevan a la aplicación de la cláusula aceleratoria y, de ser el caso, se procede con el cobro por la vía coactiva, conforme a lo dispuesto por la Superintendencia de la economía solidaria.


La imputación de pagos a las obligaciones objeto de cobro, se hará en el siguiente orden: gastos, intereses de mora, intereses corrientes y capitales. El concepto de gastos incluye los ocasionados por la cobranza prejudicial, extrajudicial y/o judicial; comisiones, seguros, etc.

En el evento de presentarse inconsistencias que afecten las garantías existentes, FONDECENS, a través del Gerente, podrá aprobar como caso excepcional la suscripción de acuerdo de pago con los deudores, tendientes a recuperar el 100% del capital, parcial o total de los intereses. En caso que el Gerente no lo pueda resolver, este deberá ser analizado de forma excepcional por la Junta Directiva.

## **10. INFORMES DE GESTIÓN PREJURÍDICA Y JURÍDICA.**

El o los abogados que tengan a cargo esta gestión presentarán a la gerencia informe escrito sobre las gestiones y resultados de la cobranza. Adicionalmente cuando se esté en proceso jurídico indicará la etapa del proceso en que se encuentra. La periodicidad del informe será mínima cada (1) mes. Este informe será conocido por el Comité de Riesgo, quien a su vez rendirá su informe junto con la gerencia, ante la Junta Directiva.

El informe debe indicar, si ya se inició el recaudo y de ser el caso, el valor en depósitos judiciales (título).

	<b>FONDO DE EMPLEADOS DE CENTRALES ELECTRICAS - FONDECENS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>ACUERDO N° 020</b>
	<b>PROCESO DE COBRANZA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO - SARC</b>	<b>FECHA: 28 FEBRERO 2022</b>
		<b>PÁGINAS: 35</b>

FONDECENS podrá corroborar el real estado de los procesos, mediante visitas esporádicas a los despachos judiciales.

## **11. CASOS DE MORA POR SITUACIONES ESPECIALES DEL DEUDOR.**

No obstante, los criterios de cobro aquí definidos y siendo conscientes de los principios de solidaridad y ayuda mutua de la economía solidaria, el gerente y la Junta Directiva estudiarán cada caso y si el deudor demuestra que su mora se origina en una grave situación sobrevenida, en circunstancias imprevistas o imprevisibles, podrán llegar a fórmulas de arreglo diferentes a lo establecido en las condiciones para acuerdos de pago y al cobro por la vía coactiva.

Serán el gerente o la Junta Directiva quienes tomen la decisión final. En todo caso debe dejarse la documentación que demuestre la situación especial.

### **11.1 MOROSO RECURRENTE.**


El gerente, ante la reincidencia de las moras y el reiterativo incumplimiento de los pagos y bajo la recomendación del Empleado Responsable del Proceso, podrá remitir al deudor a cobro jurídico, sin cumplir previamente las etapas de cobro establecidas en el Proceso.

Para el caso de asociados activos morosos, podrá solicitar a la Junta Directiva la iniciación de las acciones disciplinarias pertinentes.

### **11.2 COSTOS DE COBRANZA.**

Todos los gastos que se ocasionen por la cobranza interna o a través de compañías externas, los del proceso ejecutivo, y los honorarios de abogado que se causen en



	<b>FONDO DE EMPLEADOS DE CENTRALES ELECTRICAS - FONDECENS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>ACUERDO N° 020</b>
	<b>PROCESO DE COBRANZA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO - SARC</b>	<b>FECHA: 28 FEBRERO 2022</b>
		<b>PÁGINAS: 35</b>

caso de acción judicial o extrajudicial serán por cuenta del asociado deudor y sus codeudores.

## 12. CASTIGOS DE CARTERA.

Castigar cartera significa dar el tratamiento de pérdida a una cantidad registrada como cartera de créditos, ante el agotamiento de las gestiones para recuperar la obligación dineraria. El castigo también procede con personas que ya no son asociados, sea porque se retira voluntariamente o porque se procedió a la exclusión.


La cartera que se presenta a castigo debe estar totalmente provisionada.

La decisión de castigar cartera no libera a la administración del Fondecens de continuar con las gestiones que sean conducentes al cobro de las sumas no recuperadas, ni tampoco releva al deudor y codeudor moroso de su obligación de pagar, así como el reporte a las centrales de riesgo.

### 12.1 CRITERIOS MÍNIMOS PARA CASTIGAR CARTERA.

El estado de incobrabilidad de las obligaciones que se pretendan castigar se presenta cuando ocurra al menos una de las siguientes situaciones:

- a) **Eficiencia Económica.** Se evaluará los costos de cobranza respecto del monto a cobrar, cuando razonablemente que es más costoso para la entidad cobrar que castigar el saldo.
- b) **Irrecuperabilidad e incobrabilidad del crédito.** Con los informes del profesional del derecho, del Comité de Riesgos y del responsable del proceso, en el que queden consignadas las gestiones de cobranza, la real situación del deudor y codeudor y demás elementos conducentes a la convicción de la incobrabilidad, se procederá a solicitar el castigo.

	<b>FONDO DE EMPLEADOS DE CENTRALES ELECTRICAS - FONDECENS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>ACUERDO N° 020</b>
	<b>PROCESO DE COBRANZA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO - SARC</b>	<b>FECHA: 28 FEBRERO 2022</b>
		<b>PÁGINAS: 35</b>


- c) **Insuficiencia de la adjudicación o remate de garantía real o mobiliaria.** Cuando con el producto de la adjudicación o remate de bienes no se alcance a cubrir la obligación, previa documentación que compruebe este hecho.
- d) Se encuentre que los deudores posean bienes, pero esto no sea susceptible de embargar por presentar gravámenes tales como el patrimonio de familia.
- e) El valor del bien, que respalda la obligación crediticia, sea considerablemente de menor valor de la deuda, siempre que no se haya decretado sobre él alguna medida cautelar.
- f) Obligaciones cuyo título ejecutivo no existe o que no cumpla con los requisitos legales para hacer viable el proceso jurídico, de conformidad con las normas aplicables.
- g) Solicitud de crédito y presentación de documentación ilegítima y suscripción de garantías a través de una firma falsa.
- h) Obligaciones en cobro judicial y que no se les haya decretado medidas cautelares por insolvencia total de los deudores.
- i) Concepto del abogado que lleva el caso.
- j) Recomendación de la revisoría fiscal.
- k) Imposibilidad de localización de los deudores.

#### **FACULTAD DE CASTIGAR CARTERA.**

Se establecen como procedimientos generales para el castigo de cartera:

- a. La Gerencia, determinará las obligaciones que son sujeto de castigo.




	<b>FONDO DE EMPLEADOS DE CENTRALES ELECTRICAS - FONDECENS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>ACUERDO N° 020</b>
	<b>PROCESO DE COBRANZA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO - SARC</b>	<b>FECHA: 28 FEBRERO 2022</b>
		<b>PÁGINAS: 35</b>

- b. El castigo de las obligaciones deberá ser aprobado por la Junta Directiva, previo aval del Revisor Fiscal u concepto del abogado. Establecido en el título IV de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa N°22).
- 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 de FONDECENS será la encargada de aplicar contablemente el castigo de acuerdo con la directriz presentada por la gerencia.

**Formalidades para materializar el castigo de cartera:**

- a) Antes de presentar los casos a la Junta directiva, el Comité de Riesgos de Crédito preparará un concepto técnico, indicando todas las gestiones que se han adelantado para recuperar la obligación y las razones tenidas en cuenta para considerar que dicha cartera es incobrable.
- b) Al concepto del Comité de Riesgos de Crédito se le adjuntará el concepto jurídico de los abogados, donde se detallan las gestiones que se han adelantado y las razones por las que se considera cartera incobrable. Tanto el informe del Comité de Riesgo de Crédito-SARC como el jurídico serán presentados al Comité de Riesgos, antes de pasarlos a la Junta Directiva.
- c) El revisor fiscal certificará la exactitud de los datos relacionados y las provisiones correspondientes para realizar el castigo.
- d) El procedimiento contable para efectuar castigos de cartera cuando su provisión a capital ya se encuentra al 100% consiste en acreditar la cuenta 1400 de cartera de créditos y debitar la cuenta de provisión de cartera de créditos por el mismo valor, partiendo del supuesto de que el saldo del capital ya está provisionado al 100%, y posteriormente debitar la cuenta 8310 activos castigados.

	<b>FONDO DE EMPLEADOS DE CENTRALES ELECTRICAS - FONDECENS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>ACUERDO N° 020</b>
	<b>PROCESO DE COBRANZA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO - SARC</b>	<b>FECHA: 28 FEBRERO 2022</b>
		<b>PÁGINAS: 35</b>

La Junta Directiva dejara consignado en su acta la constancia de aprobación de los castigos.

## 12.2 REPORTES DE CASTIGO DE CARTERA.


Los créditos castigados serán reportados a las Centrales de información de riesgo, previo el lleno de los requisitos establecidos por la ley de Habeas Data.

Por disposición expresa en la Superintendencia Economía Solidaria, dentro de los treinta (30) días calendario siguiente a la realización de los castigos, la gerencia deberá enviarle la información que se enuncia a continuación:

1. Para el castigo de cartera se deberá soportar con los siguientes documentos:
  - Calificación de la obligación con riesgo "E" expedido por FONDECENS.
  - Certificado de incobrabilidad emitido por la firma de cobranza, el abogado externo, el abogado de la entidad, o la persona que haya designado FONDECENS y certificación del Revisor Fiscal.
2. Certificado del Revisor Fiscal que contenga la exactitud de los datos relacionados y las provisiones.
3. Estados financieros en los que se refleje el registro contable correspondiente (cuentas de Balance y cuentas de orden)
4. Copia del acta de la Junta Directiva donde conste la aprobación de los castigos.
5. El concepto motivado del representante legal
6. Gestiones realizadas para considerar la cartera como incobrable o irrecuperable.
7. El concepto jurídico y técnico sobre la Irrecuperabilidad de la obligación.

Las obligaciones que son objeto de castigo de cartera generarán inicio de proceso de exclusión, en su calidad como asociado, de acuerdo con lo establecido en el Estatuto.



	<b>FONDO DE EMPLEADOS DE CENTRALES ELECTRICAS - FONDECENS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>ACUERDO N° 020</b>
	<b>PROCESO DE COBRANZA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO - SARC</b>	<b>FECHA: 28 FEBRERO 2022</b>
		<b>PÁGINAS: 35</b>

### 12.3 MECANISMOS PARA LA NORMALIZACION DE CARTERA

FONDECENS, para la normalización de la cartera podrá:

- a. Cruce de Ahorro Permanentes con saldo en mora en el rango de 31 a 60 días, teniendo en cuenta que dicho concepto es garantía de la deuda, se debe dar cumplimiento con las políticas establecidas para este hecho, proceso que será notificado al asociado para su conocimiento previo registro contable, podrá realizarse por una sola vez.
- b. Trasladar el saldo en mora al deudor solidario (codeudor) y si se considera pertinente mantener el cobro del saldo insoluto a éste.
- c. Suscribir acuerdos de pago o acuerdo de conciliación según la etapa de cobro que se encuentre.
- d. Realizar el cobro ejecutivo de la obligación según el tipo de garantía que se tenga.


### MECANISMOS EXCEPCIONALES PARA LA NORMALIZACION

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

## 13. POLITICA DE MANEJO DE SALDOS POR RETIRO DE ASOCIADOS CON CRÉDITOS DE LIBRANZA

### 13.1 PÉRDIDA DEL VÍNCULO LABORAL.



	<b>FONDO DE EMPLEADOS DE CENTRALES ELECTRICAS - FONDECENS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>ACUERDO N° 020</b>
	<b>PROCESO DE COBRANZA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO - SARC</b>	<b>FECHA: 28 FEBRERO 2022</b>
		<b>PÁGINAS: 35</b>

En caso de que el asociado pierda el vínculo laboral, FONDECENS podrá dar por extinguidos o insubsistentes todos y cada uno de los plazos faltantes de las obligaciones a cargo del deudor, y por tanto exigir de inmediato, ejecutivamente o por cualquier otro medio legal, el pago total de dichas obligaciones y sus intereses.

Por tanto, la liquidación de prestaciones sociales, indemnizaciones, bonificaciones, pago de salarios, vacaciones y demás valores a favor del asociado serán descontados por el empleador a favor de FONDECENS, de acuerdo con la autorización otorgada mediante libranza.

Los valores descontados serán aplicados a las obligaciones vigentes que tenga el asociado en el momento de su desvinculación laboral dando prioridad a cancelar totalmente aquellas obligaciones que no cuenten con codeudores, el saldo se aplicará en forma proporcional a las otras obligaciones con el FONDECENS.


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

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

## 14. DISPOSICIONES FINALES

### 14.1 CONFIDENCIALIDAD Y MANEJO DE INFORMACIÓN.

Tanto las actuaciones del Comité de Riesgos, como órgano colegiado, así como las actuaciones de cada uno de sus integrantes, las de los empleados que intervienen

	<b>FONDO DE EMPLEADOS DE CENTRALES ELECTRICAS - FONDECENS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>ACUERDO N° 020</b>
	<b>PROCESO DE COBRANZA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO - SARC</b>	<b>FECHA: 28 FEBRERO 2022</b>
		<b>PÁGINAS: 35</b>

en los procesos de cobranza, decisiones que se adopten, la información a que tengan acceso y de la cual tenga conocimiento por razón de su función, serán de estricto carácter confidencial y privilegiado, por lo cual no podrá ser divulgada a personas naturales o jurídicas diferentes a quienes deban conocerla y siempre utilizando los medios y canales propios de la institución.

#### **14.2 ACLARACIÓN DE DUDAS.**

Si se presentaren dudas en la interpretación de este Proceso, o en su aplicación, estas serán sometidas al concepto de la Junta Directiva, para lo cual se le formulará la respectiva solicitud por escrito, indicando el motivo u origen de la duda a fin de que sea resuelta a más tardar en la reunión siguiente de la Junta Directiva.

#### **14.3 INTERPRETACIÓN DEL PROCESO.**

Los casos no contemplados en el presente proceso serán resueltos por la Junta Directiva.


#### **14.4 ACTUALIZACIÓN DEL PROCESO.**

La actualización de este proceso corresponde aprobarla a la Junta Directiva. En aquellos casos en que se trata de procedimientos, cuantías, límites fijados, expresamente por la ley, se actualizará automáticamente, sin que para tal efecto sea necesaria la aprobación por parte de la Junta Directiva.

#### **VIGENCIA Y DEROGATORIAS.**

El presente proceso deroga las disposiciones anteriores sobre la materia. Se aprueba el veintiocho (28) de febrero de dos mil veintidós (2022) y rige a partir de la fecha, según Acta del Junta Directiva número 223

En constancia de la aprobación firman,

	<b>FONDO DE EMPLEADOS DE CENTRALES ELECTRICAS - FONDECENS</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> <b>ACUERDO N° 020</b>
	<b>PROCESO DE COBRANZA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CRÉDITO - SARC</b>	<b>FECHA: 28 FEBRERO 2022</b>
		<b>PÁGINAS: 35</b>

Firmado Original

**JUAN CARLOS CASTILLO HERRERA**

Presidente Junta Directiva

Firmado Original

**GLADYS OLIVA ALBARRACIN VILLAMIZAR**

Secretaria Junta Directiva