

ACUERDO 002 DEL 08 DE FEBRERO DEL 2024

**EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE COPECAN, EN USO DE SUS ATRIBUCIONES LEGALES,
ESTATUTARIAS Y**

CONSIDERANDO:

El Consejo de Administración de la Cooperativa del Instituto Nacional de Cancerología COPECAN, en uso de las atribuciones que le confiere la Ley 79 de 1988 y el Estatuto vigente y teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Que es función primordial de la Administración de COPECAN mantener a sus asociados informados sobre el estado de sus obligaciones, previendo que estas permanezcan al día en todos sus conceptos.
2. Que es necesario facilitar la atención oportuna en los pagos de sus créditos, teniendo en cuenta que la cartera es el principal activo que tiene su fundamento en los aportes que hacen los propios asociados, como fuente principal de financiación de COPECAN.
3. Que la Circular Básica contable emanada de la Supersolidaria establece como parte de uno de los procesos de la gestión de riesgo de crédito la Recuperación que involucra la cobranza de la cartera de créditos
4. Con el fin de garantizar el recaudo oportuno y seguro de los préstamos se aplicarán mecanismos que estén al alcance de COPECAN, tales como retención por nómina con autorización del asociado trabajador a su respectiva pagaduría, mediante autorizaciones permanentes para efectuar abonos con cargo a cuentas de aportes, manteniendo una información constante a los asociados deudores y motivándolos a su pago puntual.

RESUELVE

ARTÍCULO 1. OBJETIVO: El objetivo de la presente reglamentación es el de establecer políticas de cobranza para su gestión y seguimiento de los asociados de COPECAN, a través de las etapas estipuladas en este Reglamento.

El proceso de seguimiento y cobranza estará orientado a crear la cultura del buen hábito de pago en aquellos asociados a los cuales la Cooperativa ofrece sus servicios. En esta medida será posible tener un flujo de caja eficiente que le permita a COPECAN cumplir con todas sus obligaciones.

El proceso de cobranza estará orientado a conocer de manera oportuna la cartera y por ende las dificultades del deudor, con el fin de realizar la gestión de cobranza utilizando los mecanismos necesarios, que permitan la recuperación de los recursos de la Cooperativa así como generar en los deudores, una cultura de pago oportuna de las obligaciones, con el fin de minimizar los costos de los créditos, evitando la generación de intereses moratorias y generación de provisiones individuales o colectivas.

ARTÍCULO 2. POLITICAS DE COBRO: Las políticas de gestión de cobranza de COPECAN están enfocadas a mantener la obligación crediticia, en las condiciones inicialmente pactadas, de tal forma que una vez el Asociado normalice su cartera, podrá continuar con su crédito de manera normal. Para la gestión de cobranza, COPECAN,

tendrá las siguientes políticas de cobro:

- a. COPECAN, contará con herramientas o mecanismos de comunicación tales como portales y sitios de pagos 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, numero de cuentas bancarias para hacer los pagos, plazos de vencimiento de la mensualidad de pago valor mensual del pago y en general toda información relevante que le permita conocer el estado actualizado de sus obligaciones con la cooperativa y los canales que tiene a su disposición para el pago de los mismos.
- b. COPECAN, deberá contar con los números de teléfonos, direcciones, correos actualizados tanto de los asociados y los deudores solidarios a fin de garantizar una correcta y efectiva gestión de contacto con los asociados y ex asociados responsables de pagos. En caso de no ubicarlos en los teléfonos y direcciones suministrados, se recurre a los teléfonos de las referencias y otros incluidos en su solicitud, con el objetivo de ubicarlos y efectuar la gestión de cobro.
- c. La cobranza pre jurídica o jurídica a través de terceros no generará ningún costo a COPECAN, los honorarios causados por el servicio prestado por los abogados externos serán asumidos en su totalidad por el deudor odeudores.
- d. COPECAN, puede llegar a un acuerdo de pago con el deudor y/o deudores solidarios en cualquiera de las etapas de la gestión, a excepción de la etapa jurídica que debe contar con el visto bueno del abogado externo. De la misma forma si los deudores continúan en morosidad, seguirán reportados a las centrales de riesgo.
- e. COPECAN, antes de iniciar la etapa pre jurídica y jurídica deberá adelantar y documentar todas las acciones necesarias para conciliar y llegar a acuerdos de pago con el deudor y/o deudores solidarios. Las condiciones y acuerdos de pago deberán ser conocidas y aprobadas previamente por el Consejo de Administración.
- f. La persona natural o jurídica contratada para efectuar la gestión de cobro en la etapa judicial deberán agotar previamente acuerdos de pago con los asociados y exasociados morosos, pero **NO** están autorizadas para recibir pagos directamente del Deudor o Deudores solidarios. Todos los pagos se deben efectuar a través de consignación en las cuentas bancarias que COPECAN haya destinado para tal fin.
- g. Los Honorarios que se llegaren a causar por la gestión de cobranza serán a cargo del Deudor o de quien asuma la cancelación de la obligación adquirida. No se realizará pago de honorarios a la persona natural o jurídica contratada en los siguientes casos:
 - Obligaciones asumidas por el Fondo de solidaridad y garantías.
 - Cruce de Aportes Sociales, Ahorro permanente, y ahorros voluntarios que el Asociado tenga constituidos a la fecha de la desvinculación.
- h. Se tendrá como fecha de corte para recaudo de obligaciones la fecha fijada según el plan de amortización.

ARTÍCULO 3. RESPONSABLES DEL PROCESO DE COBRANZA: La responsabilidad del proceso de gestión

del cobro de cartera estará en cabeza de la Gerencia, quien definirá el área o funcionario encargado de la cobranza de la cartera. Igualmente, el Comité de Riesgos será el encargado de hacer seguimiento al proceso de cobranza y a lo estipulado en este Reglamento.

ARTICULO 4. MEDIOS DE COBRO: COPECAN podrá utilizar los siguientes medios para su actividad de cobranza mediante llamadas, mensajes de texto, correos electrónicos, cartas de cobro, acciones legales, acuerdos de pago directos con la Cooperativa si no se ha enviado la cartera a cobro jurídico, acuerdos de pago pactados con el abogado entre otros.

ARTÍCULO 5. ETAPAS DE LA GESTION DE COBROS: La Cooperativa COPECAN, realizará gestión de cobro a través de las etapas que se describen en los siguientes numerales:

- 1. Etapas Preventiva:** Para los deudores que cancelan sus obligaciones por caja se les dará un aviso cada mes a través de los medios físicos o electrónicos de que disponga la entidad y de acuerdo con los datos de contacto entregados por el deudor, invitándoles a pagar su cuota a través de la oficina virtual y refiriendo la información relevante para efectuar correctamente el pago: valor, fecha de vencimiento, banco, número de cuenta donde debe consignar etc.
- 2. Cobranza etapa Pre jurídica (Correctiva):** Es la gestión o actividad efectuada directamente por COPECAN o terceros autorizados por la Cooperativa, para recuperar la cartera que se encuentra en mora, sin que se haya iniciado un proceso judicial. Se aplicará a todos los deudores que presenten vencimientos entre Uno (1) y noventa (90) días de la siguiente forma:

Con mora entre 1 y 30 días:

Si el asociado presenta mora en la obligación, el responsable de la cobranza procederá a hacer la gestión de cobro enviando el oficio respectivo al correo electrónico y un mensaje de texto, gestión que se adelantará dentro de los primeros 15 días hábiles del mes, dejando las respectivas evidencias de esta gestión, de acuerdo con el modelo de oficio para tal efecto, GR FR 09 Carta de cobro de 1 a 90 días

Se informará al asociado que de persistir la mora su calificación en centrales de riesgo será afectada.

Con mora entre 31 y 60 días

Se inicia la etapa pre jurídica, para lo cual se enviará comunicación escrita, como mínimo, al correo electrónico y un mensaje de texto indicando del atraso e invitando a ponerse al corriente de sus obligaciones, copia de esta deberá remitirse al deudor y deudores solidarios, de tal actuación debe dejarse constancia en la carpeta del asociado, de acuerdo con el modelo de oficio para el efecto, GR FR 09 Carta de cobro de 1 a 90 días

Se informará al asociado el reporte negativo a centrales de riesgo.

Con mora entre 61 y 90 días

Se enviara comunicación escrita por cualquier medio indicando el atraso e informando sobre la persistencia de la mora que de no ponerse al día antes de completar 91 días se dará inicio al proceso jurídico y simultáneamente el proceso de exclusión, copia de esta deberá remitirse al deudor y deudores de tal actuación debe dejarse copia en la carpeta del asociado, de acuerdo con el modelo de oficio para tal efecto. GR FR 09 Carta de cobro de 1 a 90 días

Antes de enviar la cartera a cobro jurídico, la Cooperativa hará un acercamiento personal para invitar al asociado a un acuerdo de pago.

De 91 días de mora en adelante

Se inicia el proceso de cobranza mediante cobro jurídico,

Cobranza Jurídica. La Cooperativa podrá iniciar la gestión de cobro judicial cuando la cartera presente vencimientos superiores a 91 días, gestión que notificará la administración de la cooperativa, de tal actuación se deja copia del escrito en el que se informa al asociado que se dará inicio al proceso de exclusión por mora mayor a los 90 días atendiendo a lo preceptuado en el Estatuto, de acuerdo con el modelo de oficio para el efecto, GR FR 10 Carta de cobro mayor a 90 días

Esta gestión podrá realizarla a través de terceros especializados para tal fin y se inicia una vez agotada las gestiones de cobro pre jurídico.

En esta etapa COPECAN deberá dar prioridad a los requerimientos de los organismos judiciales. El incumplimiento de un requerimiento judicial será sancionado conforme al reglamento interno de trabajo.

ARTÍCULO 6. APLICACIÓN A LOS PAGOS Y MECANISMOS DE NORMALIZACION DE LA CARTERA: COPECAN.

Respecto a los abonos a la deuda o deudas de los deudores, estos deben aplicarse en el siguiente orden, según aplique:

1. Aplicación costas y honorarios de abogados
2. Aplicación para pago de aportes sociales en mora
3. A los intereses en mora.
4. A los intereses corrientes
5. Pólizas de vida de deudores, otros convenios y demás compromisos contraídos por el asociado con la Cooperativa.
6. Abono a capital de las obligaciones.

ARTÍCULO 7. MODIFICACIONES. La Cooperativa se reserva la facultad realizar reestructuraciones, novaciones, con el fin de recuperar la cartera de crédito en mora desembolsada, estos casos son facultad estrictamente de aprobación por parte del Consejo de Administración de COPECAN, de acuerdo con lo establecido en la Circular básica Contable y Financiera y demás normas vigentes.

ARTICULO 8. ACUERDOS DE PAGO. De igual manera con el fin de recuperar cartera de crédito en mora, con

base en la documentación presentada y el análisis de la capacidad de pago del deudor principal y/o sus deudores solidarios y podrá exigir garantías adicionales cuando lo considere conveniente.

PARAGRAFO 1. El incumplimiento del acuerdo de pago por parte del deudor dará lugar inmediatamente a las acciones judiciales respectivas. Para tal efecto, el Representante Legal dará traslado al área jurídica o abogado externo para cobro jurídico, tan pronto se verifique el incumplimiento.

PARAGRAFO 2. Los acuerdos de pago que se suscriban con deudores de COPECAN, deberán contemplar el cobro de intereses corrientes y moratorios, honorarios y gastos de cobranza. En caso de presentarse casos en los que se pacte un acuerdo diferente a lo aquí descrito será potestad del Consejo de Administración su estudio y aprobación.

PARAGRAFO 3. ACUERDOS DE PAGO. El hecho de suscribir un acuerdo de pago no da lugar para acceder a los servicios de manera inmediata, solo podrá habilitar los servicios hasta cuando se haya cumplido de manera efectiva por lo menos el pago del primer compromiso. Lo anterior aplica tanto para el Deudor titular como para los Deudores solidarios

PARAGRAFO 4 La administración de COPECAN en aras de recuperar cartera y antes de la etapa jurídica, deberá buscar negociar acuerdos de pago con deudores morosos de acuerdo con las siguientes directrices:

- Los acuerdos de pago serán aprobados por el Representante Legal cuando la cartera en mora no sea superior a CINCO (5) SMLMV. Los valores superiores serán potestad del Consejo de Administración.
- La cesión de la cartera a la entidad afianzadora una vez agotado todos los recursos para la recuperación interna y con un plazo mayor de 90 días será autorizada hasta 2 SMMLV por parte de la Gerencia, mayor a 2 y hasta 5 SMMLV serán potestad del Comité de Riesgos, mayores valores estarán a cargo del Consejo de Administración.
- Acorde con el monto del crédito y la antigüedad negociar descuento o condonación de intereses de mora hasta en un 100%
- Si la propuesta de pago por parte del deudor o deudor solidario es diferente a la anterior. Se podrá condonar hasta el 50% de los intereses corrientes siempre y cuando el pago de la totalidad del crédito sea en forma inmediata.
- Los acuerdos de pago deberán contener como mínimo la siguiente información: Fecha de Pago, Plazo, Cuotas, % y valor a condonar por intereses.
- COPECAN, se reserva a la facultad de suscribir acuerdos de pago, con base en la documentación presentada y el análisis de la capacidad de pago del Deudor principal y/o sus Deudores solidarios y podrá exigir garantías adicionales cuando lo considere conveniente.
- El incumplimiento de un acuerdo de pago suscrito por parte del Deudor y/o Deudores solidarios, dará lugar a que se inicie inmediatamente la etapa de cobro jurídico.
- Cuando se suscriba un acuerdo de pago, bien sea por las personas encargadas de los cobros o por parte de los abogados externos, se deberá analizar la propuesta presentada por del asociado y/o ex asociado con el fin de garantizar el principalmente cubrimiento a capital, intereses, honorarios, gastos judiciales.
- Todo acuerdo de pago incluirá la tabla de amortización el cual deberá ser firmado por las partes y se entregará copia al asociado y/o ex asociados.
- Las obligaciones crediticias morosas de los asociados y/o ex asociado, que no cuenten previamente con las gestiones de acuerdos de pago, no podrán trasladarse a las casas de cobro externas.

ARTÍCULO 9. CASTIGO DE LA CARTERA DE CREDITO: La baja en cuentas o castigos corresponde a una depuración contable sobre partidas o cantidades registradas en el activo consideradas irrecuperables o de no conversión en efectivo, con el fin de revelar la realidad económica de los bienes y derechos existentes.

La decisión de dar baja en cuenta, no libera a los administradores de la responsabilidad del manejo adecuado de sus activos y, en modo alguno, releva a la organización solidaria de su obligación de proseguir con las gestiones de cobro que sean conducentes.

En el caso de la 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 sobre el saldo insoluto de las obligaciones. Por lo tanto, no puede existir baja en cuenta de estas operaciones sobre deudores que continúen asociados a la organización solidaria. En caso de pérdidas del ejercicio se deberá aplicar lo señalado en la circular básica contable respecto a la compensación proporcional de pérdidas del ejercicio o de ejercicios anteriores no cubiertas con la reserva para protección de aportes y luego proceder a la baja en cuenta del saldo insoluto de la obligación.

El consejo de administración, previo el análisis y el cumplimiento de los requisitos mínimos señalados en el presente Capítulo, podrá autorizar la baja en cuenta de activo amparándose en los informes presentados por el estamento encargado (gerente, comités y/o abogados). Los informes deben estar debidamente motivados indicando, en forma detallada el origen de la decisión y soportados en documentos técnicos que demuestren el estudio adelantado y los resultados de la gestión efectuada.

La cartera castigada se reportará a la Superintendencia a través del SICSES en el formato correspondiente. Adicionalmente, COPECAN deberá mantener a disposición de la Supersolidaria la siguiente información que será suministrada solo en caso de ser requerida:

- a) Certificación del revisor fiscal donde conste la exactitud de los datos relacionados y las provisiones correspondientes para realizar la baja en cuenta.
- b) Comprobantes en los cuales se refleje el registro contable correspondiente (cuentas de situación financiera).
- c) Copia del acta del consejo de administración donde conste la aprobación de la baja en cuenta.
- d) El concepto del representante legal, en el cual se detallen las gestiones realizadas para considerar los activos como incobrables o irrecuperables.
- e) El concepto jurídico, técnico y legal, sobre la ir recuperabilidad de la cartera de crédito.

ARTIUCLO 10. VIGENCIA: El presente Reglamento fue modificado, aprobado y rige a partir de la fecha de su aprobación en reunión del Consejo de Administración de fecha 08 de febrero de 2024, según Acta No 671.

Presidenta Consejo Administración

Secretario

(FIRMADO EN ORIGINAL)
MARÍA CONCEPCIÓN GÓMEZ SÁNCHEZ
Presidente

(FIRMADO EN ORIGINAL)
DANIEL DOMINGO ZÚÑIGA CASTRO
Secretario

Elaboró:  Hilda García Porras – Wendy Johana Sáenz Morales Gerente - Líder Administrativo y de Calidad	Revisó:  Hilda García Porras Gerencia	Aprobó:  Hilda García Porras Gerencia
--	---	---

CONTROL DE CAMBIOS EN LA DOCUMENTACION		
FECHA DE ACTUALIZACIÓN Y NUEVA VERSIÓN	RESPONSABLE DEL CAMBIO	CAMBIOS Y NOVEDADES
15.01.2015 Versión 1	Director Calidad	Se incluye el documento dentro del SGC
27.06.2019 Versión 2	Consejo de Admón.	Se realiza revisión técnica a todo el documento
04.04.2023 Versión 3	Liliana Robayo.	Se realiza ajuste al nuevo formato
29.06.2023 Versión 4	Consejo de Administración	Se realiza revisión técnica a todo el documento
08.02.2024 Versión 5	Consejo de Administración	Actualización de acuerdo con la normatividad vigente y otros ajustes.