

**FONDO DE EMPLEADOS LEVAPAN
FELEVAPAN
Julio 10 de 2021**

ACUERDO No. 003

POR EL CUAL SE EXPIDE EL REGLAMENTO DE GESTION DE COBRANZA

La junta directiva del Fondo de empleados Levapan (**FELEVAPAN**) en uso de sus atribuciones legales y conferidas por el artículo 58 numeral **h** de los estatutos vigentes: “Desarrollar la política general de “**FELEVAPAN**” determinada por la Asamblea General y adoptar las medidas conducentes al cabal logro del objeto social”.

CONSIDERANDO:

1. Que es función del fondo de empleados tener informados a los asociados y ex asociados sobre el estado de sus obligaciones, previendo que estas permanezcan al día en todos sus conceptos.
2. Que es necesario facilitar la atención oportuna en los pagos de sus créditos, teniendo en cuenta que la cartera es nuestro principal activo.
3. Que la circular básica contable y financiera No. 004 de 2008 y posteriores modificaciones establece que toda organización solidaria debe contar con las políticas y procedimientos para adelantar labores cobranza en créditos dejados de cancelar por los asociados vigentes o por los ex asociados con saldos a cargos.

ACUERDA:

Expedir el siguiente REGLAMENTO DE COBRANZA

**CAPITULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

ARTICULO 1. OBJETO. El objeto del presente reglamento es el de otorgar a los asociados y ex asociados de **FELEVAPAN** toda la información inherente a los procedimientos requeridos, etapas y costos de la gestión de cobranza que efectúa el fondo de empleados respecto de los créditos que otorga cuando se presentan potenciales riesgos de incumplimiento de dichas obligaciones crediticias o mora en su pago.

ARTICULO 2. CARTERA DE CREDITO: La cartera de crédito es el activo más importante en el Fondo de Empleados. Está compuesto por las operaciones de crédito otorgadas y desembolsadas a los asociados bajo distintas modalidades, aprobadas de acuerdo al reglamento de crédito establecido y expuestas a un riesgo crediticio que debe evaluarse permanentemente.

ARTICULO 3. RIESGO CREDITICIO: El riesgo crediticio es la probabilidad de que una organización solidaria incurra en pérdidas y disminuya el valor de sus activos como consecuencia del incumplimiento en el pago de las obligaciones en los términos acordados por parte de sus deudores.

CAPITULO II MECANISMOS DE NORMALIZACION DE CARTERA

ARTICULO 4. MECANISMOS: FELEVAPAN, para la normalización de la cartera podrá:

1. Trasladar el saldo en mora al deudor(es) solidario(os) y si se considera pertinente mantener el cobro del saldo insoluto a éste.
2. Suscribir acuerdos de pago o acuerdo de conciliación según la etapa de cobro que se encuentre.
3. Realizar el cobro ejecutivo de la obligación según el tipo de garantía que se tenga.

ARTICULO 5. DESCUENTO DEL SALDO AL DEUDOR SOLIDARIO: Ante la mora reiterada **FELEVAPAN**, para la normalización de la cartera podrá sustituir en el saldo de la deuda al deudor principal por el deudor solidario o codeudor, trasladando a este último los descuentos correspondientes, previa verificación de las autorizaciones de descuento, y previa notificación al deudor solidario.

ARTICULO 6. ACUERDO DE PAGO: FELEVAPAN, podrá suscribir acuerdos de pago sobre los saldos vencidos, tendientes a normalizar las obligaciones que presenten vencimientos, de conformidad con los lineamientos y políticas establecidas por la Junta Directiva, con el apoyo del Comité de Riesgos, a través de la Gerencia o del funcionario a quien se le delegue dicha función o de terceros contratados por **FELEVAPAN**, facultad para suscribir estos acuerdos.

Con la suscripción de acuerdos de pago, la obligación se considera al día solo hasta que esté normalizada por lo tanto, en los reportes a las centrales de riesgo o a cualquier otra entidad que administre o maneje bases de datos pública o privada se reflejarán la situación real de la obligación. Con el acuerdo de pago se mantienen las garantías existentes.

El incumplimiento del acuerdo de pago genera el inicio del proceso de cobro jurídico.

ARTICULO 7. FACULTAD PARA SUSCRIBIR ACUERDOS DE PAGO: **FELEVAPAN** se reserva la facultad de suscribir acuerdos de pago, con base en la documentación presentada y el análisis de capacidad de pago del deudor principal y/o deudores solidarios o de un tercero que se responsabilice del cumplimiento del acuerdo de pago, podrá además exigir garantías adicionales cuando lo considera conveniente, por lo tanto, los costos que implique su constitución estarán a cargo del deudor interesado.

En el evento de presentarse inconsistencias que afecten las garantías existentes, **FELEVAPAN**, 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 y parcial o totalmente los intereses. En caso que el Gerente no lo pueda resolver, este deberá ser analizado de forma excepcional por la Junta Directiva.

ARTICULO 8. TERMINO DE SUSCRIPCION: El término máximo para suscribir acuerdos de pago será teniendo en cuenta los saldos de la obligación con los siguientes plazos.

- Si el valor de las obligaciones del crédito no supera un (1) SMLMV el plazo no excederá de seis (6) meses.
- Si el valor de las obligaciones del crédito supera un (1) SMLMV, sin exceder tres (3) SMLMV, el plazo podrá ser hasta de doce (12) meses.
- Si el valor de las obligaciones del crédito supera los tres (3) SMLMV sin exceder los cinco (5) SMLMV el plazo podrá ser hasta de dieciocho (18) meses.

Si el valor de las obligaciones de crédito supera los cinco (5) SMLMV sin exceder los siete (7) SMLMV el plazo podrá ser de treinta (30) meses

- Si el valor de las obligaciones de crédito supera los siete (7) SMLMV sin exceder doce (12) SMLMV el plazo podrá ser de cuarenta y ocho (48) meses.
- Si el valor de las obligaciones de crédito supera los doce (12) SMLMV el plazo máximo será de cinco (5) años, pero si el monto es por crédito de vivienda se mantendrán las cuotas pendientes al momento del retiro

después de aplicada la liquidación eliminando los compromisos de primas y cesantías que ya no aplican, solo se podrán pactar si se demuestra con certificación laboral no mayor a 1 mes.

No. SMMLV	Plazo	
Hasta 1	1 a 6	meses
Mas de 1 hasta 3	7 a 12	meses
Mas de 3 hasta 5	13 a 18	meses
Mas de 5 hasta 7	19 a 30	meses
Mas de 7 hasta 12	31 a 48	meses
Mas de 12	49 a 60	meses

*Si es vivienda mantiene el saldo pendiente después de aplicada la liquidación sin compromiso de primas ni cesantías.

ARTICULO 9. CLAUSULA ACELERATORIA: FELEVAPAN, incluirá en los acuerdos de pago la cláusula aceleratoria, para que en caso de incumplimiento, entendido éste como la no cancelación de cualquiera de la cuotas pactadas en el acuerdo de pago, pueda declarar extinguido el plazo pactado y de esta manera exigir anticipadamente extrajudicial o judicialmente, sin necesidad de requerimiento alguno, el pago de la totalidad del saldo adeudado de la obligación incorporadas en el pagaré suscrito por los deudores, así como los intereses, los gastos de cobranza incluyendo los honorarios de abogado y las demás obligaciones constituidas a favor de la entidad.

Parágrafo: En todos los casos en los que se afecten las condiciones inicialmente pactadas del crédito, tales como plazo, garantías etc. y que tengan como consecuencia deterioro en su clasificación deberá reflejarse en la contabilidad tales circunstancias.

ARTÍCULO 10- FONDO DE GARANTIAS o SEGURO DE GARANTIA. FELEVAPAN podrá hacer efectiva la garantía conferida a los asociados por fondos de garantías, seguro de cartera, fiadores subsidiarios, y/o avalistas, de conformidad con el respectivo convenio, presentando las respectivas reclamaciones de siniestralidad de los deudores morosos en los términos pactados en el referido convenio.

CAPITULO III

ETAPAS DE LA COBRANZA

ARTICULO 11. GESTORES DE COBRANZA. FELEVAPAN realizará la cobranza de las obligaciones a cargo de sus asociados directamente y a través de agentes de cobranza especializados. Se establece como principio que, el no pago oportuno de una obligación con **FELEVAPAN** por parte de un asociado o ex asociado, dará lugar a una gestión de cobro por parte de un agente externo especializado y que su costo debe ser sufragado por el deudor o codeudores.

ARTICULO 12. GASTOS DE COBRANZA. Los gastos de cobranza son los valores que deben asumir los asociados, ex asociados o deudores (codeudores) por el incumplimiento en el pago de sus obligaciones y que tienen como finalidad remunerar la gestión realizada por agentes externos especializados; estas sumas son independientes de los intereses corrientes, de mora o seguros que hayan sido cargados a la obligación.

ARTICULO 13. ENTIDADES AUTORIZADAS: FELEVAPAN realizará la cobranza a su cargo de sus asociados directamente y a través de agentes de cobranza especializados, los cuales podrán variar sin previo aviso; estas entidades **no están autorizadas a recibir dineros que correspondan a la obligación por parte de los deudores**, cualquier pago que se realice deberá efectuarse en cuentas bancarias a nombre de **FELEVAPAN**. Solo se podrán pagar a los agentes de cobranza el costo de honorarios.

ARTICULO 14. ETAPAS DE COBRANZA. Este proceso de gestión de cobro de cartera se realizará estableciendo segmentación del total de la cartera de créditos, con el fin de determinar el cobro preventivo, administrativo, administrativo con aviso a deudores solidarios, pre jurídico y jurídico; clasificando la cartera vencida por edades en todas las líneas de crédito, una vez realizado el cierre mensual de la cartera.

14.1 Etapa Preventiva:

Para aquellas obligaciones, cuyo recaudo se realiza por ventanilla (o débito a cuenta), se dará un aviso al deudor cada mes (envío de cuenta de cobro para ex – funcionarios), por cualquiera de las siguientes canales: correo electrónico o mensaje de texto, con 8 días de antelación al vencimiento de la respectiva cuota.

14.2 Etapa Administrativa:

Obligaciones que tienen entre uno (1) y quince (15) días de mora, en esta etapa se debe gestionar y buscar solución de pago con el deudor, utilizando mininos dos de los canales establecidos en el artículo 16 de este reglamento.

14.3 Etapa Administrativa con aviso a deudores solidarios:

Obligaciones entre (16) Dieciséis y (60) sesenta días de mora, en esta etapa se debe gestionar y buscar solución de pago, con una primera comunicación por escrito al deudor y deudores solidarios y una segunda comunicación al deudor y deudores solidarios, utilizando mínimos dos de los canales establecidos en el artículo 16 de este reglamento.

En esta etapa en caso que el deudor este activo se procederá con la exclusión en su calidad como asociado, de acuerdo con lo establecido en el estatuto.

14.4 Prejurídica o de cobro a deudores solidarios:

Pasado el estado administrativo de gestión sin respuesta satisfactoria y con mora superior a sesenta y un días (61) y si el deudor o deudores solidarios no responden, se procederá a remitir el caso a los abogados y se deberá informar al deudor o deudores solidarios utilizando mínimos dos de los canales establecidos en el artículo 16 de este reglamento el traslado.

14.5 Etapa Jurídica:

No existiendo solución de pago en las anteriores etapas de gestión y transcurridos 91 días sin resultado alguno, se judicializará la obligación a través de abogados externos contratados para el efecto.

Parágrafo 1. Todos los gastos que ocasione el proceso de cobro jurídico, estarán a cargo del deudor y/o deudores solidarios.

Parágrafo 2. Para entablar el proceso de demanda se requiere evaluar si el caso lo amerita, determinando la viabilidad de recuperar la obligación por esta vía.

Parágrafo 3: Los abogados encargados del cobro jurídico presentarán un informe mensual a la administración del Fondo, detallando las gestiones adelantadas para la recuperación.

ARTICULO 15. MEDIOS DE CONTACTO. Sin perjuicio de las etapas, y actividades de cobranza establecidas en el presente reglamento los requerimientos que se efectúen para el cobro de las obligaciones crediticias adquiridas por los asociados de **FELEVAPAN** podrán surtirse por cualquiera de los siguientes medios de comunicación, pero sin limitarse a ellos:

- a. Mensajes de Texto
- b. Correos Electrónicos
- c. Gestión Telefónica

- d. Comunicaciones Físicas
- e. Visita por parte de Funcionarios Autorizados.
- f. Comunicaciones a los empleados ejerciendo el derecho de prelación de pago consagrado en la ley 79 del año 1988 y ley 1527 de 2012.

ARTICULO 16. INFORMACION AL DEUDOR. Sin perjuicio de la etapa de cobranza cuando se requiera a un asociado por vía telefónica para el pago de sus obligaciones crediticias deberá otorgarse como mínimo la siguiente información:

- a. Valor de cuota a Cancelar
- b. Línea de Crédito
- c. Edad de Mora
- d. Saldos en Mora

ARTICULO 17. REPORTES A LAS CENTRALES DE RIESGOS: FELEVAPAN o quien represente sus derechos para fines de control, supervisión y de información comercial podrá desde el momento de la autorización del órgano competente reportar cualquier información financiera a la central de riesgos que establece el reglamento a través de la división de Crédito y Cartera. Se deberá informar este reporte utilizando mínimos dos de los canales establecidos en el artículo 16 de este reglamento.

ARTICULO 18. MECANISMOS DE NORMALIZACION DE CARTERA. **FELEVAPAN** podrá suscribir acuerdos de pago sobre saldos vencidos tendientes a normalizar las obligaciones que presenten vencimientos, de conformidad con lineamientos y políticas establecidas por el fondo a través del Analista de Operaciones o del órgano competente o de terceros contratados por la entidad, facultas para suscribir estos acuerdos.

ARTICULO 19. CONCILIACION: Cuando la obligación se encuentre en cobro jurídico la Gerencia de **FELEVAPAN**, podrá aceptar conciliación para el pago de la obligación, previo concepto de la firma jurídica contratada para realizar este cobro. En este caso se podrá suspender el respectivo proceso.

ARTICULO 20. PROCESO DE PETICIONES QUEJAS O RECLAMOS. Cualquier inconformidad respecto del proceso de cobranzas será atendida por **FELEVAPAN**, a través de la Gerencia en el teléfono 4194949 de Bogotá extensión 4060. Así mismo, cualquier reclamación será atendida por el COMITÉ DE CONTROL SOCIAL de **FELEVAPAN**. Ente al que podrán dirigirse los asociados por escrito o a través del mail fondodeempleados@levapan.com.

CAPITULO IV CASTIGO DE CARTERA

ARTICULO 21. DEFINICION: El castigo de cartera es el mecanismo de depuración contable, financiera que se aplicará una vez se hayan agotado infructuosamente los procedimientos y gestiones correspondientes al cobro de cartera y que dada su cuantía o el concepto final de los asesores como incobrable, propuesta por la Gerencia, con la aprobación previa de la Junta Directivas, avalada por la Revisoría Fiscal.

ARTICULO 22°. INCOBRALIDAD DE LA OBLIGACION: El estado de incobrabilidad de las obligaciones que se pretendan castigar, se presentan cuando ocurra al menos una de las siguientes situaciones:

1. Insolvencia real o inminente de los deudores.
2. Imposibilidad de localización de los deudores
3. Se encuentre que los deudores posean bienes, pero esto no sea susceptible de embargar por presentar gravámenes tales como el patrimonio de familia.
4. 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.
5. 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.
6. Solicitud de crédito y presentación de documentación legítima y suscripción de garantías a través de una firma falsa.
7. Obligaciones en cobro judicial y que no se les haya decretado medidas cautelares por insolvencia total de los deudores.

ARTICULO 23°. PROCEDIMIENTOS GENERALES DE CASTIGO DE CARTERA: Se establecen como procedimientos generales para el castigo de cartera:

1. La Gerencia, determinará las obligaciones que son sujeto de castigo.
2. El castigo de las obligaciones deberá ser aprobado por la Junta Directiva, previo aval del Revisor Fiscal u concepto del abogado.
3. El valor total de las obligaciones castigadas deberá ser contabilizado contra la provisión previamente constituida para las mismas obligaciones causada al 100% y registrarse de acuerdo con lo dispuesto por las normas de contabilidad vigentes.

4. El área de contabilidad de **FELEVAPAN** será la encargada de aplicar contablemente el castigo de acuerdo con la directriz presentada por la gerencia.

ARTICULO 24°. DOCUMENTOS NECESARIOS PARA EL CASTIGO DE CARTERA: Para el castigo de cartera se deberá soportar con los siguientes documentos:

- 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
- c. Copia del acta de la junta directiva, 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.

ARTICULO 25°. EFECTOS DEL CASTIGO: Las obligaciones que son objeto de castigo de cartera generarán los siguientes efectos frente a los deudores

1. Reportes en las centrales de riesgo, con la referencia "cartera castigada"
2. En esta etapa ya no podrá estar vinculada la persona como asociada.
3. Dentro de los reportes a la SUPERSOLIDARIA se presentarán los castigos de cartera.
4. Los documentos de que habla el artículo 23 estarán a disposición de la SUPERSOLIDARIA para cualquier supervisión.

ARTICULO 26°. GESTION DE COBRO A LAS OBLIGACIONES CASTIGADAS: El castigo de cartera de una obligación no exime a los deudores, del deber de cancelar el valor adecuado de acuerdo con las condiciones del crédito otorgado, razón por la cual **FELEVAPAN**, seguirá realizando la gestión de cobro de las obligaciones castigadas, de la siguiente manera:

1. El abogado interno, la firma de cobranza externa o abogados externos deberán continuar gestionando el recaudo, en el estricto seguimiento y cumplimiento de la gestión de cobro para su recuperación.
2. Las obligaciones cuyos montos superen la suma equivalente a dos (2) SMLMV, deberán cobrarse por la vía judicial, de conformidad con el presente procedimiento.
3. Continuidad en los procesos judiciales instaurados, salvo que **FELEVAPAN**, realice acuerdos de pago, previo concepto del asesor jurídico.

ARTICULO 27°. MECANISMOS EXCEPCIONALES PARA LA NORMALIZACION: Se podrán implementar mecanismos excepcionales de normalización de cartera castigada o de recuperación con condonaciones 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 o condonación serán ejecutados previa aprobación de la Junta Directiva.

Parágrafo 1: Se autoriza a la Gerencia condonar hasta el 100% de los intereses si se hace el pago inmediato o el 70% si llegasen a presentar acuerdos en cartera castigada o cartera “E” a un plazo de pago no mayor a 6 meses.

CAPITULO V DISPOSICIONES FINALES

ARTICULO 28°. REPOSICION DE TITULOS VALORES: En el evento en que no se cuente con el título valor exigido por **FELEVAPAN**, es decir, pagaré con espacios en blanco y carta de instrucciones u otro que se determine, **FELEVAPAN**, 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.

ARTICULO 29. APROBACION JUNTA DIRECITVA. Las políticas de cobranza de **FELEVAPAN** que han sido aprobadas por la Junta Directiva; serán responsabilidad de ejecución del área de operaciones.

ARTICULO 30°. Los vacíos que se llegaren a presentar en la interpretación o aplicación del presente reglamento, serán resueltos por la Junta Directiva.

ARTICULO 31. PUBLICACIÓN El presente reglamento deberá ser publicado en la página web para el conocimiento y libre acceso de todos los asociados.

El presente reglamento fue aprobado por la Junta Directiva en reunión efectuada el 10 del mes de julio del año 2021, según consta en el acta No.302

Dado en Bogotá, Distrito Capital, a los diez (10) días del mes de julio del año dos mil veintiuno (2021).

Comuníquese y Cúmplase.

(Original Firmado)

ELKIN MANFRED BOLAÑOS GRANADOS
Presidente Junta Directiva

(Original Firmado)

LILI CATALINA RICO GUTIERREZ
Secretaria Junta Directiva