	MANUAL 001	REGLAMENTO PARA EL PROCEDIMIENTO INTERNO DE GESTION DE COBRO DE COOPMINCOM		
		FECHA DE VIGENCIA	CODIGO	VERSIÓN
		21 DE AGOSTO DEL 2019	DCT	001


REGLAMENTO PARA EL PROCEDIMIENTO INTERNO DE LA GESTIÓN COBRANZA
EL CONSEJO DE ADMINISTRACION DE LA COOPERATIVA NACIONAL DEL SECTOR DE LAS COMUNICACIONES Y ENTIDADES AFINES Y RELACIONADAS, LTDA. COOPMINCOM,

En ejercicio de sus facultades legales y en cumplimiento de las normas señaladas en la Ley 79 de 1988, Ley 454 de 1998 artículo 8, la circular Básica Contable y Financiera 004 del 2008 vigente y los estatutos en su artículo 98 literal g).

CONSIDERANDO:

1. Que el Consejo de Administración se encuentra facultado para reglamentar los procesos y actividades que permitan desarrollar las tareas para la ejecución de la gestión de cobranza, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en los estatutos vigentes de la Cooperativa.
2. Que de acuerdo a lo estipulado en la Circular Básica Contable y Financiera 004 del 2008, la cual establece que todas las organizaciones solidarias deben contar con políticas y procedimientos para la gestión de cobro para minimizar el deterioro de la cartera de créditos.
3. Que ante la posibilidad de no pago de las obligaciones crediticias adquiridas de los asociados con Coopmincom, se considera necesario establecer los lineamientos para realizar la recuperación de los dineros mediante la gestión de cobro.
4. Que de acuerdo a la modalidad de crédito, se debe diseñar el reglamento del procedimiento interno de cobranza.

ELABORO	REVISO	APROBADO	APROBADO
ROSA MARIA ARGUELLO PREGONERO	DORIANIS MILENA PIMIENTA PATERNINA	JOSE ELIAS DAZA MARTINEZ	HEDY M. RIVAS MURILLO ANGEL CAMILO PINZON D.
COORDINADORA DE CARTERA Y TESORERÍA	ABOGADA	GERENTE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
FECHA: 30 DE JULIO DE 2019	FECHA: 30 DE JULIO 2019	FECHA: 21 DE AGOSTO 2019	FECHA. 20 DE NOVIEMBRE DE 2020

	MANUAL 001	REGLAMENTO PARA EL PROCEDIMIENTO INTERNO DE GESTION DE COBRO DE COOPMINCOM		
		FECHA DE VIGENCIA	CODIGO	VERSIÓN
		21 DE AGOSTO DEL 2019	DCT	001

RESUELVE:

CAPÍTULO I

POLÍTICAS, LINEAMIENTOS Y ASPECTOS GENERALES DE LA GESTIÓN DE COBRO.

Artículo 1. Objetivo: El objetivo del presente reglamento es establecer la normatividad interna para realizar la gestión de cobro por parte de Coopmincom, a aquellos asociado y ex asociados con créditos vigentes, para minimizar el deteriora de la cartera de créditos, de acuerdo a los estipulado en la Circulara Básica contable y Financiera 004 del 2008 expedida por la Superintendencia de Economía Solidaria.

Artículo 2. Responsables de realizar el Cobro: Coopmincom realizara la gestión de cobro directamente por parte de la Gerencia, mediante las áreas de Cartera y Tesorería y el Área Jurídica,


Parágrafo 1. Los funcionarios encargados para el desarrollo de la labor, son el auxiliar de cartera y el (a) Abogado(a) interno.

Artículo 3. Modalidad de la Cartera: Coopmincom como prestadora del servicio de colocación de créditos y de acuerdo a lo estipulado en el manual de créditos vigentes y en la circular básica contable financiera 004 del 2018, se establece que COOPMINCOM cuenta con una sola modalidad de línea de créditos, denomina de Consumo.

Artículo 4. Políticas:

1. Toda obligación en mora debe ser objeto de una acción de cobro.
2. COOPMINCOM debe ser eficaz y diligente en el manejo del envío de las novedades de los asociados vinculados a través de una pagaduría.
3. COOPMINCOM propiciará acuerdos de pago con los asociados interesados, los cuales serán atendidos por el Coordinador de Cartera y Tesorería y el Abogado (a) de acuerdo a la altura de mora que presente la obligación crediticia.
4. Los acuerdos de pago que impliquen reestructuración y novaciones de créditos serán aprobados por el Consejo de Administración, previo estudio del Comité de Crédito e informe del área de Cartera y Tesorería o Área Jurídica mediante la Coordinadora o El Abogado (a).

ELABORO	REVISO	APROBADO	APROBADO
ROSA MARIA ARGUELLO PREGONERO	DORIANIS MILENA PIMIENTA PATERNINA	JOSE ELIAS DAZA MARTINEZ	HEDY M. RIVAS MURILLO ANGEL CAMILO PINZON D.
COORDINADORA DE CARTERA Y TESORERÍA	ABOGADA	GERENTE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
FECHA: 30 DE JULIO DE 2019	FECHA: 30 DE JULIO 2019	FECHA: 21 DE AGOSTO 2019	FECHA. 20 DE NOVIEMBRE DE 2020

	MANUAL 001	REGLAMENTO PARA EL PROCEDIMIENTO INTERNO DE GESTION DE COBRO DE COOPMINCOM		
		FECHA DE VIGENCIA	CODIGO	VERSIÓN
		21 DE AGOSTO DEL 2019	DCT	001

5. Todo crédito en mora causa intereses moratorios, calculados con la Tasa de Usura vigente aprobada por la Súper Intendencia Financiera.
6. Se agotarán todos los mecanismos administrativos de cobro al deudor y deudores solidarios, antes de ejercer acción de cobro pre jurídico y jurídico.
7. Luego de que se hayan cubierto todas las etapas administrativas y de cobro pre jurídico por la Cooperativa, sin haberse logrado el pago de la obligación, ésta pasará a Cobro Jurídico, independientemente de su cuantía y modalidad.
8. los gastos de cobranza, honorarios o costas judiciales serán asumidos por los deudores o deudores solidarios.
9. Las tarifas por concepto de honorarios en cobro pre jurídico y jurídico, serán establecidas únicamente por el consejo de Administración.
10. La gestión de cobro se clasificara en Etapa preventiva, Etapa administrativa, Etapa pre jurídico y Etapa jurídica.
11. Toda la cartera de COOPMINCOM se encuentra registra en la central de riesgo contratada por la cooperativa.
12. Toda la gestión de cobro será registra en el aplicativo en el módulo denominado Gestión de cobro por parte del auxiliar de cartera y el área jurídica.
13. Seguro Vida Deudores, Las diferentes modalidades de crédito estarán cubiertas con la póliza vida deudores que la Cooperativa suscriba con la respectiva compañía de seguros, según condiciones pactadas.

CAPÍTULO II


COMPOSICIÓN Y PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DE COBRO

Artículo 5. Composición de la Gestión de Cobro

La gestión de cobro de Coopmincom está compuesta por:

1. Envío de comunicados escritos a través del correo electrónico, correo certificado, mensajes de texto y mensajes por red social de WhatsApp.
2. Llamadas de vos a los números telefónicos fijos y/o celulares registrados en la base de datos.
3. Toda la gestión debe quedar registrada en el aplicativo en el módulo de gestión de cobro.

ELABORO	REVISO	APROBADO	APROBADO
ROSA MARIA ARGUELLO PREGONERO	DORIANIS MILENA PIMIENTA PATERNINA	JOSE ELIAS DAZA MARTINEZ	HEDY M. RIVAS MURILLO ANGEL CAMILO PINZON D.
COORDINADORA DE CARTERA Y TESORERÍA	ABOGADA	GERENTE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
FECHA: 30 DE JULIO DE 2019	FECHA: 30 DE JULIO 2019	FECHA: 21 DE AGOSTO 2019	FECHA: 20 DE NOVIEMBRE DE 2020

	MANUAL 001	REGLAMENTO PARA EL PROCEDIMIENTO INTERNO DE GESTION DE COBRO DE COOPMINCOM		
		FECHA DE VIGENCIA	CODIGO	VERSIÓN
		21 DE AGOSTO DEL 2019	DCT	001

Artículo 6. Procedimiento

- 1. Cierre de Cartera:** La gestión de cobro inicia con el cierre del módulo de cartera que se realiza mensualmente por parte de la Coordinadora de Cartera y Tesorería.
- 2. Generación de expedientes:** Este procedimiento se realiza mensualmente a través del módulo de gestión de cobro, el cual genera los expedientes de los asociados con cartera vencida, por parte de la Coordinadora de cartera y Tesorería.
- 3. Consulta de expedientes:** La consulta de expedientes, es la asignación de la cartera vencidas a la Auxiliar de cartera y al Abogado (a), para realizar la gestión de cobro, por parte de la Coordinadora de Cartera y Tesorería.
- 4. Etapa Preventiva:** Es la gestión realizada antes del vencimiento de la obligación para pago por ventanilla, con el objeto de recordarle la fecha de vencimiento con el fin de minimizar el no pago de las obligaciones crediticias.

Parágrafo 1: Esta gestión se realiza telefónicamente

Parágrafo 2: Gestión de cobro realizada por el área de Cartera y Tesorería, mediante el auxiliar cartera.

- 5. Etapa Administrativa:** Es la gestión realizada a la cartera desde 1 hasta 90 días de mora, Con la siguiente metodología.


5.1 Créditos 1 a 30 días en mora, Posterior al cierre de cartera

- Se realiza una llamada telefónica al deudor únicamente cuando la obligación este diferida por cuotas a partir de un día de vencimiento.
- Se realizara una llamada telefónica al deudor y deudor (es) solidario (s), cuando las obligaciones sean de pago único al vencimiento.
- Se realizara él envió de la primera comunicación escrita al deudor y deudor (es) solidario (s), a partir de un día de vencimiento.
- Se realizara el primer envió de mensajes de texto únicamente a los deudores o por la red social de WhatsApp.

Parágrafo 1. Se notificara tanto vía telefónica como escrita al deudor y al (os) deudor (es) solidario (s) que si pasados 30 días de mora no cancelan, se reportarán negativamente ante la central de riesgo contratada por la Cooperativa.

Parágrafo 2. Todo crédito reestructurado (de acuerdo al artículo 11 del presente reglamento) o con acuerdo de pago realizado por el área jurídica que posterior a estar al día recaiga en mora, se remitirá nuevamente al área jurídica para activar los

ELABORO	REVISO	APROBADO	APROBADO
ROSA MARIA ARGUELLO PREGONERO	DORIANIS MILENA PIMIENTA PATERNINA	JOSE ELIAS DAZA MARTINEZ	HEDY M. RIVAS MURILLO ANGEL CAMILO PINZON D.
COORDINADORA DE CARTERA Y TESORERÍA	ABOGADA	GERENTE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
FECHA: 30 DE JULIO DE 2019	FECHA: 30 DE JULIO 2019	FECHA: 21 DE AGOSTO 2019	FECHA. 20 DE NOVIEMBRE DE 2020

	MANUAL 001	REGLAMENTO PARA EL PROCEDIMIENTO INTERNO DE GESTION DE COBRO DE COOPMINCOM		
		FECHA DE VIGENCIA	CODIGO	VERSIÓN
		21 DE AGOSTO DEL 2019	DCT	001

procesos judiciales independiente de los días vencidos (de acuerdo al artículo 10 del presente reglamento).

Parágrafo 3. La Gestión de cobro la realizará el área de Cartera y Tesorería, mediante el auxiliar cartera

5.2. Créditos de 31 a 60 días en mora, Posterior al cierre de cartera

- Se realizara una segunda llamada telefónica al deudor y deudor (es) solidario (os).
- Se realizara él envió de un segundo comunicado escrito al deudor y deudor (es) solidario (os).
- Se realizara el segundo envío de mensajes de texto o por la red social de WhatsApp, al deudor y deudor (es) solidario (os).

Parágrafo 1: Se notificara tanto vía telefónica como escrita al deudor y deudor(es) solidario (s) que ya se encuentran reportados negativamente, ante la central de riesgo contrata por la Cooperativa

Parágrafo 2: La Gestión de cobro la realizará el área de Cartera y Tesorería, mediante el auxiliar cartera

5.3. Créditos de 61 a 90 días en mora, Posterior al cierre de cartera


- Se realizara una tercera llamada telefónica al deudor y deudor (es) solidario (os).
- Se realizara él envió de un tercer comunicado escrito al deudor y deudor (es) solidario (os).
- Se realizara un tercer envío de mensajes de texto o por la red social de WhatsApp, al deudor y deudor (es) solidario (os).

Parágrafo 1: Se notificara tanto vía telefónica como escrita al deudor y deudor solidario que mantienen el reporte negativo, ante la central de riesgo contrata por la Cooperativa

Parágrafo 2: Se notifica que si persiste la mora pasara a Cobro pre jurídico.

Parágrafo 3. La Gestión de cobro la realizará el área de Cartera y Tesorería, mediante el auxiliar cartera.

ELABORO	REVISO	APROBADO	APROBADO
ROSA MARIA ARGUELLO PREGONERO	DORIANIS MILENA PIMIENTA PATERNINA	JOSE ELIAS DAZA MARTINEZ	HEDY M. RIVAS MURILLO ANGEL CAMILO PINZON D.
COORDINADORA DE CARTERA Y TESORERÍA	ABOGADA	GERENTE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
FECHA: 30 DE JULIO DE 2019	FECHA: 30 DE JULIO 2019	FECHA: 21 DE AGOSTO 2019	FECHA: 20 DE NOVIEMBRE DE 2020

	MANUAL 001	REGLAMENTO PARA EL PROCEDIMIENTO INTERNO DE GESTION DE COBRO DE COOPMINCOM		
		FECHA DE VIGENCIA	CODIGO	VERSIÓN
		21 DE AGOSTO DEL 2019	DCT	001

5.4. Etapa Pre jurídica: Es la gestión realizada a la cartera desde 91 hasta 120 días de mora, si ya sean agotado las etapas de cobro anteriores y el deudor no ha realizado el pago de la obligación:

- En el aplicativo se modificara el estado del crédito en el módulo de gestión de cobro a pre jurídico.
- Posterior al cambio de estado, la Coordinadora de Cartera y Tesorería remitirá vía correo electrónico al área jurídica todos los créditos con moras superiores a 90 días.
- El área jurídica notificara por escrito al deudor y deudor (es) solidario (s) sobre el cambio de estado para que se acerque a cancelar o a realizar un acuerdo de pago, con un plazo no mayor a (8) días.
- La recuperación de esta cartera tendrá un cobro de honorarios, con un porcentaje establecido por el consejo de Administración.


Parágrafo 1. La Gestión de cobro la realizará el Área Jurídica, mediante el Abogado (a)

5.5 Etapa Jurídica: Es la gestión realizada a la cartera con mora superior o igual a 121 días y posterior a agotar las etapas de cobro administrativo y pre jurídico para normalizar o cancelar las obligaciones vencidas, con lo cual el área jurídica dará inicio al cobro a través de un proceso judicial.

- Se Elabora la demanda ejecutiva en nombre de Coopmincom contra el deudor o del deudor solidario.
- Cuando la liquidación judicial sea aprobada por parte del juzgado, se aplicará la cláusula aceleratoria a las obligaciones demandadas.
- Cuando la liquidación judicial sea aprobada por parte del juzgado, se solicitara al Consejo de administración la aprobación del proceso de exclusión de acuerdo al artículo 20 numeral 1 de los estatutos vigentes de la Cooperativa.
- El proceso de exclusión se realizara de acuerdo al procedimiento descrito en el artículo 11 del presente reglamento.
- La recuperación de esta cartera tendrá un cobro de honorarios, con un porcentaje establecido por el consejo de Administración.

Parágrafo 1. La Gestión de cobro la realizará el Área Jurídica, mediante el Abogado.

ELABORO	REVISO	APROBADO	APROBADO
ROSA MARIA ARGUELLO PREGONERO	DORIANIS MILENA PIMIENTA PATERNINA	JOSE ELIAS DAZA MARTINEZ	HEDY M. RIVAS MURILLO ANGEL CAMILO PINZON D.
COORDINADORA DE CARTERA Y TESORERÍA	ABOGADA	GERENTE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
FECHA: 30 DE JULIO DE 2019	FECHA: 30 DE JULIO 2019	FECHA: 21 DE AGOSTO 2019	FECHA: 20 DE NOVIEMBRE DE 2020

	MANUAL 001	REGLAMENTO PARA EL PROCEDIMIENTO INTERNO DE GESTION DE COBRO DE COOPMINCOM		
		FECHA DE VIGENCIA	CODIGO	VERSIÓN
		21 DE AGOSTO DEL 2019	DCT	001

Parágrafo 2. Cuando el asociado realice el pago total de la obligación previo visto bueno del Consejo de Administración, se retirara la demanda ejecutiva en su nombre para dar el proceso terminado por pago total.

CAPÍTULO III

CREDITOS POR NOMINA Y CAMBIOS DE PAGADURIA

Artículo 7. Créditos Pactados por Nomina: En los créditos pactados para ser descontados por nómina, cuando la empresa no realice la deducción correspondiente, COOPMINCOM, dentro de los cinco días siguientes contados a partir del momento en que se reciba el informe de descuentos emitido por cada una de las Pagadurías, deberá verificar la causa con los responsables de realizar estos descuentos y procederá a llamar al Asociado deudor notificándole el motivo por el cual no hubo deducción y acordar con él un compromiso de pago por ventanilla, precisándole que no es posible reportar el valor de la cuota(s) morosa(s) por nómina, pues las pagadurías no aceptan deducciones adicionales a las reportadas en el pagaré.

Parágrafo 1. El no descuento por nómina no exime al asociado del pago de la obligación y en consecuencia se seguirá el procedimiento de cobranza establecido en el artículo 6 del presente reglamento.


Artículo 8. Cuando un asociado deudor pasa de trabajador Activo a Pensionado: Cuando un asociado deudor pasa de trabajador Activo a Pensionado, tiene la obligación de informar de inmediato por escrito a la Cooperativa tal situación. La Cooperativa, a su vez, informará por escrito al asociado si las condiciones de su crédito han cambiado y detallará las nuevas condiciones, solicitándole presentarse dentro de un plazo de diez (10) días hábiles para hacer las modificaciones documentales del caso, so pena de aplicar la cláusula aceleratoria y declarar extinguido el plazo de la obligación.

Parágrafo 1. Se debe aclarar al asociado en la comunicación que las cuotas que no le descuenten por nómina, tanto de aportes como de créditos deberán ser canceladas por ventanilla, hasta que sea incorporada la novedad en la nómina de pensionados.

Parágrafo 2. La Gestión de cobro la realizará el área de Cartera y Tesorería, mediante la Coordinadora de Cartera y Tesorería.

Artículo 9. En los casos en que los Asociados deudores pierdan su vínculo laboral: la Cooperativa una vez Informada del retiro de un trabajador, notificará a la empresa pagadora los saldos de las obligaciones pendientes de pago (incluidos los intereses corrientes y/o de mora proyectados a la fecha de pago), los cuales deben ser

ELABORO	REVISO	APROBADO	APROBADO
ROSA MARIA ARGUELLO PREGONERO	DORIANIS MILENA PIMIENTA PATERNINA	JOSE ELIAS DAZA MARTINEZ	HEDY M. RIVAS MURILLO ANGEL CAMILO PINZON D.
COORDINADORA DE CARTERA Y TESORERÍA	ABOGADA	GERENTE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
FECHA: 30 DE JULIO DE 2019	FECHA: 30 DE JULIO 2019	FECHA: 21 DE AGOSTO 2019	FECHA: 20 DE NOVIEMBRE DE 2020

	MANUAL 001	REGLAMENTO PARA EL PROCEDIMIENTO INTERNO DE GESTION DE COBRO DE COOPMINCOM		
		FECHA DE VIGENCIA	CODIGO	VERSIÓN
		21 DE AGOSTO DEL 2019	DCT	001

deducidos de los salarios, prestaciones, bonificaciones, indemnizaciones o cualquier otra suma que se le llegare a pagar al ex trabajador. Igualmente se enviará el oficio a la entidad pagadora de las cesantías, pignorando esta prestación social del ex trabajador a favor de COOPMINCOM, todo con base en la expresa autorización que el deudor otorgó a COOPMINCOM en el momento de la concesión del crédito y en las facultades que las normas legales y estatutarias otorgan a la entidad.

Parágrafo 1: Cuando el pago a que se refiere el artículo anterior no sea suficiente para cancelar totalmente la obligación, los dineros recibidos por la cooperativa se aplicarán para abonar primero a los seguros, los intereses corrientes y de mora si estos existieren y el remanente se aplicará como abono al capital de la obligación y se recalcularan los saldos para dejar próximo pago el mes siguiente.

La cooperativa podrá si el deudor lo solicita, calcular el número de cuotas a cancelar anticipadamente, haciendo los ajustes respectivos de intereses y solo declarará en mora la obligación una vez transcurrido el plazo cubierto por dichas cuotas y se seguirá el procedimiento de cobranza establecido en el artículo 6 del presente reglamento.

CAPÍTULO IV

ACUERDOS DE PAGO, REESTRUCTURACIONES, EXCLUSIONES Y CASTIGOS DE CARTERA


Artículo 10. Acuerdo de Pago: Para realizar un acuerdo de pago se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

- a. Cuando la obligación en mora no supere los 90 días, el acuerdo de pago lo suscribirá con el Área de Cartera y Tesorería, mediante la Coordinadora de Cartera y Tesorería, sin el cobro de honorarios.
- b. Cuando la obligación en mora se encuentre entre 91 y 120 días, el acuerdo de pago lo suscribirá con el Área Jurídica, mediante el Abogado (a) interno, con el cobro de honorarios.
- c. El incumpliendo del acuerdo de pago, activara las gestión de cobro descrita en el artículo 6 del presente reglamento.

Artículo 11. Reestructuración y/o Novaciones de créditos en mora: Dando cumplimiento al capítulo II numeral 2.4.3 de la Circular Básica Contable y Financiera 004 del 2008 de la Supersolidaria, se establece que:

- a. Cuando las obligaciones en mora no superen los 90 días vencidos y sin importar la línea de crédito y se recojan con una nueva Obligación por parte del deudor se

ELABORO	REVISO	APROBADO	APROBADO
ROSA MARIA ARGUELLO PREGONERO	DORIANIS MILENA PIMIENTA PATERNINA	JOSE ELIAS DAZA MARTINEZ	HEDY M. RIVAS MURILLO ANGEL CAMILO PINZON D.
COORDINADORA DE CARTERA Y TESORERÍA	ABOGADA	GERENTE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
FECHA: 30 DE JULIO DE 2019	FECHA: 30 DE JULIO 2019	FECHA: 21 DE AGOSTO 2019	FECHA. 20 DE NOVIEMBRE DE 2020

	MANUAL 001	REGLAMENTO PARA EL PROCEDIMIENTO INTERNO DE GESTION DE COBRO DE COOPMINCOM		
		FECHA DE VIGENCIA	CODIGO	VERSIÓN
		21 DE AGOSTO DEL 2019	DCT	001

denominara Novación y cumplirá las condiciones establecidas en el reglamento de crédito vigente.

- b. Cuando la obligación se encuentre en cobro Prejurídico o jurídico sin importar la línea de crédito y se recoja con una nueva Obligación por parte del deudor la cual denominara Reestructuración y cumplirá las condiciones establecidas en el reglamento de crédito vigente.
- c. Cuando la obligación vigente se encuentre al día o en mora sin superar los 90 días sin importar la línea de crédito y el asociado solicite realizar la modificación de algunas de la condiciones iniciales de aprobación de la obligación como son plazo, cuota o pérdida de garantía, se denominara Reestructuración y cumplirá las condiciones establecidas en el reglamento de crédito vigente.

Parágrafo1: Se tendrá en cuenta lo establecido en el Artículo 4 numeral 4 del presente reglamento.


Artículo 12. Motivos para Exclusión: Dando cumplimiento al artículo 20 numeral 1 de los estatutos vigentes de la Coopmincom; los motivos para dar inicio al proceso de exclusión serán:

- a. Cuando las obligaciones en mora superen los 120 días.
- b. Cuando el valor de los aportes sociales sean superiores o iguales al valor de los créditos en mora.
- c. Cuando solo exista como garantía los aportes sociales para obligaciones.
- d. Cuando el juzgado decrete que no existen medidas cautelares para realizar el cobro mediante un proceso judicial.
- e. Cuando el juzgado haya decretado las medidas cautelares y la liquidación judicial haya sido aprobada.
- f. Cuando el deudor solidario solicite la exclusión del deudor.

Parágrafo 1. El proceso de exclusión se aplicara de acuerdo a lo establecido en los artículos 11, 12, 13 y 14 de los estatutos vigentes de Coopmincom

Parágrafo 2. Las notificaciones de exclusión se remitirán a los asociados a través de correo certificado, correo electrónico y/o la red social de WhatsApp, a las direcciones y/o los números telefónicos celulares, registrados en la base de datos o en los registros físicos que se hallen en la hoja de vida del asociado, a su vez se colocaran los avisos en la cartelera interna de Coopmincom.

ELABORO	REVISO	APROBADO	APROBADO
ROSA MARIA ARGUELLO PREGONERO	DORIANIS MILENA PIMIENTA PATERNINA	JOSE ELIAS DAZA MARTINEZ	HEDY M. RIVAS MURILLO ANGEL CAMILO PINZON D.
COORDINADORA DE CARTERA Y TESORERÍA	ABOGADA	GERENTE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
FECHA: 30 DE JULIO DE 2019	FECHA: 30 DE JULIO 2019	FECHA: 21 DE AGOSTO 2019	FECHA. 20 DE NOVIEMBRE DE 2020

	MANUAL 001	REGLAMENTO PARA EL PROCEDIMIENTO INTERNO DE GESTION DE COBRO DE COOPMINCOM		
		FECHA DE VIGENCIA	CODIGO	VERSIÓN
		21 DE AGOSTO DEL 2019	DCT	001

Artículo 13. Castigo de Cartera: La cartera morosa será susceptible de castigo cuando a través del proceso de cobro jurídico no sea posible su recuperación y, a si mismo se hayan agotado todas las estancias de cobro Administrativo, las cuales deben encontrarse previamente documentas.

Los castigos de cartera serán aprobados únicamente por el Consejo de Administración, previa solicitud de la Gerencia la cual debe enviar anexa la siguiente información.

1. Certificación de revisoría Fiscal donde conste los datos relacionados y las provisiones correspondientes para realizar el castigo.
2. El concepto jurídico, técnico y legal sobre la irrecuperabilidad de la cartera.
3. Documentos que certifiquen la gestión de cobro administrativa realizada.


Parágrafo 1: Dando cumplimiento a lo establecido en la Circular Básica Contable y Financiera Capítulo VI

Parágrafo 2: Los documentos citados en el numeral 3 del artículo 13 del presente reglamento, serán entregados por el Área de Cartera y Tesorería, a través de la Coordinadora de cartera y tesorería.

13.1 Requisitos para solicitar castigo de cartera: Para solicitar el castigo de cartera se debe cumplir con los siguientes requisitos.

1. Previamente se debe realizar el cruce entre aportes y deuda, bien sea por retiro voluntario o por exclusión (artículo 12 del presente reglamento).
2. Cuando el juzgado de por terminado el proceso judicial por pago total de la obligación.
3. Cuando se establezca dentro del proceso judicial que no existan medidas cautelares, ni garantías que puedan respaldar la obligación.
4. Desmejoramiento (fallecimiento del deudor solidario), perdida o destrucción de la garantía.
5. Cuando evaluada y establecida la relación costo beneficio resulte más oneroso adelantar el proceso que el valor a recuperar.
6. Por Prescripción y caducidad de las obligaciones.
7. la cartera a castigar debe encontrarse provisionada 100% de acuerdo al estipulado en la circular Básica Contable y Financiera 004 del 2008

ELABORO	REVISO	APROBADO	APROBADO
ROSA MARIA ARGUELLO PREGONERO	DORIANIS MILENA PIMENTA PATERNINA	JOSE ELIAS DAZA MARTINEZ	HEDY M. RIVAS MURILLO ANGEL CAMILO PINZON D.
COORDINADORA DE CARTERA Y TESORERÍA	ABOGADA	GERENTE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
FECHA: 30 DE JULIO DE 2019	FECHA: 30 DE JULIO 2019	FECHA: 21 DE AGOSTO 2019	FECHA. 20 DE NOVIEMBRE DE 2020

	MANUAL 001	REGLAMENTO PARA EL PROCEDIMIENTO INTERNO DE GESTION DE COBRO DE COOPMINCOM		
		FECHA DE VIGENCIA	CODIGO	VERSIÓN
		21 DE AGOSTO DEL 2019	DCT	001

Artículo 14. Condonación de Interés Moratorio y Honorarios: Es la manera de extinguir una obligación en mora de conformidad con lo establecido por el código civil, que consiste en perdonar o en exonerar a una persona del cumplimiento de una obligación, es decir, que el deudor queda liberado de la deuda en virtud de la remisión.

14.1 Requisitos Para la Condonación De interés Moratorio o Honorarios: Para solicitar la condonación de interés de mora o honorarios se debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. Cuando se ha solicitado el proceso de exclusión del deudor (artículo 12 del presente reglamento).
2. Cuando el crédito inicialmente aprobado hubiese sido igual o inferior al valor de los aportes y el valor de la mora supere el 100% de los aportes sociales del deudor.
3. Cuando la obligación es cancelada por el (os) deudor (es) solidario (s).
4. Cuando el asociado deudor solicite la condonación en el momento del retiro y cruce de aportes de la Cooperativa.
5. Cuando no existan otras garantías.
6. Cuando se establezca dentro del proceso judicial que no existan medidas cautelares, ni garantías que puedan respaldar la obligación.
7. Cuando se hayan agotado la gestión de cobro administrativa y se logre establecer que no existe otro medio de pago aparte de los aportes sociales.

14.2 Procedimiento: El área jurídica solicitará a través de un informe al Consejo de Administración la condonación de los intereses moratorios o honorarios, cumpliendo los requisitos mencionados en el artículo 14 numeral 14.1 del presente reglamento.

Parágrafo 1: Cuando el deudor solicita la condonación debe estar activo como asociado y radicar el retiro de la Cooperativa.


Parágrafo 2: La condonación de intereses moratorios o honorarios serán aprobados únicamente por el Consejo de Administración, previa solicitud del área Jurídica.

CAPITULO V RECUPERACIÓN DE CARTERA ASOCIADOS FALLECIDOS

Artículo 15. Cobro de Póliza Vida Deudores. La cartera de Coopmincom está amparada por la póliza de vida deudores; para realizar la reclamación del pago de la póliza por fallecimiento se debe radicar los siguientes documentos:

1. Registro civil de Defunción

ELABORO	REVISO	APROBADO	APROBADO
ROSA MARIA ARGUELLO PREGONERO	DORIANIS MILENA PIMIENTA PATERNINA	JOSE ELIAS DAZA MARTINEZ	HEDY M. RIVAS MURILLO ANGEL CAMILO PINZON D.
COORDINADORA DE CARTERA Y TESORERÍA	ABOGADA	GERENTE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
FECHA: 30 DE JULIO DE 2019	FECHA: 30 DE JULIO 2019	FECHA: 21 DE AGOSTO 2019	FECHA: 20 DE NOVIEMBRE DE 2020

	MANUAL 001	REGLAMENTO PARA EL PROCEDIMIENTO INTERNO DE GESTION DE COBRO DE COOPMINCOM		
		FECHA DE VIGENCIA	CODIGO	VERSIÓN
		21 DE AGOSTO DEL 2019	DCT	001

2. Pagare Original
3. Movimiento del pago de las obligaciones a reclamar
4. Formato de reclamación (formato remitido por parte de la aseguradora)
5. Fotocopia de la cédula del asociado
6. Certificación de saldos a la fecha de fallecimiento del asociado emitida por el (a) contador (a) de la Cooperativa.

Estos documentos se deben escanear y enviarlos por correo electrónico segurosweb@laequidadseguros.coop con copia al asesor de la cooperativa.

Parágrafo 1: Previo a la radicación de los documentos ante la aseguradora se debe realizar el retiro de la cooperativa del asociado fallecido de acuerdo a lo establecido en el manual de retiros.

Parágrafo 2: La solicitud del pago del siniestro lo realiza el área de cartera y tesorería a través de la Auxiliar de Cartera.


15.1 Pago de la Póliza: Sí la Aseguradora realiza el pago del siniestro se procede a:

1. Contabilizar el pago de la aseguradora contra el saldo a capital crédito vigente.
2. los intereses corrientes e intereses de mora causados posterior al fallecimiento del asociado y repuesta de la aseguradora, serán reversados por parte del área de cartera de tesorería, mediante la Coordinadora de Cartera y Tesorería.

15.2 Negación del Pago de la Póliza: Si la aseguradora objeta el pago del siniestro se procede a:

1. Al ser negado el pago del siniestro a través de la póliza, por omisión en la información que el asociado suministró a la aseguradora con respecto a su salud, se procede a cruzar los Aportes Sociales con el capital de la deuda
2. los intereses corrientes e intereses de mora causados posterior al fallecimiento del asociado hasta la repuesta de la aseguradora, serán reversados por parte del área de cartera de tesorería, mediante la Coordinadora de Cartera y Tesorería.
3. Se re liquida la obligación retirando del plan de amortización el cobro del seguro.
4. Se notifica por escrito al (os) deudor(es) solidario(s) y al (os) beneficiario (s) registrados en la hoja de vida del asociado fallecido, la decisión de la aseguradora de no pago del siniestro.

ELABORO	REVISO	APROBADO	APROBADO
ROSA MARIA ARGUELLO PREGONERO	DORIANIS MILENA PIMIENTA PATERNINA	JOSE ELIAS DAZA MARTINEZ	HEDY M. RIVAS MURILLO ANGEL CAMILO PINZON D.
COORDINADORA DE CARTERA Y TESORERÍA	ABOGADA	GERENTE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
FECHA: 30 DE JULIO DE 2019	FECHA: 30 DE JULIO 2019	FECHA: 21 DE AGOSTO 2019	FECHA: 20 DE NOVIEMBRE DE 2020

	MANUAL 001	REGLAMENTO PARA EL PROCEDIMIENTO INTERNO DE GESTION DE COBRO DE COOPMINCOM		
		FECHA DE VIGENCIA	CODIGO	VERSIÓN
		21 DE AGOSTO DEL 2019	DCT	001

5. Se realiza acuerdo de pago firmado por del (los) beneficiario (s) y el (os) deudor (es) solidario (s).

6. El incumpliendo del acuerdo de pago ó la negación del pago de saldo pendiente de la obligación por parte del (os) beneficiario (s) y el (os) deudor (es) solidario (s) activara la gestión de cobro descrita en el artículo 6, numeral 5.5 del presente reglamento.

Artículo 16. Asociados No Asegurables: Cuando previamente se ha establecido que el asociado fallecido no era asegurable se procede a:

1. Se realiza cruce de Aportes Sociales con deuda.
2. Si el valor de los Aportes sociales es superior a la obligación vigente se realiza el procedimiento establecido en al manual de retiros.
3. Si el valor de los aportes es igual al valor de la obligación se realiza el procedimiento establecido en al manual de retiros.
4. Si el valor de los aportes sociales es inferior a la obligación se procede de acuerdo a lo establecido en los artículos 1 y 8 del Reglamento del Fondo Mutual de auxilio por fallecimiento (FMAF).

Parágrafo 1: Esté procedimiento lo realiza el área de cartera y tesorería, a través de la auxiliar de cartera.


CAPITULO VI REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

Artículo 17. Reporte a Centrales de Riesgo: Dando cumplimiento a lo establecido en la ley 1266 del 2008 del Habeas Data, toda la cartera de Coopmincom será reportada ante la centrales de riesgo contratada para este fin.

1. El artículo 13 de la Ley 1266 de 2008 dispone que la información de carácter positivo permanecerá indefinidamente en los bancos de datos de los operadores de información¹.
2. los datos negativos, esto es, los que hagan referencia al tiempo de mora, tipo de cobro, estado de la cartera y en general aquellos referidos a una situación de incumplimiento de obligaciones tienen un monto máximo de permanencia de cuatro (4) años contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas

¹ <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/reporte-de-datos-a-las-centrales-de-riesgo-11293>

ELABORO	REVISO	APROBADO	APROBADO
ROSA MARIA ARGUELLO PREGONERO	DORIANIS MILENA PIMIENTA PATERNINA	JOSE ELIAS DAZA MARTINEZ	HEDY M. RIVAS MURILLO ANGEL CAMILO PINZON D.
COORDINADORA DE CARTERA Y TESORERÍA	ABOGADA	GERENTE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
FECHA: 30 DE JULIO DE 2019	FECHA: 30 DE JULIO 2019	FECHA: 21 DE AGOSTO 2019	FECHA. 20 DE NOVIEMBRE DE 2020

	MANUAL 001	REGLAMENTO PARA EL PROCEDIMIENTO INTERNO DE GESTION DE COBRO DE COOPMINCOM		
		FECHA DE VIGENCIA	CODIGO	VERSIÓN
		21 DE AGOSTO DEL 2019	DCT	001

vencidas o sea pagada la obligación vencida. Sin embargo en el caso de que la mora haya sido inferior a dos (2) años el tiempo de permanencia de este reporte negativo no podrá exceder el doble de la mora²

Parágrafo 1: Los reportes a las centrales de riesgo los realizara el área de cartera y tesorería a través de la Coordinadora de cartera tesorería, posterior al cierre del módulo de cartera.

CAPITULO VII DEVOLUCIÓN DE GARANTIAS

Artículo 17 Garantía: Es la cobertura contractual en los diferentes tipos de operaciones de préstamo o crédito para limitar o eliminar, mediante el establecimiento de **garantías** reales o personales, el riesgo de impago de capital, intereses y cualquier otro devengo a que quede obligado el asociado.

17.1 Tipos de Garantías: Coopmincom cuenta con las siguientes garantías:

1. **Garantías Reales:** Es un bien propio o de otra persona que ofrece el deudor para garantizar el pago de la obligación.
 - Aportes Sociales
 - Hipoteca
 - Prenda

2. **Garantía Personal:** Se denomina garantía personal porque no se tiene en cuenta ningún bien concreto que funciona como aval de pago. Lo relevante en este tipo de garantía es la persona que a título privado firma.
 - Pagare

17.2 Devolución de Garantías: El asociado debe solicitar por escrito al área de cartera y tesorería posterior a la cancelación total de la obligación la devolución de las garantías.

Quando se trate de pagarés la devolución la realiza el área de cartera y tesorería a través de la auxiliar de cartera a los tres días hábiles de radicada la comunicación, la auxiliar debe verificar que no existan saldos pendientes de la obligación para hacer entrega del documento, al cual se le colocara el sello de cancelado.

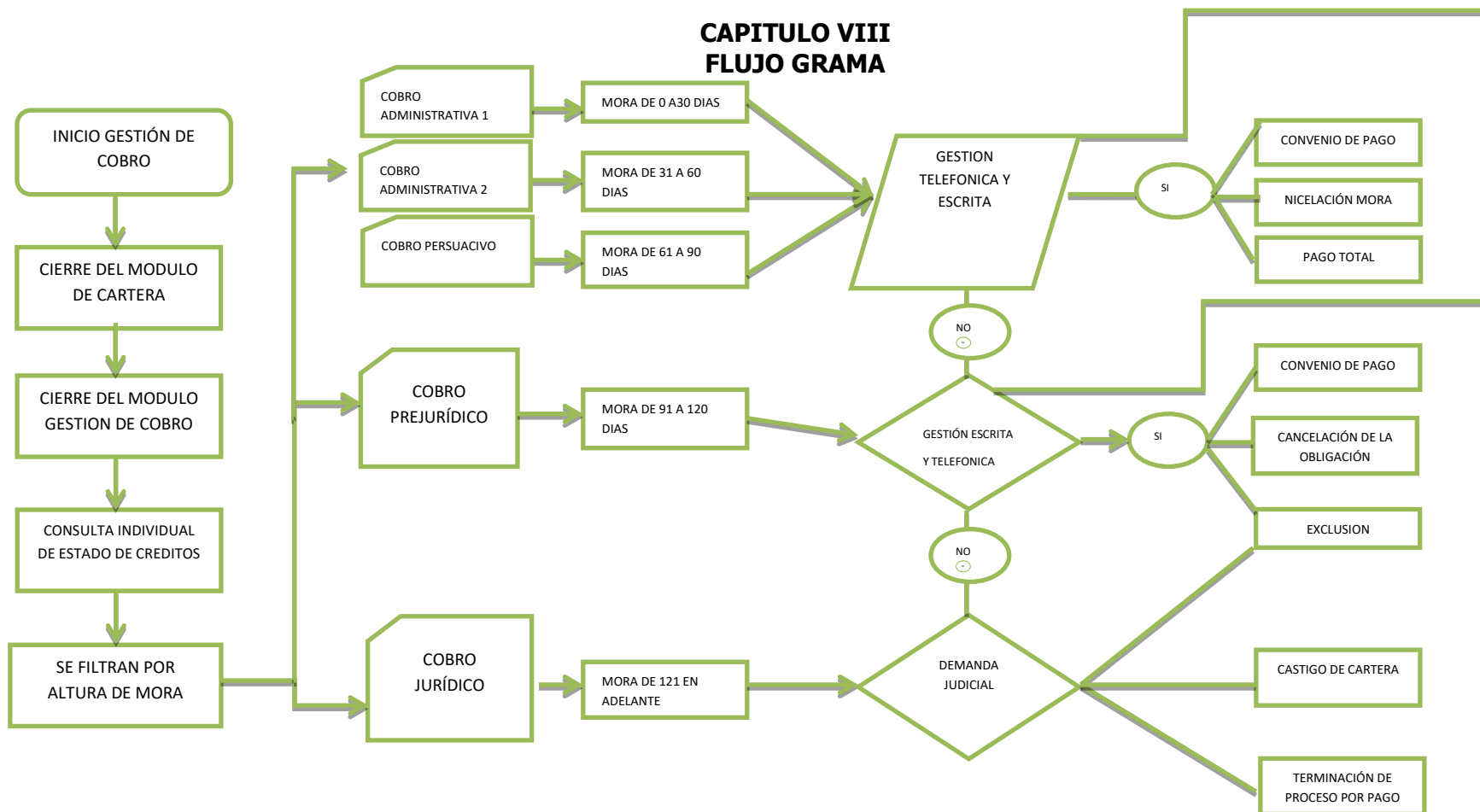
Quando se trate de Hipotecas o Prendas, el área de cartera y tesorería entregara al área jurídica el paz y salvo de la obligación y la carpeta con los documentos que certifican la hipoteca o prenda, para que se elabore la minuta, la cual el asociado puede solicitar 5 días hábiles posterior a la radicación de la solicitud.

² <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/reporte-de-datos-a-las-centrales-de-riesgo-11293>

ELABORO	REVISO	APROBADO	APROBADO
ROSA MARIA ARGUELLO PREGONERO	DORIANIS MILENA PIMIENTA PATERNINA	JOSE ELIAS DAZA MARTINEZ	HEDY M. RIVAS MURILLO ANGEL CAMILO PINZON D.
COORDINADORA DE CARTERA Y TESORERÍA	ABOGADA	GERENTE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
FECHA: 30 DE JULIO DE 2019	FECHA: 30 DE JULIO 2019	FECHA: 21 DE AGOSTO 2019	FECHA: 20 DE NOVIEMBRE DE 2020

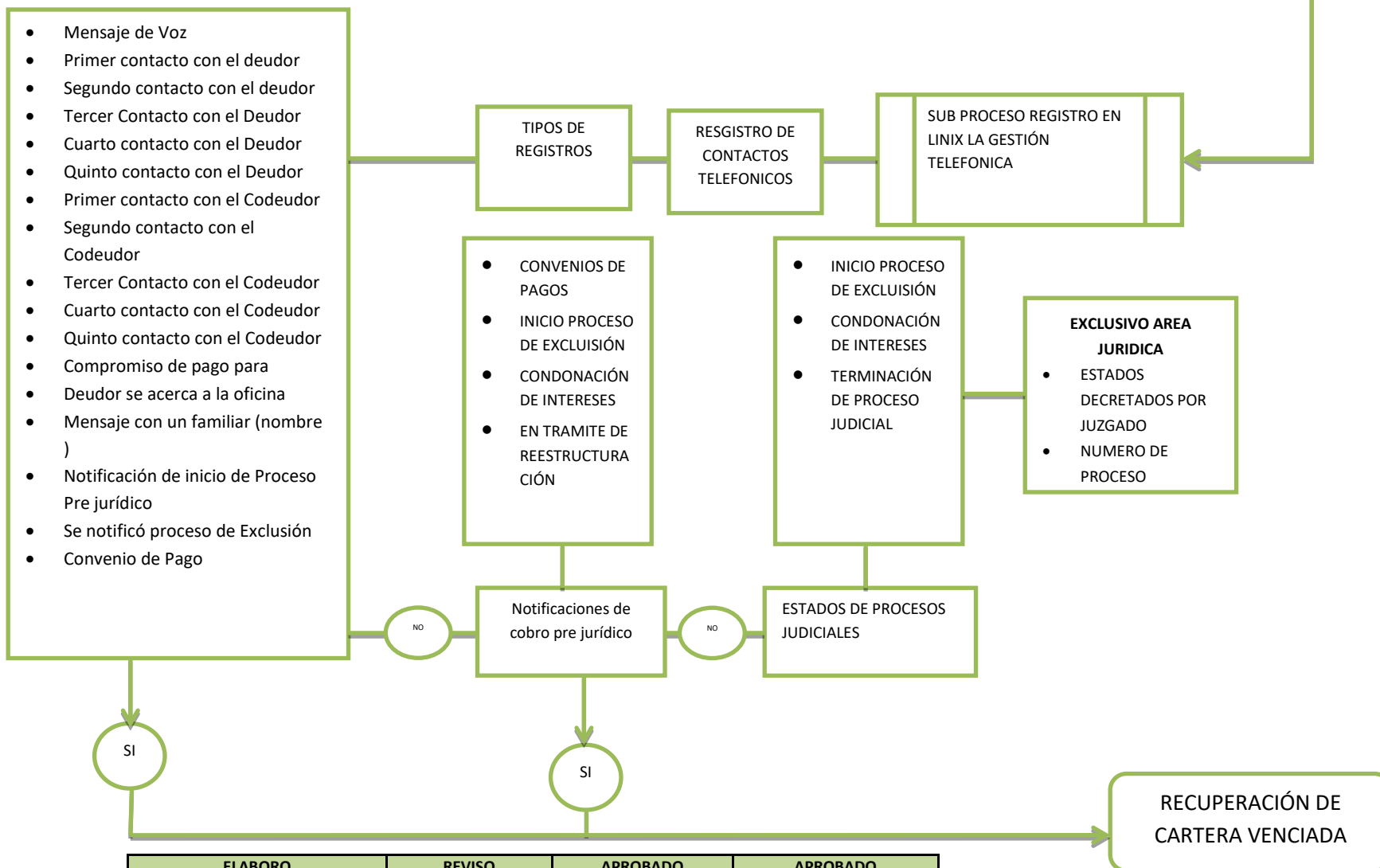
FECHA DE VIGENCIA	CODIGO	VERSIÓN
21 DE AGOSTO DEL 2019	DCT	001

**CAPITULO VIII
FLUJO GRAMA**




ELABORO	REVISO	APROBADO	APROBADO
ROSA MARIA ARGUELLO PREGONERO	DORIANIS MILENA PIMIENTA PATERNINA	JOSE ELIAS DAZA MARTINEZ	HEDY M. RIVAS MURILLO ANGEL CAMILO PINZON D.
COORDINADORA DE CARTERA Y TESORERÍA	ABOGADA	GERENTE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
FECHA: 30 DE JULIO DE 2019	FECHA: 30 DE JULIO 2019	FECHA: 21 DE AGOSTO 2019	FECHA. 20 DE NOVIEMBRE DE 2020

FECHA DE VIGENCIA	CODIGO	VERSIÓN
21 DE AGOSTO DEL 2019	DCT	001



ELABORO	REVISO	APROBADO	APROBADO
ROSA MARIA ARGUELLO PREGONERO	DORIANIS MILENA PIMIENTA PATERNINA	JOSE ELIAS DAZA MARTINEZ	HEDY M. RIVAS MURILLO ANGEL CAMILO PINZON D.
COORDINADORA DE CARTERA Y TESORERÍA	ABOGADA	GERENTE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
FECHA: 30 DE JULIO DE 2019	FECHA: 30 DE JULIO 2019	FECHA: 21 DE AGOSTO 2019	FECHA: 20 DE NOVIEMBRE DE 2020

	MANUAL 001	REGLAMENTO PARA EL PROCEDIMIENTO INTERNO DE GESTION DE COBRO DE COOPMINCOM		
		FECHA DE VIGENCIA	CODIGO	VERSIÓN
		21 DE AGOSTO DEL 2019	DCT	001

CAPITULO IX APROBACION Y VIGENCIA

Artículo 18. El Consejo de Administración en su reunión del día 20 de agosto con Acta 1931, aprobó modificar el **REGLAMENTO DE CRÉDITO** eliminando el Capítulo de la gestión de cobranza y que el **MANUAL DE GESTION DE COBRO** sea firmado directamente por la Gerencia.

El Consejo de Administración en su reunión del 20 de Noviembre de 2020, Acta 1982, aprobó el presente Reglamento para el Procedimiento Interno de Gestión de Cobro de COOPMINCOM.

Artículo 19. El presente manual de procedimientos recopila y unifica la normatividad expedida para realizar la gestión de cobro para COOPMINCOM.

Las modificaciones realizadas al Manual según el Acta 1982 del Consejo de Administración del 20 de Noviembre de 2020, rigen a partir de la fecha 20 de Noviembre de 2020.

Dado en Bogotá, D. C., a los 20 días del mes de Noviembre de 2020.

ORIGINAL FIRMADO
JOSE ELIAS DAZA MARTÍNEZ
Gerente

ORIGINAL FIRMADO
HEDY MARITZA RIVAS MURILLO
Presidenta

ORIGINAL FIRMADO
ANGEL CAMILO PINZÓN DONCEL
Secretario

ELABORO	REVISO	APROBADO	APROBADO
ROSA MARIA ARGUELLO PREGONERO	DORIANIS MILENA PIMIENTA PATERNINA	JOSE ELIAS DAZA MARTINEZ	HEDY M. RIVAS MURILLO ANGEL CAMILO PINZON D.
COORDINADORA DE CARTERA Y TESORERÍA	ABOGADA	GERENTE	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
FECHA: 30 DE JULIO DE 2019	FECHA: 30 DE JULIO 2019	FECHA: 21 DE AGOSTO 2019	FECHA: 20 DE NOVIEMBRE DE 2020