

REGLAMENTO DE CARTERA Y COBRANZA

RESOLUCIÓN No. 005 2024

(Marzo 13 de 2024)

Por la cual se actualiza el Reglamento de Cartera y Cobranza de Créditos de
FEMPHA FONDO DE EMPLEADOS

La Junta Directiva de **FEMPHA FONDO DE EMPLEADOS** en uso de sus atribuciones legales y estatutarias y

CONSIDERANDO

PRIMERO.- Que la cartera de crédito constituye el principal activo de **FEMPHA** y como tal su control y monitoreo permanente es indispensable para conocer la calidad de su composición.

SEGUNDO.- Que la Superintendencia de la Economía Solidaria a través de la Circular Externa No. 22 del 28 de diciembre de 2020 expidió la Circular Básica Contable y Financiera.

TERCERO.- Que el Capítulo II del Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera regula el Sistema de Administración de Riesgo de Crédito – SARC, y en este se imparten instrucciones que deben ser aplicadas por todas las organizaciones supervisadas que tengan cartera de crédito, con el propósito de identificar medir, controlar y monitorear el riesgo de crédito al cual se encuentran expuestas en el desarrollo de su proceso de crédito.

CUARTO.- Que la recuperación de la cartera de créditos es uno de los procesos esenciales en la gestión del riesgo de crédito.

QUINTO.- Que para **FEMPHA** es función primordial tener informados a sus deudores sobre el estado de sus obligaciones, con el propósito de que estas permanezcan al día por todo concepto.

SEXTO.- Que el literal c) del artículo 74 del estatuto de FEMPHA FONDO DE EMPLEADOS señala que son funciones de la Junta Directiva entre otras “Expedir las normas, y adoptar los programas que considere convenientes y necesarios para la dirección y organización de FEMPHA, el cabal logro de sus fines”.

SÉPTIMO.- Que como consecuencia de lo citado en el considerando anterior le corresponde a la Junta Directiva expedir y actualizar los reglamentos, cuando ello resulte necesario, por lo cual:

RESUELVE
CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- OBJETIVOS DEL REGLAMENTO.- El presente reglamento tiene como objetivos esenciales:


- a) *Determinar las políticas de cobranza de la cartera de créditos, buscando implementar procedimientos técnicos para la administración eficiente de la misma y su recuperación.*
- b) *Enmarcar la actividad de cobranza de la cartera de créditos dentro del Sistema de Administración del Riesgo de Crédito – SARC como una actividad del proceso de administración y recuperación de la cartera de créditos.*
- c) *Señalar las responsabilidades y atribuciones asignadas a los cargos y áreas encargadas de gestionar el recaudo de la cartera.*

ARTÍCULO 2.- POLÍTICAS DE COBRANZA.- Para la gestión de la cobranza de la cartera de créditos de **FEMPHA** se establecen las siguientes políticas basadas en lo reglado en el estatuto en cuanto a los derechos deberes y obligaciones de los asociados:

- a) *La gestión de cobranza es el conjunto de actividades desarrolladas con el fin de realizar el cobro preventivo y de recuperación de la cartera vencida, o evitar el vencimiento de las obligaciones a cargo de los asociados.*

Las actividades antes señaladas podrán ser realizadas de forma directa por parte de funcionarios de FEMPHA, o a través de herramientas virtuales y/o gestores externos especializados en cobranza extrajudicial o judicial mediante contrato suscrito con FEMPHA

- b) *FEMPHA en desarrollo del contrato de mutuo (préstamo de dinero) está facultado para realizar la gestión de cobro de la cartera de créditos a los asociados deudores, así como a los demás obligados, cualquiera que sea la calidad que tengan (deudores solidarios, avalistas o fiadores) con sujeción a lo establecido en la ley 2300 de 2023 y demás normas que la modifiquen o adicionen.*

- c) El proceso de cobranza de la cartera de créditos está orientado a crear una cultura de buen hábito de pago en aquellos asociados activos y retirados, con saldo a cargo, los cuales tienen obligaciones a favor de **FEMPHA**.
- d) El proceso de cobranza tiene por finalidad brindar soluciones a los asociados activos y retirados que presentan alguna dificultad de atender con oportunidad sus obligaciones, procurando la realización de acuerdos de pago convenientes para las partes, para lograr la recuperación y normalización de la cartera de crédito.
- e) **FEMPHA** contará con herramientas o mecanismos de comunicación que permitan informar de manera oportuna a los asociados activos y retirados acerca del estado de sus acreencias, el concepto y el valor de sus saldos y el estado de mora en las obligaciones crediticias; con sujeción a los canales autorizados según lo establecido en el artículo 2 de la ley 2300 de 2023 y demás normas que la modifiquen o adicionen.
- f) **FEMPHA** dará aviso oportuno al titular, o a cualquier otro obligado cambiario (deudores solidarios, avalistas o fiadores) de cualquier problema que pueda poner en riesgo el servicio o pago adecuado de la respectiva deuda. Igualmente, les informará sobre posibles reportes negativos y/o cobros adicionales como consecuencia de las gestiones de cobranza que se podrían realizar en caso de presentarse dificultades de pago.
- g) Para los casos en los que un deudor incurra en mora de alguno de los conceptos que componen la cuota, como son; capital, intereses u otros conceptos asociados al crédito, estos arrastrarán la calificación y la definición de mora para la totalidad de la cuota.
- h) El comportamiento de pago de las obligaciones de la cartera de crédito será registrado ante los operadores de bancos de datos (centrales de riesgo) en los términos estipulados en la Ley 1266 de 2008 y demás normas que resulten aplicables.
- i) **FEMPHA** y/o los gestores externos especializados en cobranza extrajudicial o judicial que se contraten para la gestión preventiva y de recuperación de la cartera vencida, realizarán las gestiones de cobranza bajo los principios de respeto, cordialidad, transparencia, ética y confidencialidad, sin afectar la intimidad personal ni familiar del titular y demás obligados en los términos de la Ley 2300 de 2023 y demás normas que la modifiquen o adicionen. 

CAPÍTULO II

MEDIOS DE PAGO Y APLICACIÓN

ARTÍCULO 3.- MEDIOS DE PAGO.- Para el pago de sus obligaciones, el titular y demás obligados podrán utilizar cualquiera de las siguientes alternativas:

- a) Descuento por nómina.
- b) Descuento interbancario desde la cuenta previamente definida.
- c) Consignación en las cuentas bancarias dispuestas por **FEMPHA** para tal fin.
- d) Traslado interno de cuentas de las que sea titular en **FEMPHA**.
- e) Transferencias electrónicas y pagos PSE.

ARTÍCULO 4.- DÉBITOS.- En cumplimiento de la autorización impartida por el titular **FEMPHA** podrá debitar de los productos de ahorro y de cualquier suma de la que sea titular en el Fondo, o en cualquier otra entidad financiera o de naturaleza cooperativa, los valores que correspondan a las obligaciones contraídas.

Sí al momento de producirse la desvinculación del deudor como asociado, éste presentare obligaciones a su cargo, las sumas de las que sea titular por concepto de ahorros voluntarios y permanentes, aportes sociales u otros saldos a su favor cualquiera que sea su denominación, serán aplicadas para el abono o pago total de dichas obligaciones.

ARTÍCULO 5.- APLICACIÓN DE PAGOS.- Los pagos realizados por el titular y demás obligados en cualquiera de las formas previstas en el artículo 3, serán aplicados en el sistema a más tardar al día hábil siguiente a su realización.

ARTÍCULO 6.- PRIORIDAD EN LA APLICACIÓN EN LOS PAGOS.- Los pagos o abonos recibidos se aplicarán por cuotas integrales siempre recogiendo la cuota íntegra que presente mayor tiempo de morosidad.

- a) Gastos por comisiones u honorarios
- b) Seguros, convenios y/o beneficios
- c) Interés de mora.
- d) Interés corriente.
- e) Capital.

ARTÍCULO 7.- PAGO ANTICIPADO DE CRÉDITOS.- El titular o cualquiera de los demás obligados podrán realizar pagos anticipados de las cuotas o saldos en forma total o parcial, sin incurrir en ningún tipo de penalización o compensación por lucro cesante.

4f

El titular de la obligación tiene el derecho de decidir si el pago parcial que realiza lo abonará a capital con disminución de plazo del crédito o del número de cuotas, o con disminución del valor de la cuota de la obligación.

Lo anterior, no será aplicable cuando la operación de crédito exceda el equivalente a doscientos cincuenta y nueve (259) salarios mínimos mensuales legales vigentes.

CAPÍTULO III

PROCESO DE COBRANZA

ARTÍCULO 8.- RIESGO CREDITICIO.- El riesgo crediticio es la probabilidad de que **FEMPHA** incurra en pérdidas y disminuya el valor de sus activos como consecuencia del incumplimiento en el pago de las obligaciones contractuales por parte de sus deudores, el cual, en caso de materializarse, puede llegar a afectar la estabilidad y la viabilidad de la entidad.

ARTÍCULO 9.- COMITÉ DE RIESGOS.- Los resultados del proceso de seguimiento y control de la cartera de crédito serán presentados de manera mensual al Comité de Riesgos con el fin de que este comité los analice y realice recomendaciones y posteriormente estas sean presentadas a la Junta Directiva quien las analizará, evaluará y adoptará para una adecuada gestión del riesgo crediticio.

ARTÍCULO 10.- ETAPAS DE COBRO DE LA CARTERA.- Para la realización del proceso de cobranza **FEMPHA** llevará a cabo la segmentación del total de la cartera de crédito, con el fin de realizar las gestiones de cobro necesarias para normalizar el pago de las obligaciones a cargo de sus deudores.

Para tal efecto, una vez realizado el cierre mensual de la cartera, se clasificará la cartera vencida por edades en todas las líneas de crédito.

Teniendo en cuenta lo anterior, la cobranza podrá ser administrativa, pre jurídica o jurídica.

ARTÍCULO 11.- COBRANZA ADMINISTRATIVA.- Corresponde a la gestión realizada por **FEMPHA** mediante la cual se brinda orientación a los deudores y se definen compromisos de pago que permitan la normalización de las obligaciones a su cargo.

*En esta etapa, **FEMPHA** podrá adelantar gestiones de cobranza preventiva, entendidas estas como las acciones generadas con anticipación a la fecha de vencimiento de las obligaciones, con el propósito de recordar a sus titulares*

la fecha límite del próximo pago o vencimiento, el valor a pagar y la importancia de realizar los pagos de forma oportuna.

Esta se realizará a los deudores y demás obligados por parte de **FEMPHA** a través de llamadas telefónicas, mensajes SMS, WhatsApp, ChatBots o envío de comunicaciones por medios físicos o electrónicos.

FEMPHA realizará la cobranza administrativa directamente de aquellas obligaciones que se encuentren a menos de dos (2) días de mora, mediante gestión telefónica, envío de comunicaciones y demás consideradas por el proceso de Seguimiento y Recuperación de Cartera.

Comunicaciones informativas: Dentro de la gestión de cobranza de cartera, se enviarán comunicados informativos de acuerdo con la siguiente altura de mora de las obligaciones y el tipo de crédito:

Carta de cobro	Altura de mora	Dirigida A
Aviso 1	1 a 5 días	titular y demás obligados
Aviso 2	6 a 15 días	titular y demás obligados
Aviso 3	16 a 30 días	titular y demás obligados

11.1.- Notas de cobro. En la gestión de cobranza administrativa de la cartera **FEMPHA** generará notas de cobro de las cuotas del crédito, de acuerdo con el plan de pagos.

FEMPHA pondrá a disposición del titular de la obligación las notas de cobro del período de pago correspondiente, sin perjuicio, de la obligación que le asiste de cumplir con los pagos en las fechas establecidas en el plan de pagos convenido.

11.2.- Gestión telefónica. La gestión telefónica al titular de la obligación y demás obligados del crédito estará a cargo de los responsables del proceso de administración y recuperación de cartera, quienes le informarán el estado de las obligaciones, el saldo actual y la fecha límite de pago.

Dicha gestión se realizará a los números telefónicos de contacto registrados en la solicitud de vinculación, o de crédito y demás bases de información a las que tenga acceso **FEMPHA**, excepto las referencias personales o de otra índole relacionadas en estos documentos.

El objetivo de la gestión telefónica será la de generar recordación para el pago de la obligación y buscar compromisos de pago que favorezcan los

intereses de ambas partes, sin que este supere el último día del mes que se encuentre en curso, razón por la cual se recordará sobre dicho compromiso un día antes de vencerse el mismo.

El contacto telefónico se realizará principalmente como herramienta preventiva a los asociados con obligaciones que se encuentren al día y estén por vencerse, con el fin de evitar un mayor incremento en la cartera vencida de **1 a 30 días** al corte del mes siguiente.

De cada llamada realizada al titular de la obligación y demás obligados se dejará registro en el sistema, de manera que se conserve un histórico de la gestión realizada.

Los contactos telefónicos de que trata el presente numeral se harán en el horario de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm, y sábados de 8:00 am a 3:00 pm, excluyendo cualquier tipo de contacto los domingos y días festivos.

En caso de incumplimiento por parte del usuario al requerimiento telefónico, FEMPHA enviará aviso o comunicaciones de cobro dependiendo la altura de mora.

11.3.- Otros medios de Contacto. FEMPHA, podrá realizar las gestiones de cobranza a través de otros medios tales como mensajes SMS, WhatsApp, ChatBots y envío de comunicaciones por medios físicos o electrónicos

Los contactos de que trata el presente numeral se harán en el horario de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm, y sábados de 8:00 am a 3:00 pm, excluyendo cualquier tipo de contacto los domingos y días festivos.

11.4.- Comunicaciones informativas de mora. Dentro de la gestión de cobranza de cartera, se enviarán comunicados informativos de acuerdo con la siguiente altura de mora de las obligaciones y el tipo de crédito:



Créditos Ordinarios

Carta de cobro	Altura de mora	Dirigida A
Aviso 1	30 a 40 días	titular y demás obligados
Aviso 2	41 a 50 días	titular y demás obligados
Aviso 3	51 a 60 días	titular y demás obligados

Créditos Reestructurados

Carta de cobro	Altura de mora	Dirigida A
Aviso 1	15 días	titular y demás obligados
Aviso 2	30 días	titular y demás obligados

De cada aviso enviado sobre el estado de mora de sus obligaciones se dejará constancia física o digital en la carpeta del deudor titular, para posteriores consultas y como evidencia para la evaluación del riesgo crediticio.

En caso de recurrencia en la mora por parte del asociado o deudor dentro del mismo rango, la obligación de comunicar previamente al titular de la información y a los deudores solidarios, se entenderá cumplida con la comunicación enviada inicialmente.

En las comunicaciones informativas de mora que se envíen al deudor y demás obligados, se dejará constancia que, en caso de no realizarse el pago en las fechas señaladas, dicho comportamiento podrá ser objeto del reporte a los operadores de los bancos de datos (centrales de riesgo). Lo anterior en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1266 de 2008 modificada por la Ley 2157 de 2021 y demás normas que la modifiquen o adicionen.

Para la remisión de las comunicaciones al deudor y demás obligados, podrán utilizarse medios digitales o electrónicos registrados en **FEMPHA**.

11.5.- Visitas de cobranza

Por expresa disposición legal, **FEMPHA** se abstendrá de adelantar gestiones de cobranza mediante visitas al domicilio o lugar de trabajo del deudor y demás obligados.

Sin perjuicio de lo anterior, dentro de las gestiones de cobro administrativo **FEMPHA** podrá programar la realización de visitas oculares al titular y demás obligados, cuyas obligaciones se encuentren en mora, siempre que no haya sido posible establecer contacto a través de otros medios, o no se cuente con información actualizada de los canales autorizados y que los operadores de



telefonía y empresas de mensajería física o electrónica reporten imposibilidad de contactar o entregar los mensajes al destinatario.

Dicha visita tendrá por objeto determinar la ubicación en que se encuentra el titular y demás obligados, con el fin de procurar la realización de acuerdos de pago u otro tipo de modificaciones a la cartera de créditos que permita su recuperación.

ARTÍCULO 12.- COBRANZA PREJURÍDICA.- Corresponde a la gestión que realiza **FEMPHA** por conducto de los responsables de la administración y recuperación de la cartera tendiente a obtener un acuerdo con el titular y demás obligados para el pago total o parcial de las obligaciones que presenten vencimientos entre **61 y 90** días de mora, salvo para las obligaciones que hayan sido objeto de reestructuración.

Para realizar la cobranza pre jurídica **FEMPHA** actuará en nombre propio mediante áreas internas de cobranzas o a través de terceros, tales como empresas de cobranza o abogados, quienes podrán otorgar información detallada sobre el estado de sus obligaciones en mora y ofrecer alternativas de pago, según los lineamientos establecidos por el Fondo.

12.1.- Gestión Telefónica. El área responsable de la administración y recuperación de la cartera estará a cargo de la gestión telefónica pre jurídica de cobro al titular y demás obligados.

Dentro de la gestión se les informará el estado de las obligaciones, la altura de mora, el saldo actual y la fecha inmediata de pago, la cual no podrá ser superior a la establecida para la etapa cobro pre jurídico.

También se les informará sobre el envío de la obligación a cobro jurídico en caso de incumplimiento de la fecha que se acuerde para la realización del pago de la obligación.

Dicha gestión se realizará a los números telefónicos de contacto registrados en la solicitud de vinculación, o de crédito y demás bases de información a las que tenga acceso **FEMPHA**, excepto las referencias personales o de otra índole relacionadas en estos documentos.

Los contactos telefónicos de que trata el presente numeral se harán en el horario de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm, y sábados de 8:00 am a 3:00 pm, excluyendo cualquier tipo de contacto los domingos y días festivos.

12.2.- Requerimiento a titular y demás obligados. **FEMPHA** enviará requerimientos de pago al titular del crédito y a los demás obligados de 

aquellas obligaciones que se encuentren en estado de mora entre **61 a 90 días**, salvo para créditos que hayan sido objeto de reestructuración

Tratándose de reestructuraciones, el aviso se enviará desde el día **31**, bien sea que se trate de asociado activo o retirado. El comunicado señalará un último plazo de 10 días calendario para realizar el pago.

Créditos Ordinarios

Requerimiento de pago	Altura de mora	Dirigido A
Aviso 1	61 a 70 días	titular y demás obligados
Aviso 2	71 a 80 días	titular y demás obligados
Aviso 3	81 a 90 días	titular y demás obligados

Créditos Reestructurados

Requerimiento de pago	Altura de mora	Dirigida A
Aviso	31 a 61 días	titular y demás obligados

En el requerimiento de pago se le indicará al titular y demás obligados que, en el caso de incumplimiento de este último plazo, se remitirán las obligaciones a cobro jurídico para recaudo por parte del abogado externo y los costos asociados a la cobranza en la etapa jurídica deberán ser asumidos por ellos.

Para la remisión de las comunicaciones podrán utilizarse medios digitales o electrónicos registrados en **FEMPHA**.

12.3.- Visitas de Cobranza

Por expresa disposición legal, **FEMPHA** se abstendrá de adelantar gestiones de cobranza mediante visitas al domicilio o lugar de trabajo del titular de la obligación y demás obligados.

Sin perjuicio de lo anterior, dentro de las gestiones de cobro pre jurídico **FEMPHA** podrá programar la realización de visitas oculares al titular de la obligación y demás obligados cuyas obligaciones se encuentren en mora mayor de **61 días**, siempre que no haya sido posible establecer contacto a través de otros medios, o no se cuente con información actualizada de los canales autorizados y que los operadores de telefonía y empresas de mensajería física o electrónica reporten imposibilidad de contactar o entregar los mensajes al consumidor destinatario.

Dicha visita tendrá por objeto determinar la ubicación en que se encuentra el titular de la obligación y demás obligados, con el fin de procurar la realización de acuerdos de pago u otro tipo de modificaciones a la cartera de créditos que permita la recuperación.

De las visitas realizadas al domicilio, lugar de trabajo o establecimiento de comercio del titular y sus deudores solidarios, se dejará evidencia mediante el diligenciamiento de un formato de actualización de datos que deberá registrarse en el sistema para las gestiones de cobranza posteriores.

ARTÍCULO 13.- COBRANZA JURÍDICA.- Es la gestión de cobranza que se realiza a través de la presentación de procesos ejecutivos ante los Jueces de la República, en los cuales **FEMPHA** es representado por abogados externos.

Las acciones judiciales se inician cuando no se logra la normalización de las obligaciones en las etapas de cobranza administrativa o pre jurídica, o cuando **FEMPHA** considera que existe un riesgo que amerite el inicio de respectiva acción, independientemente de que la obligación se encuentra al día, caso en el cual la etapa de la cobranza se anticipará.

El inicio de la acción ejecutiva se producirá si no se recibe el pago por parte del titular

o los demás obligados pasados **61 días** de mora para créditos que no hayan sido objeto de reestructuración y **90 días** de mora para obligaciones reestructuradas.

13.1.- Confirmación e investigación de bienes embargables y localización de los deudores. Para establecer la existencia de bienes y localización efectiva de los deudores que faciliten la práctica de medidas cautelares para obtener la recuperación de la obligación a través de un proceso ejecutivo, **FEMPHA** podrá contratar los servicios de investigación con una entidad externa legalmente constituida y autorizada para suministrar esta información.

13.2.- Adopción de la determinación de iniciar o no el proceso ejecutivo. Antes de entablar la demanda ejecutiva los responsables del proceso de recuperación de la cartera junto con el asesor jurídico evaluarán las opciones de recuperación de la cartera a través de la vía judicial, los riesgos del proceso y los costos económicos en que se incurrirá.

Si del anterior análisis se determina que no resulta conveniente iniciar el proceso ejecutivo, la medida se pospondrá a la espera de nuevas acciones administrativas que propicien la recuperación de la cartera, informando de esta decisión al Comité de Riesgos. &

13.3.- Elaboración y presentación de la demanda ejecutiva. El Abogado que se designe, será el encargado de elaborar y presentar la demanda ejecutiva ante los Jueces de la República para el recaudo de las obligaciones trasladadas a cobro jurídico.

La presentación de la demanda ejecutiva por conducto de abogados externos estará supervisada por los responsables del proceso de recuperación de la cartera y el asesor jurídico, quienes serán los responsables de evaluar las medidas cautelares que se soliciten.

El término de presentación de la demanda ejecutiva por parte del Abogado que se designe será de diez (10) días calendario, contados a partir de la fecha de vencimiento de la etapa.

13.4.- Seguimiento del proceso ejecutivo. Los responsables del proceso de recuperación de la cartera, trimestralmente o a consideración propia, solicitarán a los abogados que adelanten los procesos de cobro jurídico en representación de **FEMPHA**, informes sobre el estado de cada proceso, con el fin de monitorear y evaluar las gestiones realizadas. Dicho informe estará a disposición del Comité de Riesgos.

13.5.- Selección y contratación de abogados externos para adelantar los procesos ejecutivos. Las políticas de contratación de los abogados externos en lo referente a honorarios y métodos de gestión para la cobranza de la cartera en etapa jurídica estarán determinadas por cada contrato de prestación de servicios que se suscriba con cada uno de ellos, atendiendo las políticas administrativas de contratación. La contratación estará a cargo de la Gerencia.

13.6.- Limitaciones a la gestión judicial del apoderado. Al apoderado judicial que se contrate para adelantar el proceso ejecutivo se le impondrán las siguientes prohibiciones, las cuales, se consignarán en el respectivo contrato de prestación de servicios:

a) Recibir pagos:

- Por principio general el Abogado deberá abstenerse de recibir dineros a favor de **FEMPHA**, cancelados directamente por los deudores, a menos que expresamente haya sido autorizado para tal fin.

Todo recaudo resultante de las acciones de cobro jurídico se deberá realizar a los números de las cuentas bancarias señaladas por **FEMPHA**. Una vez se confirme el abono, se girará al abogado encargado del

AE

recaudo el valor de los honorarios de acuerdo con la etapa procesal y a lo pactado en el contrato de prestación de servicios.

- Aquellos pagos que se reciban directamente a las cuentas de **FEMPHA** por parte del titular o demás obligados, sin conocimiento expreso del abogado, se deberán informar a éste con el fin de que se reporten ante el juzgado de conocimiento y se tengan en cuenta en la etapa procesal correspondiente.
- Antes de convenir cualquier abono a las obligaciones en cobro jurídico, el abogado encargado de la cobranza deberá solicitar autorización de la Gerencia para la realización de dicho pago.
- Por regla general, los pagos realizados directamente a **FEMPHA** por el titular o demás obligados, se aplicará en la forma como lo disponga el mandamiento de pago y la liquidación del crédito practicada por el Juzgado de Conocimiento.
- Sin perjuicio de los ajustes contables que se deban realizar, dichos pagos también se podrán aplicar a las obligaciones que no fueron objeto de judicialización tales como primas de seguros de los bienes dados en garantía y demás gastos derivados de la cobranza.

b) Disponer del derecho en litigio.

c) Sustituir el poder, excepto para prácticas de diligencias judiciales, sin que ello implique la designación permanente de un abogado sustituto.

d) Efectuar acuerdos que impliquen la reestructuración de la obligación en cobro judicial o convenir pagos con suspensión del proceso.

CAPÍTULO IV

CLASIFICACIÓN Y COBRO DE LA CARTERA CON SEGUROS Y FIANZA

ARTÍCULO 14. CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA

14.1.- Según su naturaleza: Independientemente de las líneas de crédito definidas internamente por **FEMPHA**, la cartera de crédito se clasificará en consumo y vivienda de acuerdo con lo contemplado en la Circular Básica Contable y Financiera expedida por la Superintendencia de la Economía Solidaria. Para efectos del presente reglamento así:

Se entiende por créditos de consumo, los otorgados a los asociados para financiar la adquisición de bienes o servicios para fines no comerciales o



empresariales, incluyendo las efectuadas por medio de sistemas de tarjetas de crédito, en ambos casos, independientemente de su monto.

Se entiende por créditos de vivienda, independientemente del monto, los otorgados a los asociados para la adquisición de vivienda nueva o usada, o para la construcción de vivienda individual. Estas operaciones deben cumplir con las características y criterios señalados en el artículo 17 de la Ley 546 de 1999 y las reglas previstas en los literales b) y c) del artículo 1° del Decreto 145 de 2000 y demás normas que los modifiquen, complementen o deroguen.

14.2.-Según su vencimiento: FEMPHA llevará 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, al deudor o a los deudores solidarios que presenten vencimientos en las obligaciones crediticias.

Todos los gastos de cobranza en que incurra FEMPHA, serán a cargo del deudor o deudores solidarios.

ARTÍCULO 15.- CALIFICACIÓN POR NIVEL DE RIESGO.- Para efectos de deterioro se calificarán los créditos en las siguientes categorías y de acuerdo con la normatividad vigente.

Categoría A o "riesgo normal".

Categoría B o "riesgo aceptable, superior al normal".

Categoría C o "riesgo apreciable".

Categoría D o "riesgo significativo".

Categoría E o "riesgo de incobrabilidad".

ARTÍCULO 16.- CALIFICACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS POR EDAD DE VENCIMIENTO.- De acuerdo con la edad de vencimiento, la cartera de créditos se calificará obligatoriamente de lasiguiente manera:

CATEGORÍA	CONSUMO	VIVIENDA
A	0-30 días	0-60 Días
B	31-60 días	61-150 días
C	61-90 días	151-360 días
D	91-180 días	361-540 días
E	>180 días	> 540 días

Las condiciones señaladas en el cuadro anterior, de edad de vencimiento y clase de cartera de créditos, son condiciones objetivas suficientes para adquirir la calificación respectiva.

R

ARTÍCULO 17.- REGLA DE ARRASTRE.- Para efectos de constituir el respectivo deterioro, cuando se califique cualquiera de los créditos de un mismo deudor en B, C, D o E deberá llevar a la categoría de mayor riesgo los demás créditos con la misma clasificación otorgados a dicho deudor.

Se exceptúan de la aplicación de la regla de arrastre, las obligaciones a cargo de un mismo deudor cuando la sumatoria de los saldos de los créditos sea igual o inferior al valor de los aportes y del ahorro permanente. Este tratamiento se podrá realizar siempre y cuando **FEMPHA** no registre pérdidas acumuladas ni en el ejercicio en curso y esté cumpliendo la relación de solvencia exigida según sea el caso.

En aplicación de la regla de arrastre, las referencias que se hagan al deudor no se entenderán realizadas a los deudores solidarios que estén vinculados a la respectiva operación de crédito.

ARTÍCULO 18.- CONSTITUCIÓN DE DETERIOROS.- El objetivo de la constitución de los deterioros es la estimación y reconocimiento contable a nivel de pérdidas posibles que se puedan generar en la cartera como consecuencia de la exposición al riesgo crediticio.

Este deterioro está definido como la suma de la estimación del deterioro general más el deterioro individual.

FEMPHA deberá constituir el deterioro con cargo al estado de resultado integral, así:

Deterioro General

FEMPHA deberá constituir como mínimo un deterioro del uno por ciento (1%) sobre el total de la cartera de créditos.

Si **FEMPHA** requiere incrementar el monto del deterioro general por encima del mínimo exigido en la normatividad, deberá estar justificado por medio de un análisis técnico y se podrá utilizar para compensar el gasto del deterioro individual que se genere por el rodamiento de la cartera a categorías de mayor riesgo en los meses posteriores a su constitución. Dichas decisiones deberán quedar soportadas en Actas de Junta Directiva.

Deterioro Individual

Sin perjuicio del reconocimiento del deterioro general, **FEMPHA** deberá reconocer el deterioro individual que se pueda generar en la cartera de crédito por eventos de riesgo que puedan afectar la situación financiera del deudor y por lo tanto su perfil de riesgo al igual que la recuperación de las garantías.

La constitución del deterioro individual se realizará en función de las pérdidas esperadas a partir de la aplicación de la siguiente fórmula:

PÉRDIDA ESPERADA = (Probabilidad de incumplimiento) x (Valor expuesto del activo) x (Pérdida dado el incumplimiento)

Los componentes de la pérdida esperada se determinarán de acuerdo con los siguientes parámetros:

1. un lapso de doce (12) meses los deudores incurran en incumplimiento. Se entiende por incumplimiento el evento en el cual una operación de crédito cumple con alguna de las siguientes condiciones:
 - a. Créditos de consumo que se encuentran en mora mayor a 90 días.
 - b. Créditos a una sola cuota con mora mayor a siete (7) días, excepto las utilizaciones de las tarjetas de crédito y los cupos rotativos a una cuota.
2. El valor expuesto del activo: Corresponde al saldo de la obligación al momento del cálculo de la pérdida esperada incluyendo los intereses del crédito y los pagos relacionados con el crédito, descontando el valor de los aportes y ahorros permanentes de acuerdo con lo establecido en el numeral 5.1 del Anexo 1 de la Circular Básica Contable y Financiera vigente.
3. La pérdida dado el incumplimiento – PDI: Se define como el porcentaje (%) promedio que no se logra recuperar luego de hacer efectiva la garantía ante un incumplimiento. La PDI varía según la garantía.

PARÁGRAFO.- Para la cartera de vivienda, se aplicará la metodología por altura de mora prevista en el Anexo 1 del Título IV, Sistema de Administración de Riesgos de la Circular Básica Contable y Financiera y demás normas que los modifiquen, complementen o adicionen.

ARTÍCULO 19.- COBRO PÓLIZA VIDA DEUDORES.- En caso de fallecimiento del asociado deudor, las obligaciones serán cubiertas por el seguro vida deudores contratado por FEMPHA, salvo en aquellos casos donde se haya autorizado la carta de responsabilidad a terceros (deudores con crédito sin seguro de vida deudores) debe ser cubierta por el deudor solidario y tercero firmante.

ARTÍCULO 20.- OBLIGACIONES CON SEGURO DE CRÉDITO.- Para este tipo de obligaciones además de lo señalado en este reglamento, se realizará la gestión de cobro y demás acciones, teniendo en cuenta el clausulado establecido entre las dos partes, así mismo de igual manera los saldos a favor por concepto de ahorros, liquidación y/o prestaciones, serán aplicados de forma proporcional a cada obligación del deudor.

ARTÍCULO 21.- OBLIGACIONES CON AFIANZADORA.- Para este tipo de obligaciones además de lo señalado en este reglamento se realizará la gestión de cobro de acuerdo con lo estipulado por la compañía Afianzadora, de igual manera los saldos a favor por concepto de ahorros, liquidación y/o prestaciones, serán aplicados de forma proporcional a cada obligación del deudor.

CAPÍTULO V ACUERDOS DE PAGO

ARTÍCULO 22.- ACUERDOS DE PAGO.- Los acuerdos de pago son un mecanismo mediante el cual se materializa por escrito la voluntad del titular o demás obligados y **FEMPHA**, para la normalización de las obligaciones a su cargo.

Los acuerdos podrán realizarse con la finalidad de cubrir la mora de las obligaciones vencidas, o efectuar el pago del saldo total de estas.

En cualquiera de las etapas de cobro de la cartera morosa **FEMPHA** podrá celebrar acuerdos de pago de las obligaciones objeto de la cobranza.

Por regla general, los acuerdos de pago deberán incluir el endeudamiento total.

Los acuerdos de pago que se suscriban con los deudores principales y deudores solidarios deberán contemplar el cobro de intereses y otros gastos de cobranza que haya generado la gestión de cobro.

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 reflejará la situación real de la obligación. Con el acuerdo de pago se mantienen las garantías existentes.

El incumplimiento del acuerdo de pago por parte del deudor principal o deudores solidarios dará lugar inmediatamente a la exigencia del pago total y al inicio de las acciones judiciales respectivas.

fr

ARTÍCULO 23.- REQUISITOS PARA CELEBRAR ACUERDOS DE PAGO.- Para la celebración de acuerdos de pago de la cartera en cobranza jurídica se tendrá en cuenta el concepto del abogado externo encargado de la cobranza.

ARTÍCULO 24.- ATRIBUCIONES PARA LA APROBACIÓN DE ACUERDOS DE PAGO.- Los acuerdos de pago en la etapa administrativa serán analizados y aprobados por los responsables del proceso de recuperación de la cartera. Los correspondientes a las obligaciones en cobranza pre jurídica y jurídica lo serán por la Gerencia.

Para su celebración se tendrán en cuenta los saldos que presenten las obligaciones en el momento de su análisis.

Los acuerdos de pago en las etapas de cobro administrativa y pre jurídica podrán contemplar la condonación de los intereses moratorios. En la etapa de cobranza jurídica, dicha condonación podrá extenderse a los intereses corrientes.

La condonación del capital será potestad de la Junta Directiva.

ARTÍCULO 25.- CLÁUSULA ACELERATORIA.- FEMPHA, 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.

CAPÍTULO VI

REESTRUCTURACIONES, NOVACIONES Y OTROS TIPOS DE MODIFICACIONES DE LA CARTERA DE CRÉDITOS

ARTÍCULO 26.- REESTRUCTURACIONES, NOVACIONES Y OTRAS MODIFICACIONES EN LA CARTERA DE CRÉDITOS.- En cualquiera de las etapas de cobro de la cartera **FEMPHA** podrá celebrar acuerdos de reestructuración, novación u otro tipo de modificaciones en la cartera de créditos que se convengan con el deudor que busquen garantizar la recuperación de la cartera.

ARTÍCULO 27.- REQUISITOS PARA CELEBRAR REESTRUCTURACIONES, NOVACIONES Y OTRAS MODIFICACIONES EN LA CARTERA DE CRÉDITOS.- Para

la celebración de reestructuraciones, novaciones y otros tipos de modificaciones en la cartera de créditos se tendrán en cuenta las reglas que a continuación se precisan, de acuerdo con el tipo de modificación.

ARTÍCULO 28.- REESTRUCTURACIONES DE CRÉDITOS.- Se entiende por reestructuración de un crédito, el mecanismo instrumentado mediante la celebración de cualquier negocio jurídico que tenga como objeto o efecto modificar cualquiera de las condiciones originalmente pactadas, con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación 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 como otras modificaciones de la cartera de créditos.

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.

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

- a) Identificar y marcar en el aplicativo todos los créditos reestructurados.
- b) Garantizar la trazabilidad del crédito con el fin de incorporar en las evaluaciones y mediciones, el comportamiento que ha tenido la obligación durante su historia previo a ser reestructurada.
- 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
- d) 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 deudor y se deberán constituir los deterioros respectivos.



- e) 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.
- f) 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.
- g) Los ingresos de todos los créditos que sean reestructurados más de una vez deberán contabilizarse por el sistema de caja.
- h) Se debe efectuar un seguimiento permanente respecto del cumplimiento del acuerdo de reestructuración.
- i) En caso de existir garantía hipotecaria o prendaria se debe hacer actualización del avalúo de estas.
- j) 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, **FEMPHA** dejará de causar intereses sobre los créditos vigentes, pero podrán mantener la calificación que tuvieron dichos créditos en la fecha de inicio de las negociaciones.
- k) En el evento en que la negociación fracase los créditos se calificarán en categoría "E", crédito incobrable.

FEMPHA podrá eliminar la condición de reestructurado cuando el deudor efectúe pagos regulares y efectivos a capital e intereses por un período ininterrumpido de dos (2) años para consumo y de cuatro (4) años para los créditos de la modalidad vivienda.

ARTÍCULO 29.- NOVACIONES.- La novación es la sustitución de una nueva obligación a otra anterior, la cual queda por tanto extinguida de conformidad con lo previsto en el artículo 1687 del Código Civil. Los tipos de novación, según lo establecido en el artículo 1690 de esta norma son:

- a) Sustituyéndose una nueva obligación a otra, sin que intervenga nuevo acreedor o deudor.
- b) Contrayendo el deudor una nueva obligación respecto de un tercero, y declarándole en consecuencia libre de la obligación primitiva el primer acreedor.
- c) Sustituyéndose un nuevo deudor 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 artículo anterior para tales eventos.

ARTÍCULO 30.- OTRAS MODIFICACIONES DE LA CARTERA DE CRÉDITOS.- FEMPHA podrá modificar, a solicitud del deudor o por iniciativa suya, 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 artículo 25 de este reglamento, siempre y cuando durante los últimos 6 meses el crédito no haya alcanzado una mora mayor a 60 días para consumo; y 90 días para vivienda.

En todo caso, estas modificaciones aprobadas mediante el presente reglamento, deberán ser un recurso excepcional para regularizar el comportamiento de la cartera de créditos y no pueden convertirse en una práctica generalizada.

Respecto de 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) *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 lo establecido en el artículo 17 del presente reglamento.*
- c) *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 deudor cumpla con el pago de la obligación.*
- d) *Se debe estimar y conservar en el análisis, la estimación prospectiva del potencial deterioro en la cartera de crédito asociado a la actividad económica de los deudores.*



- e) *Las obligaciones modificadas o con periodos de gracia, deben ser objeto de monitoreo especial por parte de **FEMPHA** por lo que se deberán identificar en los sistemas 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 1 año ininterrumpido para consumo y de 2 años ininterrumpidos para los créditos de la modalidad comercial, el crédito podrá salir de este monitoreo.*
- f) *En el caso de otorgar 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*
- g) *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.*

ARTÍCULO 31.- APROBACIONES DE REESTRUCTURACIONES, NOVACIONES Y OTRAS MODIFICACIONES DE LA CARTERA DE CRÉDITOS.- *Las reestructuraciones, novaciones y otras modificaciones de la cartera de créditos podrán provenir como propuesta del titular y demás obligados, o por iniciativa de **FEMPHA**.*

Las solicitudes de reestructuración, novación y cualquier otra modificación de la cartera de crédito contemplada en el presente reglamento deberá ser objeto del análisis de crédito, en el cual se evaluará la capacidad de pago del deudor, con el fin de determinar que con las nuevas condiciones del crédito sí pueda atenderse la obligación.

ARTÍCULO 32.- ATRIBUCIONES PARA LA APROBACIÓN DE REESTRUCTURACIONES, NOVACIONES Y OTRAS MODIFICACIONES DE LA CARTERA DE CRÉDITOS.- *Las reestructuraciones, novaciones y otras modificaciones de la cartera de créditos deberán ser aprobados, con base en el saldo total de la obligación materia del cobro de la cartera, por los órganos de aprobación de los créditos basados en las cuantías establecidas en el Reglamento de Crédito.*

ARTÍCULO 33.- MONITOREO Y SEGUIMIENTO A LAS REESTRUCTURACIONES Y OTRAS MODIFICACIONES DE LA CARTERA DE CRÉDITOS.- *Dentro del monitoreo periódico de la cartera se clasificará como un factor de análisis especial los créditos activos que hayan sido objeto de reestructuración o se les haya modificado sus condiciones iniciales de otorgamiento con base en lo determinado en el presente reglamento.*

Este monitoreo deberá realizarse hasta que el crédito cumpla las condiciones para ser desclasificado en tal categoría, o sea recuperado totalmente.



CAPÍTULO VII

COBRO DE OBLIGACIONES EN PROCESOS DE INSOLVENCIA, REORGANIZACIÓN DE PASIVOS O LIQUIDACIÓN PATRIMONIAL

ARTÍCULO 34.- REPRESENTACIÓN.- La representación de **FEMPHA** para el cobro de las obligaciones a cargo de los deudores en los procesos de insolvencia de persona naturales, reorganización de pasivos de personas jurídicas o liquidación patrimonial estará a cargo del abogado que designe la Gerencia.

ARTÍCULO 35.- CAUSACIÓN DE INTERESES.- A partir de la fecha en que se inicie la negociación de un acuerdo de acreedores en los en los procesos de insolvencia de personas naturales, **FEMPHA**, dejará de causar intereses sobre los créditos vigentes, pero podrá mantener la calificación que tuvieron dichos créditos en la fecha de inicio de las negociaciones.

ARTÍCULO 36.- TERCEROS GARANTES.- Cuando una obligación esté respaldada por terceros que hayan constituido garantías reales sobre sus bienes, o que se hayan obligado en calidad de codeudores, fiadores, avalistas, aseguradores, o en general a través de cualquier figura que tenga como finalidad asegurar su pago se seguirán las siguientes reglas:

- a) Los procesos ejecutivos que se hubieren iniciado contra los terceros garantes o codeudores continuarán.
- b) En caso de que al momento de la aceptación no se hubiere iniciado proceso alguno contra los terceros, **FEMPHA** conservará incólumes sus derechos frente a ellos.

FEMPHA informará a la autoridad donde se adelante el respectivo trámite acerca de los pagos o arreglos que de la obligación se hubieren producido en cualquiera de los procedimientos.

CAPÍTULO VIII

BAJA EN CUENTA O CASTIGO DE CARTERA DE CRÉDITOS

ARTÍCULO 37.- BAJA EN CUENTA.- La baja en cuenta o castigo corresponde a una depuración contable sobre partidas o cantidades registradas en el activo consideradas irreuperables o de no conversión en efectivo, con el fin de revelar la realidad económica de los bienes y derechos existentes.

Cuando el proceso de cobranza demuestre la irrecuperabilidad total de las obligaciones se encuentren en mora, estas podrán ser objeto de la baja en cuenta o castigo contable.



Agotados los trámites necesarios y corroborada esta situación, se procederá, por consideraciones del monto, antigüedad o desmejoramiento de la garantía, a solicitar a la Junta Directiva la baja en cuenta o el castigo respectivo. Así mismo, una o más obligaciones se podrán dar de baja en cuenta o castigar por la incapacidad de pago comprobada del titular y demás obligados, desde el cobro administrativo, sin necesidad de ser enviado a cobro jurídico.

Para la procedencia de la baja en cuenta o castigo de cartera se tendrán en cuenta las siguientes condiciones:

- a) Incapacidad económica del titular y demás obligados.
- b) Desmejoramiento de la garantía.
- c) Cuando la totalidad de la obligación no sea cubierta con el resultado del remate o adjudicación de los bienes perseguidos en el respectivo proceso ejecutivo.
- d) Ilocalización de titular y demás obligados.
- e) En caso de muerte del titular, cuando la obligación resulte con saldo insoluto, siempre y cuando, esta no haya sido cubierta por el seguro de vida grupo deudores, o se determine la incapacidad financiera de sus causahabientes.
- f) Por consideraciones del monto y antigüedad.
- g) Que la obligación esté catalogada en la categoría de irrecuperabilidad y se encuentre totalmente provisionada.
- h) Por la relación del costo financiero y operativo de iniciar un proceso ejecutivo, frente al beneficio de recuperar esa obligación.

La baja en cuenta o castigo de cartera se realizará conforme lo establecido en el Capítulo III "Baja en cuentas de cartera de créditos", del Título I, de la Circular Básica Contable y Financiera, o las disposiciones que la modifiquen o sustituyan.

ARTÍCULO 38.- REMISIÓN DE LA PROPUESTA DE BAJA EN CUENTA O CASTIGO DE CARTERA.- Los responsables del proceso de administración y recuperación de la Cartera será el encargado de elaborar el reporte de los créditos que serán objeto de la baja en cuenta o castigo, de acuerdo con la necesidad de depuración de la cartera.

Una vez seleccionados éstos, deberá presentar solicitud de consideración a la Gerencia, anexando la siguiente información:

- a) Concepto jurídico, técnico y legal sobre la irrecuperabilidad de la obligación expedido por el abogado, si se encuentra en etapa de cobro jurídico.



- b) Relación de las actividades de cobro realizadas y los resultados obtenidos en cada una de ellas.
- c) Correspondencia enviada y trámites efectuados en la actividad de cobranza.
- d) Informe del resultado que arrojó la búsqueda de bienes inmuebles y muebles del titular y demás obligados.

ARTÍCULO 39.- SOLICITUD DE BAJA EN CUENTA O CASTIGO DE CARTERA.- La aprobación de la baja en cuenta o castigos de cartera de créditos será solicitada por la Gerencia a la Junta Directiva, la cual, contendrá lo siguiente:

- a) Monto de la cartera objeto de la baja en cuenta o castigo, discriminando las condiciones y estado de cada una de las obligaciones.
- b) Concepto jurídico, técnico y legal sobre la irrecuperabilidad de la obligación o concepto del abogado, si se encuentra en etapa de cobro jurídico.
- c) Relación de actividades de cobro realizadas y los resultados obtenidos en cada una de ellas.

Los informes de la baja en cuenta o castigos de cartera deberán 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.

ARTÍCULO 40.- APROBACIÓN DE LA BAJA EN CUENTA O CASTIGO DE CARTERA.- La Junta Directiva analizará la información presentada para la baja en cuenta o el castigo de cartera amparado en los informes presentados por el estamento encargado (gerente, comités y/o abogados), y aprobará o rechazará parcial o totalmente la propuesta, de acuerdo con su consideración, dejando constancia de la decisión en el acta correspondiente.

ARTÍCULO 41.- REPORTE DE LA BAJA EN CUENTA O CARTERA CASTIGADA A LA SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMÍA SOLIDARIA.- El área contable de FEMPHA será la responsable de registrar contablemente y reportar a la Superintendencia de la Economía Solidaria la baja en cuenta o castigo de cartera, en el formato correspondiente de conformidad con la periodicidad del reporte del formulario oficial de rendición de cuentas y el primer nivel de supervisión.

El registro contable y el reporte a la citada Superintendencia, se hará dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la aprobación de la baja en cuenta o castigo de cartera correspondiente, adjuntando la siguiente información:



- 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 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 irrecuperabilidad de la cartera de crédito.*

ARTÍCULO 42.- RESPONSABILIDADES.- *La baja en cuenta de activos no libera a los administradores de las responsabilidades a que haya lugar, por las decisiones adoptadas en relación con la cartera de créditos y, en modo alguno, releva a **FEMPHA** de su obligación de proseguir con las gestiones de cobro que sean conducentes.*

CAPÍTULO IX DACIÓN EN PAGO

ARTÍCULO 43.- DACIÓN EN PAGO.- *FEMPHA podrá aceptar bienes en dación para el pago parcial o total de obligaciones representadas su cartera de créditos.*

El recibo de bienes en pago es un mecanismo excepcional para recuperar los recursos cuando no exista otra posibilidad más efectiva para la recuperación de la cartera de créditos.

Los bienes que se reciban en dación de pagos deben tener características adecuadas que permitan su enajenación en el corto o mediano plazo y se obtenga por ellos la mejor recuperación posible de los recursos expuestos.

La aceptación y administración de bienes en dación de pagos debe desarrollarse de manera razonable, evitando una excesiva acumulación de dicha clase de activos.

Todo bien recibido en pago, ya sea en dación o por adjudicación a través de un despacho judicial, se contabilizará inicialmente por el valor aceptado en la dación o adjudicación, sustentada en un avalúo de reconocido valor técnico.

CAPÍTULO X REPORTES A CENTRALES DE INFORMACIÓN



ARTÍCULO 44.- REPORTES A CENTRALES DE INFORMACIÓN.- FEMPHA reportará periódicamente a los operadores de bancos de datos o centrales de información el comportamiento de los asociados titulares de obligaciones crediticias y de sus deudores solidarios, considerando en todo caso los criterios que establece la ley 1266 de 2008 “Habeas Data” y demás normas que la adicionen o modifiquen.

El asociado y deudores solidarios autorizarán a **FEMPHA** a través de la solicitud de crédito a reportar, actualizar, solicitar, consultar y divulgar información sobre el estado y comportamiento en las obligaciones crediticias a las centrales de información legalmente constituidas con las que FEMPHA esté vinculada, lo cual, implica que el cumplimiento e incumplimiento por parte del asociado y demás obligados se reflejará en las centrales de información referidas.

Dicho reporte se realizará bajo los siguientes aspectos:

- a) Los reportes a las Centrales de información se deben enviar dentro de los primeros 10 días de cada mes y corresponden a los resultados de cierre del mes inmediatamente anterior.
- b) El Líder de Cartera será el responsable de la generación del reporte del estado de la cartera y su posterior envío a las centrales de información acogiendo los mecanismos que FEMPHA establezca.
- c) La calificación y posterior reporte de cartera se realizará de acuerdo con los mecanismos de clasificación existentes o por defecto el que defina la Superintendencia de la Economía Solidaria.

La permanencia del reporte negativo en las centrales de información será la que establezca la ley y demás disposiciones sobre el tema.

PARÁGRAFO.- Toda reclamación presentada de manera directa en **FEMPHA** o través de procesos judiciales por reportes en centrales de información deberá ser objeto de reporte al Responsable de Tratamiento de Datos Personales para su gestión de acuerdo con los lineamientos de la Ley 1266 de 2008 y sus modificaciones.

ARTÍCULO 45.- AVISO DE REPORTE NEGATIVO A CENTRALES DE INFORMACIÓN.- En desarrollo de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 12 de la ley 1266 de 2008 “Habeas Data”, los responsables del proceso de administración y recuperación de la cartera mensualmente enviarán una comunicación con veinte (20) días calendario antes de finalizar el mes en curso, tanto al titular como a los demás obligados, informándoles sobre el incumplimiento en el pago de la obligación y el reporte negativo que se originará si no se efectúa



el pago de la obligación o la parte en mora dentro de los veinte (20) días calendario siguientes.

En el evento en que se presenten moras sucesivas y continuas, la obligación de comunicar previamente al titular de la información, se entenderá cumplida con la comunicación correspondiente a la mora inicial.

El cumplimiento de lo anterior se entenderá surtido cuando se haya enviado o entregado al deudor único nota de cobro dentro del plazo o término de los 20 días calendario.

Sobre la comunicación de aviso de reporte enviado al titular y a los demás obligados, se remitirá copia a la carpeta con la guía de correspondencia, como evidencia de la gestión y con el fin de que se puedan resolver y sustentar controversias o reclamaciones futuras.

PARÁGRAFO.- En las obligaciones inferiores o iguales al quince por ciento (15%) de un salario mínimo mensual legal vigente (1 S.M.L.M.V) se enviará a los deudores dos comunicaciones antes de los 20 días calendario de realizarse el reporte negativo.

ARTÍCULO 46.- REPORTE DE OBLIGACIONES EN PROCESOS DE INSOLVENCIA, REORGANIZACIÓN DE PASIVOS O LIQUIDACIÓN PATRIMONIAL.- De acuerdo con lo dispuesto por la ley, el conciliador o el juez deberán reportar en forma inmediata a las entidades que administren bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial y de servicios, la información relativa a la aceptación de la solicitud de negociación de deudas, la celebración del acuerdo de pago y su cumplimiento, el inicio del procedimiento de convalidación del acuerdo privado o la apertura del procedimiento de liquidación patrimonial y su terminación.

Para los efectos previstos en el artículo 13 de la Ley 1266 de 2008, bastará demostrar la apertura del proceso de liquidación patrimonial. En estos casos, el término de caducidad del dato negativo empezará a contarse un (1) año después de la fecha de dicha providencia.

Sin embargo, si con posterioridad a la terminación de la liquidación patrimonial el deudor paga los saldos que hubieren quedado insolutos, el acreedor respectivo informará a la entidad que administre la base de datos respectiva para que el dato sea eliminado en forma inmediata.

CAPÍTULO XI GASTOS DE COBRANZA



ARTÍCULO 47.- Los gastos originados por la gestión de cobranza están a cargo del titular y demás obligados y se cobraran de la siguiente manera:

a) ETAPA DE COBRANZA ADMINISTRATIVA

En esta etapa **FEMPHA** realizará las gestiones de cobranza por conducto de sus funcionarios, y por lo tanto no se generarán gastos de cobranza asociados a esta actividad.

b) ETAPA DE COBRANZA PREJURÍDICA

En esta etapa **FEMPHA** realizará las gestiones de cobranza por conducto de sus funcionarios o de terceros.

Todo cobro que se traslade al deudor por concepto de gastos de cobranza deberá implicar el despliegue de una actividad real encaminada efectivamente a la recuperación de cartera, y el costo de esta deberá corresponder a los montos que hayan sido previamente informados a los deudores.

No se podrá realizar ningún cobro por concepto de gastos de cobranza, si estos no se encuentran debidamente sustentados. En consecuencia, **FEMPHA** dispondrá lo pertinente para que todas las actividades realizadas tendientes a lograr la recuperación de la cartera queden debidamente registradas y sirvan de sustento para el cobro.

No habrá lugar al cobro a los deudores por concepto de gastos de cobranza en forma automática, es decir, por el simple hecho de incurrir en mora o sin mediar gestión alguna tendiente a procurar el recaudo efectivo de la obligación.

Los funcionarios o terceros facultados para realizar la gestión de cobranza pre jurídica deberán identificarse debidamente ante el deudor.

Los funcionarios de **FEMPHA** o terceros facultados para realizar la gestión de cobranza deberán brindar información cierta, suficiente, actualizada y de fácil comprensión respecto de las obligaciones objeto de cobro, verbigracia, monto de la obligación, saldo pendiente por cancelar, valor y tasa de los intereses corrientes y de mora, fechas de vencimiento y de pago, días de retardo, datos de contacto de los funcionarios o terceros autorizados a quienes puede acudir a fin de realizar eventuales acuerdos de pago, orden de imputación de los pagos, entre otros.



De todas las gestiones realizadas para la recuperación de cartera y de la información que se suministró a los deudores deberá dejarse constancia documental, es decir, que pueda ser reproducida y suministrada al deudor cuando éste o las entidades competentes así lo requieran.

c) ETAPA DE COBRANZA JURÍDICA

Cuando la cobranza se realice por conducto de abogados externos se observarán las directrices impartidas por el Juez en cada etapa del proceso.

CAPÍTULO XI DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 48.- ENTREGA Y ENVÍO DE PAGARÉS CANCELADOS. - Una vez se realice el pago total del crédito, los responsables del proceso de administración y custodia, a petición del titular, o cualquier obligado que haya cancelado la obligación, remitirá cancelado o debidamente endosado sin responsabilidad el pagaré con su respectiva carta de instrucciones.

ARTÍCULO 49.- INFORMES. - El líder de cartera deberá consolidar mensualmente un informe sobre la administración y recuperación de cartera con los resultados de las etapas de cobranza, las reestructuraciones, novaciones, castigo de cartera, daciones en pago y otros cambios en las condiciones de los créditos.

Este informe se presentará a la Gerencia y al Comité de Riesgos mediante informe ejecutivo. El informe será tratado en reunión del Comité de Riesgos según las fechas programadas y presentado por éste a la Junta Directiva.

ARTÍCULO 50.- VIGENCIA Y APLICACIÓN. - Las disposiciones del presente reglamento rigen a partir de la fecha de su aprobación, deroga las demás que le sean contrarias, y se constituye como un anexo del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito SARC.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los Trece (13) días del mes de marzo de dos mil veinticuatro (2024).


PEDRO PABLO CONTRERAS CAMARGO
Presidente


LUIS ADELMO PLAZA GUAMANGA
Secretario