



crediservir

REGLAMENTO DE CARTERA

Nombre del Documento:				
REGLAMENTO DE CARTERA				
Proceso:	Versión:	Fecha:	Página:	
Colocación	21.2	13/03/2025	1 de 9	
Nivel de Clasificación:				
Pública				

CAPÍTULO I

GESTIÓN DE COBRO, NORMALIZACIÓN Y ADMINISTRACIÓN

ARTÍCULO 1º. Gestión de cobro. La cartera de créditos constituye el principal activo de Crediservir, por ello tanto el proceso de análisis para aprobación, como la administración, control y seguimiento permanente son indispensables para evitar su deterioro y su correspondiente efecto en el estado de resultados.

ARTÍCULO 2º. Requisitos para la gestión de cobro. Crediservir efectuará la gestión de cobro bajo el concepto de responsabilidad y respeto por el asociado y sus codeudores, por tal razón el personal autorizado para la cobranza observará entre otros los siguientes lineamientos:

- a. La gestión de cobro se hará dentro de los tiempos establecidos.
- b. Crediservir informará a los potenciales deudores y codeudores de forma escrita y verbal en el proceso de otorgamiento sobre cómo se desarrollará la gestión de cobro, los horarios, los tiempos de cobranza, el reporte a las centrales de riesgo, procurando con esto la generación de cultura de pago y cumplir con las normas sobre información a los asociados.
- c. La gestión de cobro se hará en horas normales de cobro, esto es entre las 7:00 a.m. y 7:00 p.m. durante los días laborables. Las gestiones realizadas en horarios no habituales deben corresponder a las que no se pudieron cumplir por dificultad para ubicar al deudor y/o codeudores.
- d. La cobranza se hará bajo criterios de respeto frente al deudor y sus codeudores, sin utilizar en ningún momento frases que presionen u obliguen al pago de las cuotas vencidas, mucho menos se utilizarán expresiones de amenaza con cobro jurídico.
- e. La gestión de cobranza se realizará teniendo en cuenta las orientaciones emanadas por el gobierno nacional a través de las entidades competentes, en especial lo establecido en la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia de la Economía Solidaria.
- f. La gestión solo se hará a deudores y/o codeudores, bajo ninguna circunstancia podrá tratar este tema con personas ajenas a la operación, ni aun tratándose de familiares, amigos o relacionados de los obligados.
- g. Los trabajadores de la cooperativa no divulgarán a terceros información sobre deudores y/o codeudores incumplidos.
- h. Crediservir no utilizará para efecto de cobranza medios de comunicación masivos o publicación de listados de deudores y codeudores incumplidos, en aras de respetar su intimidad. La gestión se encaminará en primera instancia al deudor y posteriormente cuando este no atiende la misma se procederá a informar a los codeudores.

Nombre del Documento:				
REGLAMENTO DE CARTERA				
Proceso:	Versión:	Fecha:	Página:	
Colocación	21.2	13/03/2025	2 de 9	
Nivel de Clasificación:				
Pública				

ARTÍCULO 3°. Herramientas de cobro. Los trabajadores de Crediservir podrán disponer de las herramientas necesarias para el adecuado cobro de las obligaciones incumplidas, entre las cuales se pueden referir las siguientes:

- Cobro telefónico.
- Comunicación escrita.
- Visita al domicilio o lugar de trabajo.
- Correos electrónicos, mensajes de texto SMS, WhatsApp y las herramientas tecnológicas que la Administración considere aplicar.

Las herramientas anteriormente descritas se aplican tanto a deudores como a codeudores.

ARTÍCULO 4°. Etapas de la gestión de cobranza.

1.1 Cobranza administrativa

1.1.1 Llamada telefónica

Podrá realizarse la gestión de cobro utilizando como herramienta el teléfono en los tiempos establecidos, pero siempre será dirigida única y exclusivamente al deudor y codeudor(es), en ningún momento se podrá enterar a personas ajenas del compromiso, teniendo en cuenta la reserva que implica la información relacionada con la operación crediticia.

1.1.2 Comunicaciones escritas

Con el propósito de reforzar la gestión de cobro Crediservir cuenta con modelos de cartas, cuyo texto está de acuerdo con el grado de morosidad alcanzado por el deudor, las cuales deben remitirse en los tiempos establecidos.

Crediservir entregará comunicaciones escritas a los deudores y codeudores que se encuentren en mora de 30, 60 y 90 días, dicho procedimiento se efectuará diariamente.

1.1.3 Visita personal

La visita personal al asociado constituye la principal herramienta en la gestión de cobro, porque esta permite conocer la real situación del asociado y permite tomar decisiones más acertadas que involucren alternativas de solución a la problemática o la inmediata declaración de vencimiento de la obligación si existen altos riesgos en la recuperación de la obligación.

1.1.4 Correos electrónicos, mensajes de texto SMS, WhatsApp y las herramientas tecnológicas que la Administración considere aplicar

Nombre del Documento:				
REGLAMENTO DE CARTERA				
Proceso:	Versión:	Fecha:	Página:	
Colocación	21.2	13/03/2025	3 de 9	
Nivel de Clasificación:				
Pública				

La gestión de cobro a través de este tipo de herramientas tecnológicas, se efectuará a los deudores y codeudores, siempre y cuando tengan registrado en la base de datos el correo electrónico y su número de celular.

1.2 Tiempo para ejecutar la cobranza administrativa

Diariamente se requiere identificar los asociados que no han realizado el pago oportuno de la cuota, por lo tanto, se deberá proceder a comunicarse con ellos, teniendo en cuenta lo siguiente:

Gestión a realizar	Periodo
Mensaje de texto al deudor (para colocaciones que hayan modificado fecha de pago en más de 60 días – línea Renacer y Fácil-Renacer)	15 días antes del vencimiento de la cuota.
Mensaje de texto al deudor (para colocaciones reestructuradas)	5 días antes del vencimiento de la cuota
Mensaje de texto al deudor (para colocaciones por Cupo Rotativo)	3 días antes del vencimiento de la fecha de pago (10 de cada mes)
Mensaje de texto al deudor (para colocaciones reestructuradas)	Día del vencimiento de la cuota
Llamada de cobro, mensaje de texto o correo electrónico al deudor	5 días de mora
Llamada de cobro al deudor	10 días de mora
Llamada de cobro al deudor y codeudor(es)	20 días de mora
Llamada de cobro y comunicación escrita al deudor y codeudor(es)	30 días de mora
Llamada de cobro al deudor y codeudor(es)	40 días de mora
Llamada de cobro al deudor y codeudor(es)	50 días de mora
Llamada de cobro y comunicación escrita al deudor y codeudor(es)	60 días de mora
Llamada de cobro al deudor y codeudor(es)	70 días de mora
Llamada de cobro al deudor y codeudor(es)	80 días de mora
Llamada de cobro y comunicación escrita al deudor y codeudor(es)	90 días de mora

Se podrán realizar llamadas en tiempos diferentes a los estipulados anteriormente al deudor y codeudor(es) por el incumplimiento de compromisos o acuerdos de pago.

Nombre del Documento:				
REGLAMENTO DE CARTERA				
Proceso:	Versión:	Fecha:	Página:	
Colocación	21.2	13/03/2025	4 de 9	
Nivel de Clasificación:				
Pública				

Se deberá realizar llamada de cobro al codeudor cuando no se logre contactar al deudor a los 10 días de mora.

Se realizarán visitas personales a partir de los 30 días de mora cuando el Jefe de Cartera, Director de Oficina o Analista de Cartera Vigente lo estime conveniente.

Cuando se trate de créditos reestructurados deberá recalcar al asociado el compromiso adquirido al momento de la reestructuración.

La cobranza administrativa se realizará para obligaciones con mora entre 5 y 90 días de mora.

2. Cobro jurídico

En primera instancia es importante aclarar que esta etapa del cobro no es la más indicada y constituye una medida obligatoria ante la no obtención de resultados positivos en la gestión de cobro normal.

En cumplimiento de lo consagrado el Estatuto de la cooperativa, se entenderá formulado el pliego de cargos en virtud de la causal de exclusión, así:

- Numeral 8 del Artículo 29, con la notificación para aquellas obligaciones que alcancen una mora superior a los 90 días o en aquellas obligaciones que ameriten la exclusión.
- Numeral 9 del Artículo 29, con el envío de la carta de notificación, cuando se presente persecución de bienes por terceros y para los casos de desmejoramiento de las garantías otorgadas a la cooperativa tan pronto se tenga conocimiento del caso.

El asociado (deudor) podrá ejercer su derecho de defensa, presentando los descargos dentro del término de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la fecha de notificación de la misiva.

ARTÍCULO 5°. Otras disposiciones de la gestión de cobro jurídico. Las obligaciones vencidas que alcancen una edad de mora superior a 90 días o aquellas que sin registrar esta mora ofrezcan riesgo a los intereses de la cooperativa deben entregarse a cobro jurídico, siguiendo para tal efecto las siguientes políticas y procedimientos:

- Una vez autorizada la exclusión del asociado por parte del Consejo de Administración, el área de Cartera de cada oficina procederá a realizar el abono de los aportes y ahorros a nombre del deudor y registrar el cambio de estado en el aplicativo de cartera.
- Se podrán afectar los depósitos de ahorro de los codeudores de aquellas obligaciones que se encuentren en cobro jurídico, cuyos saldos sean superiores al monto establecido por la ley de

Nombre del Documento:				
REGLAMENTO DE CARTERA				
Proceso:	Versión:	Fecha:	Página:	
Colocación	21.2	13/03/2025	5 de 9	
Nivel de Clasificación:				
Pública				

inembargabilidad y mediante orden judicial se puedan afectar estos dineros a favor de Crediservir, para abonarlos al pagaré en el cual firmó como codeudor.

- La entrega de obligaciones al cobro jurídico respaldadas con garantía idónea, se hará mediante poder especial conferido al abogado externo, precisando, en cada caso, las facultades que se le confiere a éste y las características de la obligación objeto de cobro. El poder deberá otorgarse en memorial dirigido al Juez, con la estipulación explícita de que el abogado no podrá sustituirlo sin el consentimiento expreso de Crediservir.
- La entrega de obligaciones al cobro jurídico respaldadas con garantía no idónea y sin garantía, se hará mediante endoso escrito en el pagaré que respalda la obligación.
- En ningún acuerdo de pago podrá omitirse la liquidación de la retribución a reconocer al profesional por los servicios prestados y gastos judiciales.
- La retribución a reconocer a los abogados debe ser pagada por los titulares de las obligaciones vencidas, de acuerdo con la tabla aprobada por Crediservir y aceptada por el abogado.
- La retribución a reconocer al abogado únicamente se pagará sobre las sumas efectivamente recaudadas, de tal forma que si no hay recaudo de las obligaciones no habrá lugar al reconocimiento y pago de los mismos.
- Todo pago efectuado por el deudor o los convenios de pago que se realicen con los deudores deben coordinarse con el Jefe de Cartera y Analista de Cartera Jurídica y Castigada, para posteriormente informarlo al abogado externo.

CAPÍTULO II NORMALIZACIÓN DE CARTERA

ARTÍCULO 6°. Normalización de cartera. Este tipo de operaciones consiste en los diferentes medios para la recuperación total o parcial de lo adeudado, los cuales pueden incluir la modificación de la fecha de pago, la refinanciación de la obligación, la adjudicación del bien por cuenta del crédito, negociaciones de cartera, endosos de pagarés sin responsabilidad, venta de derechos litigiosos, recuperación de cartera mediante títulos judiciales, prorrogas de cuotas de capital, la dación en pago y cualquier otra fórmula u oferta de pago o arreglo que conlleve a la normalización de los activos previo cumplimiento de las exigencias de Ley y requisitos estipulados por la entidad.

Dentro de la estructura administrativa de Crediservir se establecen los siguientes estamentos con facultad para definir sobre normalización de cartera, estamentos que actuarán conforme lo establece el presente documento, la Circular básica contable y financiera No. 004/2008, Decretos emitidos por el Gobierno Nacional, el Estatuto de la cooperativa, así como las circulares que expida la administración:

Nombre del Documento:				
REGLAMENTO DE CARTERA				
Proceso:	Versión:	Fecha:	Página:	
Colocación	21.2	13/03/2025	6 de 9	
Nivel de Clasificación:				
Pública				

- a. Consejo de Administración
- b. Comité de Seguimiento de Cartera
- c. Subgerente Financiero
- d. Jefe de Cartera
- e. Director de Oficina

- a. **Modificar fecha de pago:** en el evento donde se evidencie la cancelación de las cuotas en fechas diferentes a las establecidas en el contrato de pago del crédito originalmente pactado, Crediservir establece como política ajustar una sola vez dichos pagos a la fecha que se convenga con el deudor, con el ánimo de normalizar la obligación, ajustándose a las circunstancias en que el deudor recibe sus ingresos.

Para que surta efecto esta política, se deberá dejar constancia en la nueva tabla de liquidación, sobre la petición realizada por el deudor la cual debe ser firmada por este, donde se especifica las nuevas fechas acordadas.

- b. **Refinanciar obligación:** una alternativa que consiste en adquirir un nuevo crédito con el fin de cancelar las obligaciones adquiridas con un plan de pagos que pueda interesar al asociado en cuanto a disminución del valor de la cuota y ampliar el plazo del crédito o en alguno de los casos acogerse a una línea de crédito con una tasa de interés menor.

Dependiendo la necesidad se puede optar por la unificación de los créditos existentes, permitiendo facilidad para el pago de las cuotas restantes.

Es de anotar que para realizar este tipo de operación las obligaciones a cancelar deben encontrarse al día con los pagos y no se podrá desmejorar la garantía.

- c. **Negociaciones de cartera:** consiste en la solicitud formal por parte del deudor, codeudores o terceros en busca de medidas para el pago de una obligación.
- d. **Endoso de pagarés sin responsabilidad:** se realiza cuando un codeudor, solicita el endoso de un pagare, teniendo en cuenta que asumió el pago total o parcial de una obligación, para ello presenta los soportes de pago y la cooperativa ratifica la información.
- e. **Venta de derechos litigiosos:** es el acto jurídico por medio del cual la cooperativa transfiere a un tercero (cesionario) sus derechos dentro de un proceso judicial en contra de un deudor,

Nombre del Documento:				
REGLAMENTO DE CARTERA				
Proceso:	Versión:	Fecha:	Página:	
Colocación	21.2	13/03/2025	7 de 9	
Nivel de Clasificación:				
Pública				

teniendo en cuenta que este cancelará el saldo pendiente de la obligación adquirida en la cooperativa.

- f. **Recuperación de cartera mediante títulos judiciales:** es el pago de obligaciones mediante abonos de títulos judiciales según concepto previo del abogado, se aplicará el descuento total de los intereses. Al contabilizar el valor total del capital y si llegase a quedar un saldo a favor de la cooperativa, éste será contabilizado como un ingreso.
- g. **Dación en pago voluntaria:** consiste en la entrega de un bien inmueble a la cooperativa, con el fin de cancelar parcial o totalmente una obligación contraída en la entidad.
- h. **Adjudicación de una bien cuenta del crédito:** se realiza cuando la cooperativa solicita ante el Juez, por medio de su representante la entrega del bien por cuenta del crédito, con el fin de subsanar una obligación.
- i. **Prórrogas de cuotas de capital:** esta operación consiste en extender el vencimiento de una cuota de capital por un tiempo prudencial que permita al deudor su cancelación, siempre y cuando el crédito tenga la modalidad cuota variable anticipada, amortización a capital 180 días e intereses 90 días.

En las prórrogas de capital se deben observar las siguientes disposiciones:

1. La prórroga deberá solicitarse formalmente por parte del deudor, explicando el motivo que genera la misma.
 2. La solicitud debe presentarse a más tardar 29 días después del vencimiento de la cuota.
 3. El plazo para la prórroga del capital se podrá pactar por un periodo igual al de amortización de intereses. Las prórrogas no aplicaran para créditos con modalidad cuota fija.
 4. Este proceso se podrá realizar máximo dos veces en la vigencia de crédito y que estas no sean consecutivas.
 5. Para perfeccionar la prórroga se deberá cancelar la totalidad de los intereses causados y/o anticipados, los cuales son calculados sobre el saldo actual de la obligación y manteniendo la misma tasa de interés con la que fue desembolsada la colocación.
 6. Este sistema de normalización de cartera no aplica para la última cuota pactada, teniendo en cuenta que se trata del vencimiento final del pagaré o créditos pactados con cuotas un solo pago.
- j. **Reestructuración:** se entiende por reestructuración de un crédito, el mecanismo instrumentado mediante la celebración de cualquier negocio jurídico que tenga como objeto o

Nombre del Documento:				
REGLAMENTO DE CARTERA				
Proceso:	Versión:	Fecha:	Página:	
Colocación	21.2	13/03/2025	8 de 9	
Nivel de Clasificación:				
Pública				

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.

Antes de reestructurar un crédito se deberá establecer razonablemente que el mismo será recuperado bajo las nuevas condiciones, para el efecto se deberá realizar el análisis de la capacidad de pago del deudor. Igualmente se debe suministrar al deudor la información necesaria que le permita comprender las implicaciones de estas reestructuraciones en términos de costos y calificación crediticia, así como un comparativo entre las condiciones actuales y las del crédito una vez sea reestructurado. Por lo tanto, se debe suministrar como mínimo información respecto de las nuevas condiciones establecidas, los efectos de incumplir en el pago de la obligación bajo las nuevas condiciones, así como el costo total de la operación, estas condiciones quedarán soportadas en la carpeta del asociado.

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 para regular el comportamiento de la cartera de créditos.

- k. **Novación:** 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 del Código Civil:
- Sustituyéndose una nueva obligación a otra, sin que intervenga nuevo acreedor o deudor.
 - Contrayendo el deudor una nueva obligación respecto de un tercero, y declarándole en consecuencia libre de la obligación primitiva el primer acreedor.
 - Sustituyéndose un nuevo deudor al antiguo, que en consecuencia queda libre.

Parágrafo. Una vez saldada la obligación, Crediservir a más tardar el quinto día calendario siguiente al pago total del crédito, estampará al pagaré el sello de cancelado con su respectiva fecha. Para los casos en que los interesados requieran el endoso del pagaré, deberán solicitarlo por escrito con antelación no inferior a tres (3) días calendario a la fecha del pago total de la colocación, con el fin de evitar realizar la actividad descrita en la parte inicial de este parágrafo.

CAPÍTULO III CONSERVACIÓN DE LIBROS Y PAPELES DE COMERCIO

ARTÍCULO 7°. Conservación de libros y papeles de comercio. Crediservir de acuerdo al artículo 28 de la Ley 962 del 2005, conservará los comprobantes contables y documentos soportes de los

Nombre del Documento:				
REGLAMENTO DE CARTERA				
Proceso:	Versión:	Fecha:	Página:	
Colocación	21.2	13/03/2025	9 de 9	
Nivel de Clasificación:				
Pública				

asociados, por un término máximo de 10 (Diez) años contados a partir de la fecha del último asiento.

CAPÍTULO IV DE LA PUBLICIDAD Y LAS MODIFICACIONES

ARTÍCULO 8°. Divulgación. El presente reglamento será divulgado entre los directivos, administradores, asociados, clientes y trabajadores de la cooperativa, mediante instrumentos como página web, correos electrónicos y en carpeta pública.

ARTÍCULO 9°. Vigencia. El presente reglamento fue aprobado en reunión del Consejo de Administración, celebrada el día 20 de agosto de 2022, según consta en acta No. 2022-017.

Presidenta Consejo de Administración

Secretario Consejo de Administración