



POLITICAS DE CARTERA

En el fondo de empleados de Amigotex estamos comprometidos con la atención de nuestros deudores, con el fin de brindar una solución a las dificultades que se presenten al momento de atender sus obligaciones financieras, por ello se han definido políticas y procedimientos que permitan conocer las situaciones presentadas y así poder brindar soluciones personalizadas a los deudores para conservar sus créditos al día.

La política para la gestión de cobranza tiene como objetivo principal, mejorar los indicadores de recuperación de la cartera en mora, siempre de la mano del personal del área de cartera, quienes ejecutan sus labores comprometidos con lo dispuesto en la normatividad vigente y las políticas de calidad y de servicio, garantizando la protección de los derechos de los asociados y ex asociados que presentan morosidad en sus créditos.

- **Alcance**

La gestión de cobranza realizada por el fondo de empleados de Amigotex, se ejecuta con el fin de recuperar la cartera vencida y también para prevenir el vencimiento de las obligaciones. Dicha actividad puede ser realizada de forma directa o a través de gestores externos especializados en cobranza pre jurídica o jurídica.

Para Amigotex es importante que sus asociados y ex asociados comprendan que el buen manejo y comportamiento en el pago de sus obligaciones es fundamental para el mejoramiento de los servicios prestados y el sostenimiento del fondo de empleados, entendiendo que el asociado es lo primero, por tal motivo se incorporó dentro de cada una de las gestiones de cobranza los principios de respeto, cordialidad, transparencia, ética y confidencialidad.



CUANDO SE PUEDE DECLARAR VENCIDO EL PLAZO DE LA OBLIGACIÓN

Amigotex podrá declarar como vencido el plazo más los intereses y demás accesorios y cobrarla judicialmente cuando se presenta alguna de las siguientes situaciones:

- Por incumplimiento o violación de cualquiera de las obligaciones contraídas en el pagare
- Si las garantías accesorias parecen o sufren desmejora de tal manera que a juicio de Amigotex no sean suficientes para garantizar las obligaciones contraídas
- Si no se mantienen vigentes los seguros exigidos por Amigotex
- Si las garantías constituidas para el pago del crédito fueren perseguidas o embargadas por terceros, total o parcialmente en ejercicio de cualquier acción legal.
- Por inexactitud o falsedad en los documentos en virtud de las cuales se haya obtenido el otorgamiento del préstamo
- Por perder la calidad de asociado del fondo de empleados Amigotex (incrementa el riesgo lo cual podría dar lugar al incremento de la tasa).

En caso de incurrir en mora se podrá cobrar la tasa máxima legal permitida.

Cuáles son las etapas que se surten cuando un asociado queda en mora:

1. Cobranza preventiva:

En la etapa preventiva nos anticipamos a la fecha del vencimiento de los productos de los deudores que realizan el pago ya sea por transferencia o efectivo, con el propósito de recordar la fecha límite de pago, con la finalidad de informarles el valor de su cuota y como recordatorio de su compromiso de pago. Para los deudores que tienen deducción por nómina solo se realiza cobranza preventiva si no se realizó el descuento por nómina.

Los Asociados del Fondo de Empleados para conocer el saldo total de las obligaciones y productos activos, pueden ingresar a la página www.amigotex.com por la opción consulta de saldos y digitar en usuario su Nro de cedula y la contraseña asignada previamente.



2. Cobranza administrativa:

En la etapa administrativa se indagan las razones que motivaron al no pago oportuno, brindando orientación con el fin de realizar un acuerdo de pago que permita la normalización de las obligaciones. Esta gestión se llevará a cabo a través de llamada telefónica de nuestro personal del área de cartera, envío de SMS, EMAIL y comunicaciones escritas cuando el crédito presente 16 días de mora y hasta los 90 días de mora. Para dar cumplimiento a la ley 1266 de 2008, se realizará la notificación anticipadamente (20 días calendario) a los deudores que se encuentren en mora, sobre el posible reporte negativo en centrales de información y para la localización de las personas, se podrá hacer uso de diferentes bases de datos tales como Fosyga, Reconocer +, Registros, aportes en línea, ARL entre otros.

Dicha notificación s podrá realizar por Correo electrónico, mensaje de Texto o envío de Cartas a la última dirección registradas en el fondo de empleados.

3. Cobranza Prejurídica:

La etapa pre Jurídica se realiza por medio de abogados externos al momento de no surtir efecto la cobranza administrativa; dicha labor se llevará a cabo con las obligaciones en mora mayores a los 60 días por medio de llamadas, envío de SMS, EMAIL y comunicaciones escritas y no serán sujetos para cobrar directamente por Amigotex, generando honorarios, gastos de cobranza e intereses por mora liquidados sobre el valor de los recaudos y del saldo vencido, estos valores serán asumidos en su totalidad por el deudor.

4. Cobranza jurídica:

Cuando el cobro prejurídico no surte efecto, los abogados externos deben informar al Fondo de Empleados dicha situación y previa evaluación del monto de la deuda, garantías y situación laboral del deudor, los abogados externos deben realizar una investigación de bienes para mirar la viabilidad de un proceso jurídico, cuando la cartera morosa super 120 días.



Cuáles son los mecanismos de cobranza:

- Telefónico, correo electrónico, mensajes de texto, mensajes por WhatsApp o correo certificado
- Gestión de cobro realizado por la casa de cobranza autorizada, la cual cuenta con todas las herramientas necesarias para resolver sus inquietudes en cobro pre-jurídico y jurídico.

Cuáles son los gastos de cobranza:

El incumplimiento del pago oportuno del crédito conduce al Fondo de Empleados a utilizar los medios legales a efectos de recaudar el pago y en desarrollo de esa labor se pueden generar cobros por gastos de cobranza;

El pago de los gastos por concepto de cobranza extrajudicial se realizará en el mismo momento y será detallado en la consignación y será asumida en su totalidad por el deudor. Los honorarios judiciales junto con las costas y gastos del proceso están de igual forma en su totalidad a cargo del deudor.

Que reportes se hacen a las centrales de información financiera

Amigotex mensualmente debe reportar información a las centrales de información financiera relacionada con los resultados de la atención de las deudas en el mes anterior.

Cuando se presenten mora en los pagos, Amigotex informara la situación al deudor con 20 días antes de realizar el reporte, por medio de correo electrónico, mensajes de texto y WhatsApp, con el propósito de darle el tiempo suficiente al deudor de realizar el pago y ponerse al día en su obligación.

Si pasados 30 días no se recibe el pago, será reportado a las centrales de riesgo con una calificación negativa acorde con sus días de mora, lo cual afectará su historial crédito, sus referencias comerciales y financieras.

Cuáles son los mecanismos de normalización de los créditos que están en mora:



1. Reestructuración:

Las Reestructuraciones son un mecanismo que tiene como objeto 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, la cual será aplicada al interior del Fondo de empleados a los asociados que se encuentren de categoría "B" en adelante.

La Reestructuración podrá ser solicitada por el deudor o por parte del Fondo de empleados y la misma deberá ser aprobadas por el Comité de crédito.

Antes de reestructurar un crédito deberá establecerse razonablemente que el mismo será recuperado bajo las nuevas condiciones.

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.

2. Novación

Es la sustitución de una nueva obligación a otra anterior, la cual no puede ser otorgada con el ánimo de facilitar el cumplimiento adecuado de una obligación ante el real o potencial deterioro de la capacidad de pago del deudor, porque si es así debe ser considerada una reestructuración y deberá cumplir con el procedimiento señalado para tal evento.

3. Otras modificaciones

El Fondo de empleados a solicitud del deudor o por su iniciativa, previo acuerdo con el deudor, podrá modificar 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, 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.



Que son los castigos de cartera

El Fondo de empleados aplicará el proceso de castigo de cartera una vez se consideren agotados los procesos y procedimientos de cobro y se cumpla con las siguientes condiciones cuando:

1. No se cuenta con una garantía que se pueda hacer efectiva.
2. Los Asesores Externos que acompañan el proceso nos indiquen que no hay posibilidad de recuperación del saldo
3. El pagaré se encuentre calificado en la máxima categoría de riesgo de crédito "E".
4. Se encuentre provisionadas al 100% (deterioro de cartera) en capital, intereses contabilizados y otros conceptos.

Adicionalmente se considerará la posibilidad de realizar un proceso de castigo de cartera desde el cobro administrativo sin necesidad de haber sido enviado a cobro pre-jurídico o jurídico o tener una mora significativa, y habiéndose agotado todos los recursos necesarios, por los siguientes hechos: o Por consideraciones del monto (por mínima cuantía-menores a \$100.000) y antigüedad del crédito Incapacidad económica comprobada del deudor y codeudor(es) solidario(s).o Desconocimiento del paradero -Ausencia total del deudor y codeudor(es) solidario(s).o Desaparición, desmejora o detrimento de la(s) garantía(s) Cuando existan garantías admisibles o bienes perseguidos, los cuales por su difícil comercialización no puedan hacerse líquidos, tales como: bienes ubicados en zonas con dificultades de orden público, en deterioro y abandono total, en aprobación de extinción de dominio por parte del Estado o embargos de la administración de Impuestos Nacionales. Que la región o zona donde se encuentren ubicadas las garantías se vea afectada por desastres naturales que dificulten su comercialización. En caso de muerte del deudor cuando la póliza de Asegurabilidad del crédito no cubra la totalidad de la obligación

Con las obligaciones castigadas se debe continuar con la gestión de cobro hasta su recaudo para su extinción, hasta que se genera la prescripción del título valor, en dicha gestión de cobro se podrán realizar acuerdos de pago con el fin de recuperar algún porcentaje de la deuda, los cuales deberán estar debidamente contabilizados. Independientemente que la cartera este castigada si se evidencia que el deudor aparece con bienes que se pueden perseguir y el monto de la deuda



Si amerita el proceso se procederá, siempre y cuando no se genera la prescripción del título valor.

Para mayor información se puede comunicar con el PBX 5404990 ext. 120 área de cartera o por medio del correo electrónico cartera@amigotex.com.

Las presentes políticas fueron aprobadas por la Junta Directiva del Fondo de Empleados en reunión ordinaria realizada el día 29 de septiembre de 2022

