Guía de Gestión de Cobro

El objetivo del presente documento es informar a nuestros asociados y deudores sobre las políticas de gestión de cobro y los posibles costos adicionales en que se pueden incurrir, por el no pago oportuno de las obligaciones contraídas con el Fondo de Empleados Amigotex, así como los procedimientos y prelación en la aplicación de los pagos que se realicen a las mismas y las tarifas generadas por los proveedores externos autorizados que apoyan los procesos pre-jurídicos y jurídicos.

¿Qué sucede cuando un asociado queda en mora?

Dependiendo del tiempo de mora que la obligación presente, se enmarcara la gestión para la recuperación de cartera en una de las siguientes escalas de tratamiento, tal como se muestra a continuación:

1. **Cobranza preventiva**

Es la llamada que realiza el Fondo de Empleados Amigotex a los deudores que presentan mora de 5 a 30 días, en una o más obligaciones, con el fin de generar conciencia al asociado de que, en el caso de persistir su incumplimiento al pago de sus obligaciones, se generara un reporte negativo ante las centrales de riesgo, lo anterior, de conformidad con la Ley de Habeas Data 1266 de 2008.

2. **Cobranza administrativa – Correctiva**

Es la gestión que realiza el Fondo de Empleados Amigotex a los deudores que presentan mora de 31 a 90 días, en una o más obligaciones, invitándolos a normalizar sus obligaciones y así evitar incurrir en gastos adicionales al tener que pagar los honorarios causados por la casa de cobranza que inicie el proceso de gestión de cobro pre-juridico.

Durante esta etapa de cobro, y una vez la mora alcance los 60 días, se informará al deudor de que, en caso de persistir el incumplimiento de sus obligaciones, se iniciara el procedimiento de retención salarial cuando a ello hubiere lugar, de la misma manera, se iniciara el cobro al codeudor cuando las obligaciones presenten esta garantía.

3. **Cobranza pre-jurídica**

Es la gestión de cobro que realiza la casa de cobranza a las obligaciones que presentan, como mínimo, mora de 91 a 120 días, con el objetivo de generar acuerdos de pago que permitan el saneamiento de la cartera y así evitar el inicio de un proceso jurídico.

4. **Cobranza jurídica**

Es el proceso que adelanta el área jurídica de la casa de cobranza, ante un juzgado, para el cobro de las obligaciones que presentan una mora mayor a 120 días.

Sin perjuicio de lo anterior, la Gerencia del Fondo de Empleados Amigotex, previa autorización de la Junta Directiva, podrá ordenar este tipo de cobro, aun sin haberse alcanzado los 120 días de mora, cuando lo considere necesario.

En esta etapa de cobro, el Fondo de Empleados Amigotex, no podrá realizar ningún tipo de acuerdo directo con el deudor o aplicación de pago parcial o total, por ello, cualquier compromiso deberá ser realizado a través del abogado que tenga el proceso a su cargo, con el visto bueno de la Gerencia.

¿Cuáles son los mecanismos de cobranza?

- Telefónico: mediante llamadas, mensajes de texto, WhatsApp.
- Comunicaciones a través de otros medios: cartas a través de correo certificado o correo electrónico.
- Retención salarial: Se solicita al empleador del deudor la retención salarial que permita una recuperación efectiva de las obligaciones en mora.
- Gestión de cobro por casa de cobranza autorizada: la casa de cobranza cuenta con todas las herramientas necesarias para realizar el cobro y resolver sus inquietudes.

Gastos de cobranza

El incumplimiento en el pago oportuno de las obligaciones, y aun el pago parcial de las mismas, acarreara que el Fondo de Empleados Amigotex utilice los medios legales a efectos de recaudar el pago y en desarrollo de esa labor se pueden generar cobros por gastos de cobranza, llamasen costas procesales u honorarios de cobranza extrajudicial, así como los correspondientes intereses moratorios, todos los cuales deberán ser cubiertos en su totalidad por el deudor moroso.

Reportes a las centrales de información financiera

Pagar oportunamente sus obligaciones es la única forma de evitar ser reportado negativamente a las centrales de riesgo; Es por ello por lo que el Fondo de Empleados Amigotex realiza una constante gestión de cobro, en aras de que el deudor tenga claridad sobre los compromisos que tiene pendientes de pago y así evitar una calificación negativa en su historial crediticio, sin embargo, si pasados 20 días después del requerimiento de pago y notificación de reporte negativo ante centrales de riesgo, no se recibe el pago oportuno de su obligación, la mora será reportada a las entidades correspondientes, lo cual podrá afectar sus referencias comerciales y financieras.

La permanencia de la información negativa es la sanción que se aplica al deudor que incurra en mora en el pago de sus obligaciones, por ello, y de acuerdo con lo contemplado en el artículo 13, de la Ley 1266 de 2008, cuando un deudor incurra en mora, la permanencia de la información negativa será el doble del tiempo de la mora generada, sin exceder cuatro (4) años, y empezara a contar desde el momento en que se verifique el pago de la obligación.

Orden en la Aplicación pagos

La aplicación de pagos se realizará de la siguiente forma:

A. Aplicación de pagos en créditos al día

1) Aportes sociales y ahorro obligatorio, en caso de ser asociado activo
2) Pólizas y costos adicionales del crédito

3) Intereses corrientes a la fecha
4) Pago al capital para el periodo vigente
5) En el evento de quedar un saldo a favor se abonará al capital del crédito

B. Aplicación de pagos en créditos en mora

1) Aportes sociales y ahorro obligatorio, en caso de ser asociado activo
2) Pólizas y costos adicionales del crédito
3) Intereses de mora a la fecha
4) Intereses corrientes a la fecha causados no pagados
5) Pago al capital para periodos vencidos
6) Pago al capital para el periodo actual
7) En el evento de quedar un saldo a favor se abonará al capital del crédito

Pagos anticipados

El Fondo de Empleados Amigotex dará la posibilidad a los asociados de realizar pagos anticipados de sus obligaciones en cualquier momento del crédito, siempre y cuando se cumplan con los requisitos exigidos por la entidad en materia SARLAFT.

Únicamente se entenderá realizado un pre-pago, cuando el valor consignado supere el VEINTE PORCIENTO (20%) del valor adeudado al crédito en el momento de verificada la consignación.

Para lo anterior, el deudor deberá comunicar al Área de Cartera su deseo de realizar un pre-pago o abono extra, especificando si el pago anticipado que realizará debe ser abonado a capital con el fin de disminuir el plazo del crédito o para disminuir el valor de la cuota de la obligación, para ello deberá enviar un correo electrónico o mensaje de Whatsapp con la finalidad de que la operación se encuentre soportada. En el evento de no presentarse dicha solicitud, se entenderá que el pago extra realizado disminuirá el plazo de la obligación.

Cuando el pago anticipado no cumpla los requisitos para considerarse pre-pago, se entenderá como un abono extra.

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

Novación de una obligación

La novación de una obligación es la sustitución de una obligación inicial a otra nueva, esta figura 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.

Cuando se desee novar una obligación, esta deberá ser solicitada por el deudor y cumplir con las siguientes condiciones:

1. El deudor no se podrá encontrar en mora en ninguna de sus obligaciones.

2. Únicamente se permitirá el desembolso de más recursos al deudor que ostente la calidad de asociado, siempre y cuando se cumpla con las políticas internas de otorgamiento y principalmente la persona demuestre capacidad de pago.
3. El crédito que se novará no puede corresponder a una obligación reestructurada y/o modificada
4. El deudor mantenga o mejore las garantías suficientes para garantizar su recuperación.
5. Aplicará para la unificación de deudas de un solo deudor, esto dependerá de la línea de crédito en la que se encuentren las obligaciones.
6. También se podrán aplicar novaciones a aquellas obligaciones que queden vigentes luego del cruce de cuentas por desvinculación del Fondo de Empleados, con aquellos deudores que cuenten con una fuente de ingreso demostrable, con el fin de reducir el plazo de la obligación pudiendo aumentar la tasa de interés cuando se identifique un riesgo potencial.
7. La novación podrá aplicarse a aquellos deudores retirados del Fondo de Empleados que deseen efectuar un cambio en la periodicidad del pago en las obligaciones contraídas con Amigotex.

Es importante mencionar, que se deberá aplicar todo el proceso de análisis de acuerdo a las políticas de otorgamiento, así mismo, la aplicación de las novaciones será aprobada por la instancia respectiva (Comité de Créditos) de acuerdo al monto y las características del respectivo crédito.

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.

Al momento de otorgar una modificación se deberá tener en cuenta:

1. 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.
2. Si el deudor incurre en incumplimiento de pago del crédito bajo las nuevas condiciones, durante más de TREINTA (30) días, se debe reconocer como una reestructuración.
3. 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.
4. Una vez el deudor efectúe pagos regulares y efectivos a capital e intereses por un período de 1 año ininterrumpido el crédito podrá salir de este monitoreo.
5. En el caso de otorgar períodos de gracia, la calificación de la obligación deberá mantenerse, durante la vigencia de esta condición; sin embargo, si el Fondo de empleados lo considera pertinente, la calificación podrá deteriorarse, de acuerdo con el análisis de riesgo realizado para tal efecto; la aprobación y aplicación del período de gracia, no implica una mejora en la calificación del deudor.

En caso de otros tipos de modificaciones de un crédito, se debe suministrar al deudor la información necesaria que le permita comprender las implicaciones de dicha modificación en términos de costos y calificación crediticia, así como un comparativo entre las condiciones actuales y las del crédito una vez sea modificado. Para el efecto deben 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.

A continuación, se establecen los casos en los cuales se puede aplicar la Modificación de los Créditos como parte del Proceso de Recuperación.

- Disminuir Cuota
- Disminuir Plazo
- Cambiar la periodicidad del pago de forma quincenal a mensual
- Cambiar la forma de pago de nómina a taquilla
- Retirar las cuotas extras que tiene asociado el plan de pagos.
- Asignar periodos de gracia

Reestructuración de una obligación

Las Reestructuraciones son un mecanismo que tienen como objeto modificar cualquier condición originalmente pactada, con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el real o potencial deterioro de su capacidad de pago, esta figura será aplicada por Fondo de Empleados a los asociados que se encuentren en categoría de calificación de cartera “B” o inferior.

La Reestructuración podrá ser solicitada por el deudor o por el Fondo de empleados, la misma deberá ser aprobada por el Comité de crédito y deben ser un recurso excepcional para regularizar el comportamiento de la cartera de créditos, bajo ningún efecto puede convertirse en una práctica generalizada.

A un mismo asociado solo se le podrán otorgar 2 reestructuraciones, las cuales deberán ser aplicadas en diferentes obligaciones.

El asociado debe mantener o mejorar las garantías para garantizar la recuperación de dicho crédito.

Entre las modificaciones que se realizan al momento de la reestructuración se pueden contemplar: Aumento del plazo y/o generación de periodos de gracia al capital (máximo de 3 meses)

En todo proceso de reestructuración se deberá informar al asociado el número de veces y condiciones propias de la reestructuración con el fin de que el deudor pueda comprender las implicaciones de estas reestructuraciones en términos de costos, calificación crediticia, y los efectos de incumplir en el pago de la obligación.

Adicionalmente se aplicará reestructuración a todas aquellas obligaciones que queden vigentes luego del cruce de cuentas con aquellos deudores que no cuenten con una fuente de ingreso demostrable. Dejando claro que, aunque la restructuración se realice por decisión del Fondo de Empleados siempre requiere de la aprobación del deudor para que se pueda llevar a cabo.

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 la capacidad de pago 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. Dicha calificación afectará a los demás créditos que tenga el asociado de acuerdo a la ley de arrastre y se deberán constituir sobre ellos los deterioros que se consideren necesarios.

El mejoramiento de la calificación de los créditos reestructurados se debe hacer en forma escalonada, es decir, 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.

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), caso en el cual se debe efectuar la ley de arrastre y calcular los respectivos deterioros.

En caso de existir algún tipo de garantía real se debe hacer actualización del avalúo de las mismas por los medios técnicos definidos (Avaluó físico - Valor Fasecolda respectivamente) antes de formalizar la reestructuración.

En el evento en que la negociación fracase los créditos se calificarán en categoría “E”, crédito incobrable. (incumplimiento reiterativo)

El Fondo de empleados podrá eliminar la condición de reestructurado cuando el deudor efectúe pagos regulares y efectivos a capital e intereses por un período ininterrumpido de 2 años para consumo y de 4 años para vivienda. La condición de Restructurado podrá ser eliminada previa evaluación y aprobación del Comité De riesgos

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