



ACUERDO No. 003

Febrero 6 de 2019

REGLAMENTO DE CARTERA

El Consejo de Administración de COOMULTRUP, en uso de sus facultades legales y en especial las que le confieren el artículo 54 de la Ley 79 de 1988, artículo 9 de la Ley 454 y el artículo 53 del Estatuto, y

CONSIDERANDO

1. Que la cartera de créditos es el activo más importante de la Cooperativa y se hace necesario contar con un documento que contenga el proceso de seguimiento, control y evaluación de la cartera, así como el proceso de recuperación y de judicialización.
2. Que se hace necesario adoptar el presente reglamento con fundamento en la Resolución 1507 noviembre 27 de 2001 Resolución no. 1152 8 julio 2002 la Circular básica contable y financiero no. 004 de 2008, así como las circulares externas de la Supersolidaria 001 y 04 de 2009 que ampliaron conceptos relacionados con el riesgo de crédito.

ACUERDA:

ARTICULO 1. GESTION DE COBRO. La cartera de créditos constituye el principal activo de COOMULTRUP, por ello tanto el proceso de análisis para aprobación, como la administración, control y seguimiento son indispensables para evitar el deterioro y su correspondiente efecto en el estado de resultados.

ARTÍCULO 2. REQUISITOS. Se efectuará la gestión de cobro bajo el concepto de respeto y responsabilidad hacia el asociado deudor, su deudor(es) solidario(s) y clientes particulares. El personal autorizado para la cobranza debe tener en cuenta los siguientes lineamientos:

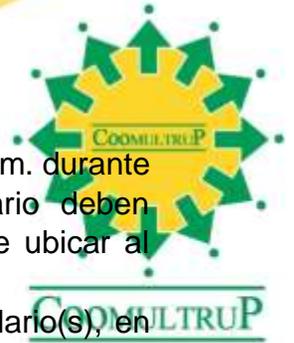
1. La gestión de cobro se hará en el tiempo establecido
2. Se debe informar por escrito y en forma verbal al asociado deudor y al deudor(es) solidario(s).

Carrera 7 # 3-52 Conmutador:(7)568 3510 Tel-Fax (7)568 1491

E-mail: info@coomultrup.com.co - coomultrup@hotmail.com

www.coomultrup.com.co

Pamplona - Norte de Santander



3. La gestión de cobro se hará en horas diurnas de 7:00 am a 7:00 p.m. durante días laborales. Las gestiones realizadas fuera de este horario deben corresponder a las que no se pudieron cumplir por dificultad de ubicar al asociado deudor y al deudor(es) solidario(s).
4. La gestión solo se hará al asociado deudor y al deudor(es) solidario(s), en ninguna circunstancia podrá tratar este tema con personas ajenas a la operación, como amigos y familiares.
5. Los directivos y trabajadores de la cooperativa deberán guardar discreción frente a los nombres de los asociados morosos.
6. Se debe respetar la intimidad del asociado por lo tanto no se podrá publicar en ningún medio de comunicación masivo o publicación del nombre del asociado deudor y del deudor(es) solidario(s) incumplidos, en aras de respetar su buen nombre y su intimidad. (Ley 1581 de 2012 Ley de Protección de Datos personales).
7. La gestión se encaminará en primera instancia al asociado deudor y posteriormente cuando este no atienda se procederá al deudor(es) solidario(s).

ARTICULO 3. HERRAMIENTAS DE COBRO. Los trabajadores de COOMULTRUP podrán disponer de las siguientes herramientas:

- 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.

Estas serán aplicadas a deudores y codeudores.

ARTICULO 4. ETAPAS DE LA GESTION DE COBRANZA

1. Cobranza administrativa.

- **Llamada telefónica** podrá realizarse la gestión de cobro utilizando como herramienta el teléfono en los tiempos y horarios establecidos de lunes a viernes de 8 a 12m y de 2 a 6 pm y sábados de 8 a 12m. única y exclusivamente estas llamadas se harán al asociado deudor y al deudor(es) solidario(s), en ningún momento se podrá dejar razones con personas ajenas al compromiso, teniendo en cuenta la reserva que implica la información.
- **Comunicaciones escritas.** Con el propósito de reforzar la gestión de cobro COOMULTRUP cuenta con modelos de cartas cuyo texto está de acuerdo con el grado de morosidad del deudor y estas deben ser remitidas dentro de

Carrera 7 # 3-52 Conmutador:(7)568 3510 Tel-Fax (7)568 1491

E-mail: info@coomultrup.com.co - coomultrup@hotmail.com

www.coomultrup.com.co

Pamplona - Norte de Santander



los tiempos establecidos. De 30, 60, 90 y 120 días dicho procedimiento se hará mensualmente.

- **Correos electrónicos, mensajes de texto SMS, WhastsApp y las herramientas tecnológicas que la administración considere aplicar.** Las cartas podrán ser enviadas por este medio siempre y cuando se tenga la autorización del implicado.
- **Tiempo para realizar la cobranza:**

Proceso	Días de mora
Llamada de cobro o mensaje de texto al asociado deudor.	5
Llamada de cobro al asociado deudor y deudor(es) solidario(s)	15
Comunicación escrita al asociado deudor y deudor(es) solidario(s)	30
Llamada de cobro al asociado deudor y deudor(es) solidario(s)	40
Comunicación escrita al asociado deudor y deudor(es) solidario(s)	60
Llamada de cobro al asociado deudor y deudor(es) solidario(s)	90
Comunicación escrita al asociado deudor y deudor(es) solidario(s)	120

Se podrán realizar llamadas en tiempos diferentes a los estipulados por el incumplimiento de compromisos o acuerdos de pago.

Esta cobranza se hace hasta que el asociado deudor tenga 150 días de mora. En adelante se procede de acuerdo con el Estatuto.

Trazabilidad. Cumpliendo con los procedimientos establecidos se dejará constancia de cada una de las etapas de la gestión de cobranza en la hoja de vida del asociado deudor.

2. **Cobro Jurídico.** Esta es una medida obligatoria que toma la cooperativa después de cinco (5) meses de seguimiento y de presentar diferentes alternativas de solución y ante la no obtención de resultados positivos. De igual manera antes de iniciar con este proceso se informará por escrito al asociado deudor y deudor(es) solidario(s) sobre la medida que se va a tomar. os generados por el cobro jurídico serán asumidos por el asociado deudor y deudor(es) solidarios(s).

ARTICULO 5. REPORTE CENTRALES DE RIESGO. Teniendo en cuenta que COOMULTRUP está autorizado por el asociado deudor y deudor(es) solidario(s)



para realizar el reporte a las centrales de riesgo, éste se hará dentro los cinco (5) primeros días de cada mes.

“Ley 1266 “Habeas Data” es el derecho que tienen todas las personas de conocer, actualizar y rectificar las informaciones recogidas en los bancos de datos. COOMULTRUP en calidad de fuente y usuario efectúa el reporte de información a los operadores (CIFIN, DATACREDITO, Y PROCREDITO) el cual se realiza con periodicidad mensual al corte del mes inmediatamente anterior.

Dato Positivo. Es toda la información positiva de los productos y servicios que tiene los clientes y permanece indefinidamente.

Dato Negativo. Son datos que hacen referencia al tiempo de mora.

*Permanencia. * Si la mora es inferior a dos años aplica el doble de tiempo a partir de la fecha de pago * Si la mora es igual o superior a dos años aplica una permanencia máxima de cuatro años a partir de la fecha de pago”.*

La gerencia dará a conocer el listado de asociados morosos y las gestiones de cobro en reuniones del Consejo de Administración y Junta de Vigilancia.

El presente reglamento fue aprobado en reunión de Consejo de Administración el día 6 de febrero de 2018 como consta en el acta de la misma fecha.

LORENZO LEAL BUITRAGO

Presidente

Consejo de Administración

JORGE ELIECER PORTILLA RODRIGUEZ

Secretario