

**CORPORACION DE INTERMEDIARIOS DE MAPFRE
"INTERMAP"**

REGLAMENTO DE COBRO DE CARTERA

ACUERDO No. 001

Bogotá D.C., Abril de 2017

Por el cual se adopta el REGLAMENTO DE COBRO DE CARTERA. La Junta Directiva de La Corporación de Intermediarios de MAPFRE - "INTERMAP", en uso de sus atribuciones legales y estatutarias:

CONSIDERANDO

1. Que es responsabilidad de la Junta Directiva, proferir la reglamentación requerida para el normal desarrollo del objeto social de la entidad.
2. Que teniendo en cuenta que los recursos entregados a los asociados en calidad de préstamo constituyen o crean la cartera en la Corporación, por lo que se hace necesario facilitar la atención oportuna en los pagos de sus créditos, ya que es un activo que tiene su fundamento en los depósitos que hacen los propios asociados, convirtiéndola en la principal fuente de financiación de INTERMAP.
3. Que de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de crédito, están obligados a establecer directrices sobre el trámite que se le debe dar a la cobranza de los créditos no atendidos normalmente.

ACUERDA:

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES.

ARTÍCULO 1º. OBJETIVO. El objetivo del presente documento consiste en describir la formulación de la gestión para la debida recuperación de la cartera en mora, la cual debe realizarse de manera eficiente y eficaz para que sea exitosa. La rotación permanente de la cartera hace de la cobranza una de las herramientas más importantes al interior de INTERMAP, ya que de la recuperación exitosa de la misma depende en gran parte el éxito de la entidad.

400

ARTÍCULO 2º. CONSIDERACIONES GENERALES. A través de la legalización del crédito y otorgamiento de las garantías, el deudor acepta en forma clara, incondicional y jurídicamente exigible, todas las condiciones y política que adopta "INTERMAP", para el manejo de los créditos, comprometiéndose a cancelar el valor adeudado, de acuerdo con las condiciones establecidas. Por lo tanto, se compromete a cancelar la totalidad de su obligación y aunque por alguna razón "INTERMAP" no manifieste el cobro, el deudor no está exonerado del pago de las obligaciones adquiridas y deberá adelantar las gestiones necesarias para mantener su crédito al día.

ARTÍCULO 3º. DEFINICIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO: La cartera de crédito es el activo más importante en la Corporación de Intermediarios de MAPFRE. Está compuesto por las operaciones de crédito otorgadas y desembolsadas a los asociados bajo distintas modalidades, aprobadas de acuerdo al Reglamento de Crédito establecido y expuestas a un riesgo crediticio que debe evaluarse permanentemente.

ARTÍCULO 4º. DEFINICIÓN DE RIESGO CREDITICIO: El riesgo crediticio es la probabilidad de que una entidad sin ánimo de lucro incurra en pérdidas y disminuya el valor de sus activos como consecuencia del incumplimiento en el pago de sus obligaciones en los términos acordados por parte de sus deudores

Dado lo anterior, se deben aplicar medidas que permitan el conocimiento pleno del deudor potencial, su capacidad de pago, solvencia, fuentes de pago, garantías ofrecidas, condiciones financieras del préstamo y los factores externos a los que puede estar expuesto.

ARTÍCULO 5º. RESPONSABLES DEL PROCESO DE COBRANZA: La responsabilidad del proceso de gestión de la cobranza involucrará a todas las personas e instancias de INTERMAP, en todo caso, estará en cabeza y responsabilidad de la Gerencia y el Coordinador de la Cartera.

CAPITULO II

MECANISMOS DE NORMALIZACION DE CARTERA.

ARTICULO 6º. MECANISMOS. "INTERMAP", para la normalización de la cartera podrá suscribir reestructuración de los créditos con los asociados o acuerdos de pago con los ex asociados, según en la etapa de cobranza en que se encuentre.

ARTICULO 7º. DEUDOR PRINCIPAL Y DEUDOR SOLIDARIO. Las menciones que se hagan en el presente reglamento a los deudores principales de "INTERMAP", se entenderán realizadas también para los deudores solidarios, en consecuencia, las llamadas telefónicas y las comunicaciones escritas se deben surtir tanto para el deudor principal como al deudor solidario.

ARTÍCULO 8º: REESTRUCTURACIÓN 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 principal la atención adecuada de su obligación. Para estos efectos, se consideran reestructuraciones las novaciones. 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 pueden convertirse en una práctica generalizada.

ARTÍCULO 9º: CONDICIONES DE LA REESTRUCTURACIÓN DE CRÉDITOS. A los créditos reestructurados se les otorgará una calificación de mayor riesgo, dependiendo dicha calificación de las condiciones financieras al momento de la reestructuración.

Habrà lugar a mantener la calificación previa a la reestructuración, cuando se mejoren las garantías constituidas para el otorgamiento del crédito y el resultado del estudio que se realice para efectuar la reestructuración demuestre que las condiciones del deudor principal así lo amerita.

Podrán ser trasladados a una categoría de menor riesgo los créditos reestructurados, sólo cuando el deudor principal haya atendido puntualmente los dos primeros pagos convenidos en el acuerdo de reestructuración.

Cuando un crédito reestructurado se ponga en mora, volverá de inmediato a la calificación que tenía antes de la reestructuración si ésta fuere de mayor riesgo, y, en consecuencia, las entidades deberán registrar las provisiones correspondientes y suspender la causación de intereses en el estado de resultados y otros conceptos, cuando fuere del caso.

ARTICULO 10°. ACUERDO DE PAGO. "INTERMAP", podrá suscribir acuerdos de pago sobre los saldos vencidos, tendientes a normalizar las obligaciones que presenten vencimientos, de conformidad con los lineamientos y políticas establecidas en este reglamento por la junta Directiva, con el apoyo del Comité de Crédito, a través de la Gerencia o del funcionario a quien se le delegue dicha función o de terceros contratados por "INTERMAP", facultados para suscribir estos acuerdos. Este acuerdo de pago no implica novación.

Con la suscripción de acuerdos de pago, la obligación se considerará al día solo hasta que esté normalizada y por lo tanto, los reportes a las centrales de riesgo o a cualquier otra entidad que administre o maneje bases de datos pública o privada reflejarán la situación real de la obligación. Con el acuerdo de pago se mantienen las garantías existentes.

PARAGRAFO: En el evento de presentarse inconsistencias que afecten las garantías existentes, "INTERMAP", a través del Gerente, podrá aprobar como caso excepcional la suscripción de acuerdos de pago con los deudores, tendientes a recuperar el 100% del capital y parcial o totalmente los intereses. En caso que el Gerente no lo pueda resolver, este deberá ser analizado de forma excepcional por El Comité de Crédito y la Junta Directiva.

ARTICULO 11°. FACULTAD PARA SUSCRIBIR ACUERDOS DE PAGO. "INTERMAP", se reserva la facultad de suscribir acuerdos de pago, con base en la documentación presentada y el análisis de capacidad de pago del deudor principal y/o deudores solidarios o de un tercero que se responsabilice del cumplimiento del acuerdo de pago, podrá exigir garantías adicionales cuando lo considere conveniente, por lo tanto, los costos que implique su constitución estarán a cargo del deudor interesado. La autorización será facultad del Gerente.

PARAGRAFO. Al tiempo de la aprobación del acuerdo de pago, se hará una notificación por escrito tanto al deudor como al deudor solidario, informando que ante el incumplimiento se harán efectivas las garantías.

ARTICULO 12° TÉRMINO DE SUSCRIPCIÓN. El término máximo para suscribir acuerdos de pago se establecerá bajo los siguientes parámetros:

a). Para saldos en mora inferiores a 3 SMMLV, el plazo máximo será de 6 meses, salvo; que el término inicialmente pactado sea inferior, caso en el cual, se tendrá en cuenta este último.

b). Para saldos en mora superiores a 3 SMMLV e inferiores a 5 SMMLV, el plazo máximo será de 12 meses, salvo; que el término inicialmente pactado sea inferior, caso en el cual, se tendrá en cuenta este último.

C. Para saldos en mora superiores a 5 SMMLV. El plazo máximo será de 18 meses, salvo; que el término inicialmente pactado sea inferior, caso en el cual, se tendrá en cuenta este último.

En todo caso, el valor de la cuota estará sujeto al análisis de capacidad de pago del deudor principal y/o sus deudores solidarios o de un tercero que se responsabilice del cumplimiento del acuerdo de pago, si el saldo es considerable, la Junta Directiva podrá determinar una plazo mayor.

ARTICULO 13° PARAMETROS DEL ACUERDO DE PAGO. El acuerdo de pago debe contener por lo menos los siguientes aspectos:

Titulación como "Acuerdo de pago".

Identificación de las partes.

Reconocimiento de la deuda en mora, identificando los documentos que la atan, como los números de los pagares, plazos y saldos.

Descripción del acuerdo de pago, numero de cuotas, indicar la periodicidad de las mismas.

Cuando inicia el primer pago, etc.

Indicar que el acuerdo de pago "no constituye novación".

Indicación de que las garantías anteriores conservan su validez.

Indicación de nuevas garantías recibidas para reforzar las anteriores.

Firmas.

ARTICULO 14°. CLAUSULA ACELERATORIA. "INTERMAP", incluirá en los acuerdos de pago la cláusula aceleratoria, para que en caso de incumplimiento, entendido éste como la no cancelación de cualquiera de las cuotas pactadas en el acuerdo de pago, o quede sin efecto la orden de descuento, 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 sus intereses, los gastos de cobranza incluyendo los honorarios de abogado y las demás obligaciones constituidas a favor de INTERMAP.

CAPITULO III

ETAPAS DE LA COBRANZA.

ARTÍCULO 15°. CANALES DE COMUNICACIÓN, La gestión de cobranza preventiva y prejudicial se realizará por parte de INTERMAP, y/o agentes especializados externos quienes estarán en constante comunicación a través de los siguientes mecanismos:

1. **LLAMADAS TELEFÓNICAS:** El deudor podrá recibir una llamada de acercamiento con el fin de realizar la gestión de cobro y concretar una fecha en la cual normalizará su obligación. Esta llamada se realizará a los teléfonos de residencia y/o trabajo registrados por el deudor en el formulario de vinculación como asociado, en la solicitud de crédito, o a los últimos actualizados por él mismo.
2. **COMUNICACIONES ESCRITAS:** La labor de acercamiento y cobro también se realizará a través de comunicaciones escritas, invitando al deudor a normalizar la obligación. Esta comunicación será enviada a través de correos electrónicos o a las direcciones de residencia y trabajo registradas por el deudor en el formulario de vinculación como asociado, en la solicitud de crédito, o a los últimos actualizados por el mismo.

Artículo 16°. COBRANZA INSTITUCIONAL. "INTERMAP" podrá llevar 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, a los deudores que presenten vencimientos en las obligaciones crediticias.

El proceso de cobranza podrá realizarse a través de: La cobranza preventiva, la cobranza correctiva, el cobro prejurídico y el cobro jurídico.

ARTICULO 17°. COBRANZA PREVENTIVA. Se podrán desarrollar campañas de cobranza preventiva a deudores con obligaciones con vencimientos entre 31 y 60 días, con el fin de evitar el deterioro de la cartera o normalizar las que presenten vencimiento. La gestión con estos deudores debe cobijar todas las obligaciones que componen la cartera con INTERMAP.

En el presente caso, La Corporación de Intermediarios de Mapfre "INTERMAP" podrá enviar una liquidación de la cuota mensual, indicado: el valor de esta, los intereses de plazo y de mora, periodo para realizar el pago, entre otros.

YOL.

ARTICULO 18°. COBRANZA CORRECTIVA. Se llevara a cabo acciones de cobranza correctiva a deudores con obligaciones que presenten mora de 61 días, indicando el cobro del tres (3%) por el no cumplimiento del acuerdo de pago.

En tal situación junto con la liquidación que envía "INTERMAP", al último domicilio del asociado y su codeudor, a la dirección registrada en la base de datos interna, se les remitirá una comunicación, mediante correo certificado, donde se les indique el término de la mora y las posibles sanciones que daría lugar en su calidad de asociado, o para los o asociados el efecto en el reporte negativo a las centrales de riesgo.

ARTICULO 19°. REPORTE DE RIESGO. "INTERMAP", con la autorización otorgada por el deudor y el deudor solidario, en la comunicación enunciada en el artículo anterior, se les informara con anticipación mínima de veinte días calendario que en el evento de no acercarse en ese lapso a resolver su situación, serán reportados a las entidades de riesgo o bases de datos, las obligaciones no atendidas de acuerdo con las condiciones pactadas. En concordancia con las indicaciones de las entidades de control gubernamentales.

ARTÍCULO 20°. COBRANZA PREJURÍDICA. Se realizara el cobro prejurídico, a las obligaciones crediticias que presenten vencimientos de 61 días en mora, causada por los créditos otorgados de conformidad con las reglamentaciones de crédito y cartera expedidos por "INTERMAP", y de acuerdo con las normas vigentes. Una vez vencido este término, aquellas obligaciones que no fueron normalizadas o respecto de las cuales no se logró acuerdo de pago, podrán ser trasladadas para el respectivo cobro jurídico.

En esta etapa de la cobranza el asesor jurídico interno o externo, según sea el caso, podrá enviar comunicaciones o hacer llamadas telefónicas por medio de las cuales se le informará al deudor moroso y su deudor solidario sobre las sanciones disciplinarias que se están llevando a cabo en su contra y las acciones judiciales que se podrán adelantar si no cumple con las obligaciones crediticias que adquirió con "INTERMAP", así como las consecuencias para los no asociados.

PARAGRAFO: SANCIONES DISCIPLINARIAS: El estatuto de "INTERMAP", en sus artículos; 25 y 27 literal c, contempla sanciones disciplinarias para los asociados morosos. En todo caso el proceso disciplinario será independiente del procedimiento de cobranza.

ARTICULO 21°. COBRANZA JURÍDICA. Se iniciara la gestión del cobro judicial de las obligaciones con vencimientos superiores a noventa (91) días de forma directa o a través de terceros, una vez agotadas las gestiones de cobro prejurídico, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto en el artículo anterior.

No obstante la Gerencia de "INTERMAP", podrá autorizar el inicio del cobro jurídico en un término inferior al señalado, en el evento que lo considere necesario, con base en las recomendaciones de la Junta Directiva.

ARTÍCULO 22°. COBRO A DEUDORES SOLIDARIOS, Existen dos clases de solidaridad según el código civil:

- a. Solidaridad activa: en esta clase de obligación solidaria cuando sean muchos los acreedores, el deudor puede hacer el pago a cualquiera de ellos a su elección, siempre y cuando no haya sido demandado por uno, ya que este caso deberá realizar el pago a este.
- b. Solidaridad pasiva: aquí el acreedor puede dirigir la demanda contra cualquiera de los deudores o contra todos.

Entonces, como su nombre lo indica, el codeudor comparte la deuda con otra persona en las mismas condiciones. Es decir, hay una sola obligación en cabeza de varios deudores, uno que recibe el dinero y otro que garantiza.

Lo anterior significa que en caso de incumplimiento de la obligación INTERMAP puede exigirle el pago total de la deuda a cualquiera de los deudores ya que el compromiso adquirido por ellos es de manera solidaria. Cuando las condiciones del crédito determinan que los deudores deberán cumplir de manera solidaria se refiere a que es imposible la división de la deuda en partes iguales o proporcionales, esto le garantiza al acreedor recibir la totalidad de los recursos que prestó.

ARTÍCULO 23°. GESTION DE COBRO A DEUDORES SOLIDARIOS: Las obligaciones que tengan una mora mayor a (91) días y su garantía sea de tipo personal y previa gestión de cobro al deudor principal, cuya respuesta no haya sido positiva, INTERMAP, elegirá, si interpone demanda judicial o repite el cobro contra los deudores solidarios, con base en la autorización de descuento que firmo al momento del desembolso del crédito.

CAPITULO IV

CASTIGO DE CARTERA.

ARTICULO 24°. DEFINICION. El castigo de obligaciones es el mecanismo de depuración contable, financiera y de la cartera que se aplicará una vez se hayan agotado infructuosamente los procedimientos y gestiones correspondientes al cobro de cartera y que dada su cuantía o el concepto final de los asesores como incobrable, propuesta por la gerencia, con la aprobación previa de la Junta Directiva, avalada por la Revisoría Fiscal, de lugar a este procedimiento.

ARTICULO 25°. INCOBRABILIDAD DE LA OBLIGACIÓN. El estado de incobrabilidad de las obligaciones que se pretendan castigar, se presenta cuando ocurra al menos una de las siguientes situaciones:

1. Insolvencia real o inminente de los deudores.
2. Imposibilidad de localización de los deudores
3. Se encuentre que los deudores posean bienes, pero éstos no sean susceptibles de embargar por presentar gravámenes tales como el patrimonio de familia.
4. El valor del bien, que respaldaba la obligación crediticia, sea considerablemente de menor valor de la deuda, siempre que no se haya decretado sobre él alguna medida cautelar.
5. Obligaciones cuyo título ejecutivo no exista o que no cumpla con los requisitos legales para hacer viable el proceso jurídico, de conformidad con las normas aplicables.
6. Solicitud de crédito y presentación de documentación legítima y suscripción de garantías a través de una firma falsa.
7. Obligaciones en cobro judicial y que no se les ha decretado medidas cautelares por insolvencia total de los deudores.
8. Por concepto escrito del abogado que efectúa el cobro jurídico.

ARTICULO 26°. PROCEDIMIENTOS GENERALES DE CASTIGO DE CARTERA.

Se establecen como procedimientos generales para el castigo de cartera:

1. La gerencia, determinará las obligaciones que son sujeto de castigo, en informe mensual escrito a la Junta Directiva, en donde además informara de la gestión de cobranza que ha realizado.

2. El castigo de las obligaciones deberá ser aprobado por la Junta Directiva, previo aval del Revisor Fiscal sobre la calificación de la cartera y concepto de incobrabilidad emitido por el abogado que efectúa el cobro judicial.

3. El valor total de las obligaciones castigadas deberá ser contabilizado contra la provisión previamente constituida para las mismas obligaciones y registrarse de acuerdo con lo dispuesto por las normas de contabilidad vigentes.

4. El área de contabilidad de "INTERMAP" será la encargada de aplicar contablemente el castigo.

ARTICULO 27°. EFECTOS DEL CASTIGO. Las obligaciones que son objeto de castigo de cartera generarán los siguientes efectos frente a los deudores:

1. Reportes en las diferentes entidades gubernamentales o de base de datos, con la referencia "cartera castigada".

2. Imposición de sanción de exclusión, en su calidad como asociado, de acuerdo con lo establecido en el estatuto vigente de INTERMAP.

ARTICULO 28°. GESTIÓN DE COBRO A LAS OBLIGACIONES CASTIGADAS. El castigo de cartera de una obligación no exime a los deudores, del deber de cancelar el valor adecuado de acuerdo con las condiciones del crédito otorgado, razón por la cual la administración de "INTERMAP", seguirá realizando la gestión de cobro de las obligaciones castigadas, de la siguiente manera:

1. El abogado interno, la firmas de cobranza externa o abogados externos deberán continuar gestionando el recaudo, en el estricto seguimiento y cumplimiento de la gestión de cobro para su recuperación.

2. Las obligaciones cuyos montos superen la suma equivalente a dos (2) SMLMV, deberán cobrarse por la vía judicial, de conformidad con el presente procedimiento.

3. Continuidad en los procesos judiciales instaurados, salvo que "INTERMAP", realice acuerdos de pago, previo concepto del asesor jurídico.

ARTICULO 29°. MECANISMOS EXCEPCIONALES PARA LA NORMALIZACIÓN.

Se podrán implementar mecanismos excepcionales de normalización de cartera castigada de acuerdo con los estudios técnicos, financieros y jurídicos acerca de la situación de la cartera y en especial de la morosidad de la misma, con la finalidad de lograr su recuperación, evitar el deterioro de su estructura financiera y presupuestal y propender por la defensa, rentabilidad y recuperación del patrimonio. Dichos mecanismos de normalización serán ejecutados previa aprobación de la Junta Directiva.

CAPITULO V

DISPOSICIONES FINALES

ARTICULO 30°. REPOSICIÓN DE TÍTULOS VALORES. En el evento en que no se cuente con el título valor exigido por "INTERMAP", es decir, el pagaré con espacios en blanco y carta de instrucciones u otro que se determine, "INTERMAP", podrá hacer uso de cualquier mecanismo establecido por la ley para reposición del mismo, teniendo en cuenta los costos que este proceso representa.

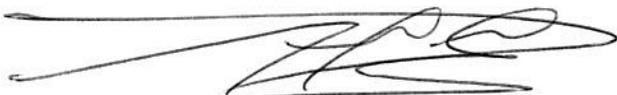
A aquellas obligaciones que no son objeto de reposición por tener cuantía inferior a la señalada se les seguirá realizando el cobro y podrán ser castigados.

ARTICULO 31°. VACIOS: Los vacíos que se llegaren a presentar en la interpretación o aplicación del presente reglamento, serán resueltos por la Junta Directiva, a la luz del Estatuto vigente.

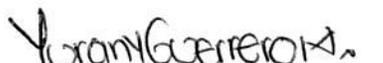
ARTÍCULO 32°. VIGENCIA Y DIVULGACIÓN DEL REGLAMENTO: El presente reglamento entra en vigencia a partir de la fecha de aprobación por parte de la Junta Directiva y deroga las reglamentaciones internas que le sean contrarias.

El Presente reglamento fue discutido y aprobado por la Junta Directiva en reunión ordinaria efectuada el día, 21 de abril de 2017, tal como consta en el acta No. 331 de la misma fecha.

En constancia de la aprobación Firman:



EDGAR GIOVANNY MONSALVE V.
Presidente Junta Directiva



YURANI GUERRERO M.
Secretario Junta Directiva

164