

**OCTUBRE 2018****1. OBJETIVO**

La presente política de Cobranza tiene como objetivo mejorar los indicadores de recuperación de la cartera en mora de la entidad, logrando así incrementar el recaudo y realizando un aporte al mejoramiento de los indicadores de recaudo y rentabilidad de la compañía

**2. ALCANCE**

La presente política está dirigida al área de cobranzas y aliados estratégicos (Casas Externas de Cobranza) y todas las áreas involucradas en el proceso de cobranzas (off payroll).

**3. CONCEPTOS**

**Recency Flag:** Marcación interna que determina el comportamiento de pago de los clientes, teniendo en cuenta el número de meses transcurridos desde el último pago realizado, clasificado así:

**3.1. STANDARD PERFORMING ACTIVE: (SPA)** Clientes al día con pagos regulares por descuento de nómina o pago en la caja: son los clientes que se encuentran al día y para los cuales se han recibido todos los pagos programados hasta el momento.

**3.2. PERFORMING ACTIVE (1-2):** Clientes que realizaron algún pago en los últimos 2 meses.

**3.3. PERFORMING ACTIVE (3-4):** Clientes que no realizaron pagos en los últimos 2 meses pero que realizaron al menos 1 pago en los últimos 4 meses.

**3.4. NO PERFORMING (NPL):** Clientes que hace 5 meses o más no realizan pagos.

**4. POLITICA DE COBRANZA**

Tomando como referencia el Recency Flag se determina la cartera a la cual se le debe iniciar gestión de cobranza para la recuperación de los valores adeudados, clasificándolo así:

**4.1. Clientes en Cobro Preventivo:**

Es la gestión de Cobranza preventiva que se realiza a los clientes nuevos que van a operar y los que no van a operar informando fecha y valor de pago, con el fin de evitar que ingresen en mora.

**4.2. Clientes en Cobro Administrativa:**

Aplica para los clientes que tienen menos de 3 cuotas vencidas.

**4.3. Clientes en Cobro Pre-Jurídico:**

Aplica para los clientes que tengan más de 3 y menos de 6 cuotas vencidas. Pueden ser clientes que hayan realizado pagos inferiores al valor de la cuota.

**4.4. Clientes en Cobro Jurídico:**

Aplica para clientes que tengan más 6 cuotas en mora, que estén calificados recency (3-4) o NPL, que

su mora supere el 50% del crédito y su reason code sea B y D.

#### 4.5. Clientes no sujeto a Gestión de Cobranza:

No serán sujetos de gestión de cobranza los clientes que:

- Esten en proceso de ley de Insolvencia.
- Fraudes
- Reclamaciones en trámite por parte del cliente relacionadas con un estado de mora.
- En negociación por mora de la pagaduría
- Requerimientos Legales en trámite.

### 5. METODOLOGIA DE COBRANZA:

Es la manera por la cual se segmenta a los clientes para iniciar la labor de cobranza:

#### 5.1 Clientes en Cobro Preventivo:

Esta gestión se llevará a cabo a través de SMS o EMAIL con la finalidad de informar al cliente el valor de su cuota.

#### 5.2 Clientes en Cobro Administrativo:

Gestión realizada por las casas de Cobranza a través de llamadas, SMS, Email, etc con la finalidad de lograr el pago de los valores adeudados

#### 5.3 Clientes en Cobro Pre-Jurídico:

Gestión realizada por las casas de Cobranza a través de llamadas, SMS, Email, cartas de cobro y/o visitas, etc con la finalidad de lograr el pago de los valores adeudados

#### 5.4 Clientes en Cobro Jurídico:

Gestión realizada a través de los abogados externos de las casas de cobranza los cuales presentan la demanda ante los juzgados buscando el pago total del crédito y ejerciendo acciones de embargo de bienes y salarios.

### 6. HERRAMIENTAS DE NORMALIZACIÓN Y RECUPERACION DE CARTERA

Buscando ofrecer a los clientes varias alternativas que le permitan realizar la normalización de su obligación, se establecen las siguientes opciones:

#### 6.1 Refinanciaciones:

Tramite por el cual se genera una nueva obligación, con nuevas condiciones de plazo, tasa y cuota.

Esta aplica si el crédito se encuentra operando y si se tiene convenio activo con la pagaduría con la entidad donde labora el cliente o es pensionado.

**6.2 Acuerdo de pago de cuotas:**

Acuerdo realizado entre el cliente y la entidad donde se define fecha y valor de pago del saldo que se encuentra vencido a la fecha. Este acuerdo puede establecerse en un solo pago o más de un pago en cuotas.

En dicho acuerdo debe estar incluida la de la cuota del préstamo del mes en el que se realiza el acuerdo. Aplica para cancelación total o normalización.

**6.3 Condonaciones:**

Proceso por medio del cual se realiza un ajuste contable reduciendo el valor del crédito, sujeto a una negociación previa realizada con el cliente.

Está sujeto a la política de descuentos y son aprobadas por Gerencia General.

**7. PROCESOS INTERNOS DE RECAUDO****7.1. DEBITOS AUTOMATICOS.**

El proceso de débitos automáticos tiene por objetivo realizar un descuento a la cuenta de ahorros o corriente de los clientes que se encuentran en mora, que no estén operando y hasta que se logre la normalización de los valores adeudados.

**7.1.1 Son sujetos para débito automático:**

La base de clientes a debitar se determina teniendo en cuenta las listas allegadas del mes anterior, si el pago no se evidencia se envía a proceso de débito, con validación previa de las áreas de incorporaciones y financiera (aplicación de pagos)

En ocasiones por solicitud directa del área de incorporaciones se realizan débitos a clientes al día, ya que por información de la pagaduría no se les efectuara el descuento, sea por (retiro, capacidad, embargo)

El reproceso de débitos se realiza con las respuestas de “fondos insuficientes” y “transacción exitosa” siempre y cuando el crédito continúe en mora y no tenga abonos durante el mes, las respuestas de los bancos son enviadas en promedio cada 3 días, pasados este tiempo se reintentara el débito.

**7.1.2 No son sujetos para débito automático:**

- Clientes que se encuentran en proceso jurídico o de insolvencia
- Clientes con medida cautelar decretada y con depósito de títulos judiciales.
- Clientes en posible proceso fraude
- Créditos anteriores agosto 2011 que no cuenten con autorización de descuento.
- Créditos con acuerdo de pago
- Créditos en proceso de siniestro tipificados como fallecidos o incapacidad

**7.1.3. Metodología para débitos automáticos**

El proceso de débitos automáticos se llevará a cabo definiendo los clientes que cumplan las condiciones definidas, esta base será enviada a las entidades bancarias para realizar el proceso de ACH con otras entidades en búsqueda de los recursos en las cuentas de ahorro o corrientes que pueda tener el cliente y realizar el débito solicitado.

Los débitos efectivos son enviados posteriormente al área de pagos para su respectiva aplicación.

**7.2. LISTA PILA**

El proceso de lista pila tiene la finalidad de ubicar el lugar actual de trabajo de los clientes retirados de las entidades del convenio inicial, para lograr la continuidad del descuento solicitando a la aplicación de la ley 1527 de 2012, reformada parcialmente por la ley 1902 de 2018 (Ley de Libranzas).

**7.2.1 Son sujetos para consulta lista pila:**

- Los clientes con causal retirado de la empresa.

**7.2.2 No sujetos para consulta lista pila:**

- Créditos que estén operando.
- Clientes que se encuentran en proceso jurídico o de insolvencia
- Clientes en posible proceso fraude
- Créditos con acuerdo de pago
- Créditos en proceso de siniestro tipificados como fallecidos o incapacidad

**7.2.3 Metodología Lista Pila:**

Se realiza la consulta al proveedor de información, el cual indicará el lugar de trabajo de los clientes, esta información debe ser filtrada por fecha de ultimo aporte y pagadurías que no tengamos convenio activo.

Con la información obtenida se procede a radicar derecho de petición en cada una de las empresas solicitando el descuento del valor de la cuota.

Si la respuesta es positiva y una vez recibido el pago, se envía a las áreas correspondientes para la creación de la pagaduría y aplicación de este.

Si la respuesta es negativa, se procede a radicar segundo derecho de petición. Si persiste la negación, se procederá a instaurar acción de tutela para lograr incorporar el descuento.

Si es positiva, se realizará el trámite ya enunciado.

Si es negativa, dará lugar al uso de la "política para iniciar acciones, ante la jurisdicción ordinaria y/o contencioso-administrativa, en contra de las pagadurías renuentes a realizar incorporación y descuentos a sus trabajadores o pensionados por el valor de la cuota de los créditos otorgados por La Compañía