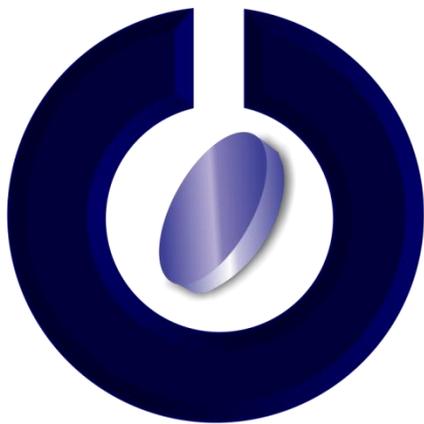




SC-CER127735

REGLAMENTO: COBRANZA



Foncomfenalco
Fondo de Empleados Comfenalco

	REGLAMENTOS	FECHA: 21/06/2021
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	VERSIÓN: 004
	REGLAMENTO DE COBRANZA	PAGINA: 2

**FONDO DE EMPLEADOS DE LA CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR
FENALCO ANDI COMFENALCO CARTAGENA**

**“FONCOMFENALCO”
REGLAMENTO DE COBRANZA DE CARTERA**

PRESENTACIÓN

La formalización del modelo solidario en Colombia tiene una historia reciente que se inició en 1931 con la expedición de la Ley 134.

Es así como en 1986 se adopta el concepto de Economía Solidaria con el Decreto 2536 del 4 de agosto que dio vida al Consejo Nacional de Economía Solidaria y lo reconoce como un sector de gran importancia en el entorno económico nacional. Actualizándose el marco legal cooperativo con la ley 79 de 1988 y en 1989 se expiden los decretos leyes 1333, 1480, 1481 y 1482 que regulan las formas solidarias de las precooperativas, asociaciones mutuales, fondos de empleados y administraciones públicas cooperativas, respectivamente. En 1990, se expide el Decreto 486 que reguló las cooperativas de trabajo asociado hasta la expedición del Decreto 4588 de 2006 que lo derogó.

De igual manera la Constitución Nacional, señala en su artículo 1° señala: “Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general”.

Y en su desarrollo, la Carta Política expresa claramente sobre el sector:

“... El Estado protegerá y promoverá las formas asociativas y solidarias de propiedad.” (Artículo 58°).

“Corresponde al presidente de la República como Jefe de Estado, Jefe de Gobierno y Suprema Autoridad Administrativa:

“...24. Ejercer, de acuerdo con la ley, la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquiera otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público. Así mismo, sobre las entidades cooperativas y las sociedades comerciales.” (Artículo 189°).

“El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial”. (Artículo 333°).



SC-CER127735

	REGLAMENTOS	FECHA: 21/06/2021
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	VERSIÓN: 004
	REGLAMENTO DE COBRANZA	PAGINA: 3

Hasta 1999, la función de supervisión de las entidades de economía solidaria fue adelantada por el Departamento Nacional de Cooperativas -Dancoop-, la institución de gobierno encargada de definir la política para las formas solidarias de organización en particular para el sector cooperativo. Sin embargo, la falta de un marco regulatorio propicio la informalidad de la actividad solidaria, conllevando a una crisis que afectó al sistema financiero nacional, incluyendo al sector cooperativo.

Producto de esta crisis, originada a fines de la década de los 90, el Gobierno expidió la Ley 454 de 1998, que transformó al Departamento Nacional de Cooperativas -Dancoop- en el Departamento Administrativo de la Economía Solidaria - Dansocial; y creó a la Superintendencia de la Economía Solidaria – Supersolidaria y al Fondo de Garantías del Sector Cooperativo – Fogacoop.

Juan Camilo Restrepo, en ese entonces Ministro de Hacienda expresó sobre la creación de la Superintendencia:

**“Necesitamos una entidad ágil y eficiente,
que rescate el sector solidario de Colombia”.**

En ese contexto y a la luz de la Ley 454 de 1998, se denomina Economía Solidaria al sistema socioeconómico, cultural y ambiental conformado por el conjunto de fuerzas sociales organizadas, en formas asociativas identificadas por prácticas autogestionadas solidarias, democráticas y humanistas, sin ánimo de lucro para el desarrollo integral del ser humano como sujeto, actor y fin de la economía.

**LA JUNTA DIRECTIVA DEL FONDO DE EMPLEADOS DE LA CAJA DE
COMPENSACIÓN FAMILIAR DE FENALCO ANDI COMFENALCO
CARTAGENA, EN USO DE SUS ATRIBUCIONES LEGALES,
ESTATUTARIAS Y:**

CONSIDERANDO

Que en Colombia el organismo estatal que ejerce inspección, control y vigilancia sobre los Fondos de Empleados es la Superintendencia de Economía Solidaria, fundamentado en los principios y valores de la economía solidaria y en la normatividad legal y constitucional.

Que, de acuerdo a lo dispuesto en el capítulo Segundo, numeral 2.5. de la Circular Básica Contable y Financiera No. 004 de 2008, todas las organizaciones vigiladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria,



SC-CER127735

	REGLAMENTOS	FECHA: 21/06/2021
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	VERSIÓN: 004
	REGLAMENTO DE COBRANZA	PAGINA: 4

están obligadas a establecer directrices, políticas y procedimientos para adelantar gestiones de cobranza de los créditos no pagados oportunamente.

Que es responsabilidad de la Junta Directiva, expedir y aprobar la reglamentación requerida para el normal desarrollo del objeto social de FONCOMFENALCO.

Que FONCOMFENALCO bajo el principio de autogestión y autogobierno cuenta con el Estatuto aprobado por la Asamblea y los reglamentos particulares aprobados por la Junta Directiva dentro el marco legal establecido.

Y para tal efecto, los órganos de administración y control de FONCOMFENALCO verifican permanentemente que la reglamentación interna del Fondo de Empleados se ajuste a las novedades y modificaciones de la ley con el fin dar cumplimiento a las normas y las últimas disposiciones en materia de otorgamiento de créditos, evaluación de cartera, riesgo de liquidez, reportes de estados financieros entre otros; garantizando a nuestros asociados una adecuada gestión administrativa en cumplimiento de las normas vigentes.

RESUELVE:

TITULO I LINEAMIENTO Y GENERALIDADES

ARTÍCULO 1°. - OBJETO: El presente reglamento tiene como objeto suministrarles a los asociados de FONCOMFENALCO, toda la información necesaria para el conocimiento de los procedimientos, requerimientos, etapas y costos de la labor de cobranza efectuada por respecto de los créditos que se otorgan cuando se presentan riesgos por incumplimiento de las obligaciones crediticias o mora en su pago.

ARTÍCULO 2°.- CONSIDERACIONES GENERALES: A través de la legalización del crédito y otorgamiento de las garantías, el deudor y codeudor aceptan en forma clara, incondicional y jurídicamente exigible, todas las condiciones y políticas que adopta FONCOMFENALCO, para el manejo de los créditos comprometiéndose a cancelar el valor adeudado de acuerdo con las condiciones establecidas. Por lo tanto, se comprometen a cancelar la totalidad de su obligación y aunque por alguna razón FONCOMFENALCO., no manifieste el cobro, los deudores no están exonerados del pago de las obligaciones adquiridas y deberán adelantar las gestiones necesarias para mantener su crédito al día.

ARTÍCULO 3°. - BASE LEGAL: Las disposiciones del reglamento de cobranza están sustentada en:



SC-CER127735

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 21/06/2021
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 004
		PAGINA: 5

1. Ley 79 de 1988 - Cooperativas
2. Decreto Ley 1481 de 1989 - Fondos de Empleados.
3. Ley 1391 de 2010 - Fondos de Empleados.
4. Ley 454 de 1998 - Sector solidario.
5. Circular Básica Contable y Financiera - Sector solidario

ARTÍCULO 4°. - **AGENTES DE COBRANZA:** EI FONDO DE EMPLEADOS DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE FENALCO ANDI COMFENALCO CARTAGENA está a cargo directamente de la gestión de cobranza de las obligaciones de los asociados y/o ex asociados y a través de agentes de cobranza especializados. Estableciendo que el no pago oportuno de una obligación con el fondo por parte de un asociado y/o ex asociado, dará lugar a una gestión de cobro por parte de un agente externo especializado y que su costo debe ser sufragado por el asociado y/o ex asociado.

ARTÍCULO 5°. - **GASTOS DE COBRANZA:** Los gastos de cobranza son los valores que deben asumir los asociados y/o ex asociados, por el incumplimiento en el pago de sus obligaciones y que tienen como finalidad remunerar la gestión realizada por agentes externos especializados; estas sumas son independientes de los intereses corrientes, de mora o seguros que hayan sido cargados a la obligación.

ARTÍCULO 6°. - **MEDIOS DE CONTACTO:** Sin perjuicio de las etapas, y actividades de cobranza establecidas en el presente reglamento los requerimientos que se efectúen para el cobro de las obligaciones crediticias adquiridas por los asociados y/o ex asociados de FONCOMFENALCO podrán surtirse por cualquiera de los siguientes medios de comunicación, pero sin limitarse a ellos:

- a. Mensajes de Texto.
- b. Correos electrónicos
- c. Gestión Telefónica
- d. Comunicaciones físicas
- e. Visitas por parte de funcionarios autorizados
- f. Comunicaciones a los empleadores ejerciendo el derecho de prelación de pago consagrado en la ley 79 del año 1988 y ley 1527 de 2012.

ARTÍCULO 7°. - **POLÍTICAS DE COBRANZA:** son políticas generales del recaudo de la cartera las siguientes:



SC-CER127735

	REGLAMENTOS	FECHA: 21/06/2021
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	VERSIÓN: 004
	REGLAMENTO DE COBRANZA	PAGINA: 6

- a) El recaudo de la cartera se realizará de conformidad con los principios cooperativos, las normas legales vigentes sobre materia, estatutos y los reglamentos vigentes.
- b) El proceso de cobranza estará orientado a crear una cultura de buen pago, promoviendo en los asociados y ex asociados la cultura de pago oportuno de sus obligaciones, a través de los distintos medios de pago que ofrece FONCOMFENALCO.
- c) El proceso de recaudo estará orientado a conocer de manera oportuna las dificultades del deudor, que permitan llegar acuerdos de pagos convenientes para las partes, así como el cambio o adición de garantías.
- d) Informar oportunamente a los asociados, ex asociados y deudores solidarios de los atrasos en sus obligaciones financieros, estableciendo canales de comunicación requeridos para que comprendan y se responsabilicen de las obligaciones adquiridas.
- e) La administración de la cartera estará guiada a generar compromisos de pagos directos, que eviten costos innecesarios como intereses de mora, gastos de cobranza, cobros jurídicos, etc.

TITULO 2 DEL FONDO DE EMPLEADOS DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR ANDI COMFENALCO CARTAGENA

ARTÍCULO 8°. - QUIÉNES SOMOS:

Somos una compañía que propende por el mejoramiento de la calidad de vida de sus asociados y de su grupo familiar, a través de la prestación de sus servicios, comprometidos con el bienestar social, el crecimiento empresarial, el fomento del ahorro y el otorgamiento de créditos con bajas de tasas de interés, trabajando bajo una mejora continua en todos los procesos.

ARTÍCULO 9°. - FILOSOFIA INSTITUCIONAL

9.1. Misión

Mejorar la calidad de vida de los asociados y su grupo familiar a través de los servicios de bienestar social, crecimiento empresarial, ahorros y créditos contribuyendo al desarrollo social, cultural y económico de la comunidad, fomentando la solidaridad y ayuda mutua.



SC-CER127735

	REGLAMENTOS	FECHA: 21/06/2021
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	VERSIÓN: 004
	REGLAMENTO DE COBRANZA	PAGINA: 7

9.2 Visión -

Seremos en el 2023 una entidad reconocida por nuestros Asociados y su grupo familiar como la primera opción en la prestación oportuna de servicios integrales con sentido social y solidario.

9.3 Decálogo de valores

Constituyen los valores corporativos de FONCOMFENALCO, y base de la cultura organizacional, otorgando un sentido noble y ético a la misma.

- ✓ **RESPECTO**
Consideración debida a las personas y a las cosas.
- ✓ **LEALTAD**
Fidelidad frente a las personas y a las ideas.
- ✓ **HONESTIDAD**
Cualidad que hace que una persona sea incapaz de engañar o defraudar, ya sea en su propio beneficio o en el de otro.
- ✓ **COMPROMISO**
Actitud de cooperación por convicción, que sobrepasa lo impuesto, pactado y/o acordado.
- ✓ **RESPONSABILIDAD**
Capacidad de dar respuesta adecuada a lo encomendado y de asumir las consecuencias.
- ✓ **TOLERANCIA**
Respeto y comprensión a los proyectos ajenos, aunque no los compartamos, en busca del bienestar común.
- ✓ **EQUIDAD**
Capacidad de reconocer a las personas los mismos derechos y oportunidades.
- ✓ **DISCIPLINA**
Actitud de autocontrol en la observancia a normas y cumplimiento de deberes dirigida a la obtención de objetivos y resultados programados.
- ✓ **SOLIDARIDAD**
Actitud que implica dirigir las ideas y los actos pensando en el interés del grupo incluyendo el propio.
- ✓ **JUSTICIA**
Actitud que consiste en dar a cada quien lo que le corresponde corrigiendo desequilibrios y observando diferencias.

ARTÍCULO 10°. - CARACTERÍSTICAS COMO ENTIDAD SUPERVISADA:



SC-CER127735

	REGLAMENTOS	FECHA: 21/06/2021
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	VERSIÓN: 004
	REGLAMENTO DE COBRANZA	PAGINA: 8

Como organización de la economía solidaria debemos cumplir con los principios y fines de la economía solidaria previstos en los artículos 4 y 5 de la Ley 454 de 1998 y, especialmente, con las características y principios económicos contemplados en el artículo 6 de la citada ley, los cuales son:

- a. Estar organizada como empresa que contemple en su objeto social, el ejercicio de una actividad socioeconómica, cultural o ambiental tendiente a satisfacer necesidades de sus asociados y el desarrollo de obras de servicio comunitario.
- b. Tener establecido un vínculo asociativo, fundado en los principios y fines contemplados en la mencionada ley.
- c. Tener incluido en nuestros estatutos o reglas básicas de funcionamiento la ausencia de ánimo de lucro, movida por la solidaridad, el servicio social o comunitario.
- d. Garantizar la igualdad de derechos y obligaciones de nuestros miembros sin consideración a sus aportes
- e. Establecer en nuestros estatutos un monto mínimo de aportes sociales no reducibles, debidamente pagados, durante su existencia. Este requisito no aplica para las asociaciones mutuales, toda vez que el patrimonio se conforma fundamentalmente con las contribuciones de nuestros asociados y no con aportes.
- f. Integrarnos social y económicamente, sin perjuicio de sus vínculos con otras entidades sin ánimo de lucro que tengan por fin promover el desarrollo integral del ser humano.

Además, como organización de la economía solidaria debemos cumplir con los siguientes principios económicos:

- a. Establecer la irrepartibilidad de las reservas sociales y, en caso de liquidación, la del remanente patrimonial.
- b. Destinar los excedentes a la prestación de servicios de carácter social, al crecimiento de sus reservas y fondos, y a reintegrar a sus asociados parte de los mismos en proporción al uso de los servicios o a la participación en el trabajo de la empresa, sin perjuicio de amortizar los aportes y conservarlos en su valor real.

TITULO III

PROCEDIMIENTO PARA LLEVAR A CABO LA COBRANZA DE LAS OBLIGACIONES CREDITICIAS.

CAPITULO I

ETAPAS DE COBRANZA



SC-CER127735

	REGLAMENTOS	FECHA: 21/06/2021
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	VERSIÓN: 004
	REGLAMENTO DE COBRANZA	PAGINA: 9

ARTÍCULO 11°. - COBRANZA INSTITUCIONAL: El Fondo de Empleados de la Caja de Compensación Familiar de Fenalco Andi Comfenalco Cartagena FONCOMFENALCO, podrá adelantar un proceso de cobranza de manera directa o a través de terceros idóneos, mediante la recordación de pago de las cuotas mensuales, acuerdos de pago, pago de cuotas vencidas, entre otros procedimientos, a los deudores que presenten vencimientos en las obligaciones crediticias.

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

PARAGRAFO 1: De los convenios y acuerdos de pagos, conciliaciones, refinanciaciones y/o transacciones, se extenderá comunicación oportuna a los deudores solidarios. (VER ANEXO 1).

ARTÍCULO 12°. - COBRANZA PREVENTIVA: Se podrá desarrollar campañas de cobranza preventiva a deudores con obligaciones que se encuentren al día y/o próximas a vencer el pago de la cuota mensual o con vencimiento entre 1 y 30 días, con el fin de evitar el deterioro de la cartera o normalizar las que presenten vencimiento. La gestión con estos deudores debe cobijar todos los servicios y productos que componen la cartera de FONCOMFENALCO. En el presente caso, FONCOMFENALCO., podrá enviar una liquidación de la cuota mensual, indicando: el valor de la cuota, los intereses de plazo y de mora según el caso, periodo para realizar el pago, entre otros. (VER ANEXO 2 o 3)

ARTICULO 13°. - COBRANZA CORRECTIVA: Se podrá llevar a cabo campañas de cobranza correctiva a deudores con obligaciones que presenten entre 31 y 60 días de mora. En tal situación junto con la liquidación que se envía FONCOMFENALCO al domicilio del asociado, se remitirá una comunicación donde se le indique el término de la mora y las posibles sanciones que daría lugar en su calidad de asociado. (VER ANEXO 4)

PARAGRAFO 1: De los incumplimientos o morosidad en las obligaciones contraídas, se dará traslado al deudor solidario haciéndole extensiva la carga crediticia.

ARTICULO 14°. - COBRANZA PREJURIDICA: Se podrá realizar el cobro prejurídico, a las obligaciones crediticias que presenten vencimiento entre 61 y 90 días, causada por los créditos otorgados de conformidad con las



SC-CER127735

	REGLAMENTOS	FECHA: 21/06/2021
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	VERSIÓN: 004
	REGLAMENTO DE COBRANZA	PAGINA: 10

reglamentaciones de crédito y cartera expedidos por FONCOMFENALCO., 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 informe al deudor y/o deudor solidario sobre las sanciones disciplinarias que como obligados se están llevando a cabo en su contra y las obligaciones crediticias que adquirió con FONCOMFENALCO, los inconvenientes de adelantar un proceso jurídico en su contra. Los costos que demande este procedimiento serán a cargo de los deudores. (VER ANEXO 5 o 6)

ARTÍCULO 15°. - COBRANZA JURÍDICA: Podrá iniciarse la gestión del cobro judicial de las obligaciones con vencimientos superiores a 100 días de forma directa o a través de terceros, una vez agotadas las gestiones de cobro prejurídico, de conformidad con el procedimiento establecido para este efecto. No obstante, la Gerencia de FONCOMFENALCO., podrá autorizar el inicio del cobro jurídico en un término inferior al señalado, en el evento que lo considere necesario, pertinente y conducente de acuerdo con las políticas de crédito de FONCOMFENALCO. (VER ANEXO 7 u 8)

ARTICULO 16°. - REPORTE A CENTRALES DE RIESGO: FONCOMFENALCO, deberá reportar a las centrales de riesgo o bases de datos, las obligaciones no atendidas de acuerdo con las condiciones pactadas, a partir del primer día de mora.

CAPITULO II MECANISMOS DE NORMALIZACION DE CARTERA

ARTÍCULO 17°. - MECANISMOS: FONCOMFENALCO, para normalización de la cartera podrá suscribir acuerdos de pago o acuerdos de conciliación, según la etapa de cobro en que se encuentre.

ARTICULO 18°. - ACUERDO DE PAGO: FONCOMFENALCO., podrá suscribir acuerdos de pago sobre los saldos vencidos y/o totalidad del crédito tendientes a normalizar las obligaciones que presenten vencimiento, de conformidad con los lineamientos y políticas establecidas por la Junta Directiva, con el apoyo del Comité de Evaluación de Cartera, a través de la Gerencia o del funcionario a quien se le delegue dicha función.

Con la suscripción de acuerdos de pago, las obligaciones se considerarán al día solo hasta que esté normalizada y por lo tanto, los reportes a las centrales de



SC-CER127735

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 21/06/2021
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 004
		PAGINA: 11

riesgo o a cualquier otra entidad que administre o maneje bases de datos pública o privada reflejarán la situación real de la obligación.

ARTÍCULO 19°. - TÉRMINO DE SUSCRIPCIÓN: El término máximo para suscribir acuerdos de pago, no podrá superar los 18 meses para la cancelación del saldo, salvo, que el término inicialmente pactado no sea inferior, caso en el cual, se tendrá en cuenta el último. Este plazo solo aplicará para créditos de consumo. La gerencia estará facultada para ampliar este plazo, si al momento de elaborar el acuerdo de pago el deudor lo solicita.

ARTÍCULO 20°. - CONCILIACIÓN. Cuando la obligación se encuentre en cobro jurídico se podrá aceptar conciliación para el pago de la obligación, previo concepto de la asesoría jurídica contratada para realizar este cobro.

ARTÍCULO 21°. - MECANISMOS EXCEPCIONALES PARA LA NORMALIZACIÓN: Se podrá 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.

DISPOSICIONES FINALES

El presente reglamento fue discutido y aprobado por la Junta Directiva de FONCOMFENALCO., en reunión ordinaria efectuada el día XXXX (XXX) de XXXX de dos mil dieciséis 2016 en la ciudad Cartagena de Indias DTYC.



SC-CER127735

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 21/06/2021
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 004
		PAGINA: 12

**ANEXOS No. 1. FORMATOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA
 NOTIFICACIÓN DE ACUERDOS, CONVENIOS, CONCILIACIONES Y/O
 TRANSACCIONES**

Cartagena de indias, Julio 22 de 2016

Señor:

XX

Ciudad



SC-CER127735

	REGLAMENTOS	FECHA: 21/06/2021
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	VERSIÓN: 004
	REGLAMENTO DE COBRANZA	PAGINA: 13

Cordial saludo,

Por medio de la presente nos dirigimos a usted para notificarle en calidad de codeudor del señor(a) xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx del crédito # xxxxxxxxxxxxxxx, que la asociada se desvinculó laboralmente de Comfenalco y que después de hacer el cruce respectivo de sus ahorros con sus obligaciones le quedo un saldo por pagar al fondo, por el cual realizó un acuerdo de pago el día XXXX de XXXXXX del xxxxxx y su primera cuota a pagar es el xxxxx de xxxxx de xxxxxx.

Como quiera, que existen obligaciones solidarias y correlativas, le invitamos a efectuar un seguimiento oportuno, al cumplimiento de lo pactado en procura de evitar, que usted asuma el cubrimiento del saldo pendiente.

Si usted requiere información adicional puede comunicarse con Alvaro Jose Patiño Saucedo Gestor Financiero de Foncomfenalco, al teléfono 6723800 Ext. 2352 o al celular 311-414-2299.

SENEY MARGARITA JIMENEZ ROMERO
Gerente Foncomfenalco

**ANEXOS No. 2. FORMATOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA
COBRANZA PREVENTIVA NO. 3 – DESCUENTO NO PRACTICADO**

Cartagena de Indias D. T y C. 22 de septiembre de 2016.

Señores

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Y/O XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX



SC-CER127735

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 21/06/2021
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 004
		PAGINA: 14

Dirección: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Y/O
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
La ciudad.

Referencia: Obligación en Mora por descuentos no practicados.

Siendo consecuentes con la gran responsabilidad social que tenemos, informamos a usted, muy respetuosamente que, a la fecha, debido a un descuento no practicado en el correspondiente mes de xxxxx, presenta un saldo por valor de xxxxxx.

Agradecemos a usted, en cuanto le sea posible, realizar el pago referenciado. Sea procedente informarle, que es nuestra sana intención, evitar la generación de costos adicionales en intereses, de conformidad con los lineamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Además, evitar así ser reportado ante las Centrales de Riesgo; según preceptos de la ley 1266 de 2008 (Habeas Data).

A continuación, relacionamos las cuentas donde puede realizar sus pagos: Davivienda cuenta corriente No. 0566-6999-9452 y Av Villas cuenta corriente No. 821-277-16-7 a nombre de Foncomfenalco identificado con Nit: 890.481.191 – 0.

Por último, agradecemos enviar notificación de pago realizado. Si a la fecha de recibir esta notificación, usted ya canceló, haga caso omiso de esta misiva.

Reiteramos una vez más su oportunidad en el pago, toda vez que siempre estamos pensando en el Bienestar de nuestros asociados.

Con especial afecto y respeto.

Atentamente,

**ANEXOS No. 3. FORMATOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA
COBRANZA PREVENTIVA NO. 1**

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 21/06/2021
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 004
		PAGINA: 15

Cartagena de Indias D. T y C. 22 de septiembre de 2016.

Señores

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Y/O XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Dirección: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Y/O
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
La ciudad.

Referencia: Obligación en Mora.

Nos dirigimos a usted para recordarle que su obligación número XXXX arroja un atraso por valor de \$XXXXXXX con xxx días de atraso. No dudamos que esta demora sea debida a un error involuntario de su parte, por lo que les solicitamos se sirvan hacer efectiva a la mayor brevedad posible la cantidad indicada.

Sea procedente informarle, que el no pago oportuno de estas obligaciones podría generarle costos adicionales en intereses, de conformidad con los lineamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Evite ser reportado negativamente ante las Centrales de Riesgo; Foncomfenalco está facultado por su autorización expresa y según preceptos del artículo 12 de la ley 1266 del 2008 (Habeas Data), con esta comunicación le damos aviso de nuestra intención de realizar dicho reporte en caso de no recibir su pago en los próximos 20 días.

Las cuentas donde puede realizar su pago son: Davivienda cuenta corriente No. 0566-6999-9452 y Av Villas cuenta corriente No. 821-277-16-7 a nombre de Foncomfenalco identificado con Nit: 890.481.191 – 0.

Si usted requiere información adicional puede comunicarse con Alvaro Jose Patiño Saucedo Gestor Financiero de Foncomfenalco, al teléfono 6723800 Ext. 2352 o al celular 311-4142299.

Atentamente,



SC-CER127735

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 21/06/2021
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 004
		PAGINA: 16

ANEXOS No. 4. FORMATOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA COBRANZA CORRECTIVA

Cartagena de Indias D. T y C. 22 de septiembre de 2016.

Señores

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Y/O XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Dirección: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Y/O

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

La ciudad.

Referencia: Obligación en Mora – Segundo Aviso.

No habiendo recibido respuesta a nuestros comunicados anteriores, una vez más le insistimos en la necesidad de hacer efectivo el pago de su deuda contraída con Foncomfenalco; esta arroja a corte de xxxxxxxx un saldo a nuestro favor de \$XXXX.

Le transmitimos nuestro deseo de colaborar conjuntamente con el fin de encontrar una posible solución. Asimismo, nos vemos en la obligación de informarle que si en el plazo de diez días calendarios, no recibimos respuesta a la presente, daremos traslado al codeudor, sin perjuicio de recurrir a la misma por vía legal.

Si usted requiere información adicional puede comunicarse con Alvaro Jose Patiño Saucedo Gestor Financiero de Foncomfenalco, al teléfono 6723800 Ext. 2352 o al celular 311-4142299.

Esperando tome de manera positiva nuestra buena disposición,

Atentamente.



SC-CER127735

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 21/06/2021
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 004
		PAGINA: 17

**ANEXOS No. 5. FORMATOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA
COBRANZA PREJUDICIAL
CREDITOS NO AFIANZADOS**

Cartagena de Indias D. T y C. 22 de septiembre de 2016.

Señores

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Y/O XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Dirección: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Y/O

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

La ciudad.

Referencia: Cobro Pre Jurídico.

Hace dos meses nos dirigimos a ustedes solicitándole respetuosamente de ponerse al día con la obligación XXXX. Posteriormente, y por carta certificada de fecha XX de XX del corriente, volvimos a insistirles sobre la conveniencia de atender al descubierto citado, que importa la cantidad de \$ XXX. Como hasta la fecha no hemos recibido contestación alguna de su parte a las dos cartas citadas, recurrimos nuevamente a ustedes, para solicitarle que por el medio que considere más oportuno nos remita la mencionada cantidad.

Sinceramente lamentaríamos comprometer su prestigio comercial con una reclamación de carácter judicial que queremos evitar a toda costa, pero que nos veríamos forzados a interponer si no se deciden a saldar el débito antes mencionado. En espera de sus noticias.

Atentamente,



SC-CER127735

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 21/06/2021
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 004
		PAGINA: 18

**ANEXOS No. 6. FORMATOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA
COBRANZA PREJUDICIAL
CREDITOS AFIANZADOS**

Cartagena de Indias D. T y C. 22 de septiembre de 2016.

Señores

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Y/O XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Dirección: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Y/O

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

La ciudad.

Referencia: Cobro Pre Jurídico.

Hace dos meses nos dirigimos a ustedes solicitándole respetuosamente de ponerse al día con la obligación XXXX. Posteriormente, y por carta certificada de fecha XX de XX del corriente, volvimos a insistirles sobre la conveniencia de atender al descubierto citado, que importa la cantidad de \$ XXX. Como hasta la fecha no hemos recibido contestación alguna de su parte a las dos cartas citadas, recurrimos nuevamente a ustedes, para solicitarle que por el medio que considere más oportuno nos remita la mencionada cantidad.

Por lo anterior, le notificamos que a partir de la fecha todo lo relacionado con este tema, en lo sucesivo deberán contactarse directamente con:

EMPRESA: AFIANZAFONDOS

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Atentamente,



SC-CER127735

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 21/06/2021
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 004
		PAGINA: 19

**ANEXOS No. 7. FORMATOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA
COBRANZA JUDICIAL – SIN AFIANZADORA**

Señores

Referencia: Cobro Jurídico.

Insistiendo en la necesidad que por su parte tienen de zanjar la deuda contraída con FONCOMFENALCO, y no habiendo recibido respuesta alguna a nuestras anteriores reclamaciones, nos vemos en la obligación de trasladar a nuestro abogado la orden de iniciar las correspondientes acciones legales para la liquidación y pago de la misma.

Por lo anterior, para todo lo relacionado con este tema, en lo sucesivo deberán contactarse directamente con:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Atentamente,



SC-CER127735

	REGLAMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	FECHA: 21/06/2021
	REGLAMENTO DE COBRANZA	VERSIÓN: 004
		PAGINA: 20

**ANEXOS No. 8. FORMATOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA
COBRANZA JUDICIAL – CON AFIANZADORA**

Señores

Referencia: Cobro Jurídico.

Insistiendo en la necesidad que por su parte tienen de zanjar la deuda contraída con FONCOMFENALCO, y no habiendo recibido respuesta alguna a nuestras anteriores reclamaciones, nos vemos en la obligación de trasladar a la afianzadora la orden de iniciar las correspondientes acciones legales para la liquidación y pago de la misma.

Por lo anterior, para todo lo relacionado con este tema, en lo sucesivo deberán contactarse directamente con:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Atentamente,



SC-CER127735

	REGLAMENTOS	FECHA: 21/06/2021
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	VERSIÓN: 004
	REGLAMENTO DE COBRANZA	PAGINA: 21

Etapas de gestión de cobro con asociados por descuentos no practicados de nómina

Etapas	Descripción	Observaciones
E1-Carta aviso anexo 2	<p>Se debe enviar carta inmediatamente el gestor financiero reciba notificación de los descuentos no practicados.</p> <p>Si el asociado no normaliza su crédito en el lapso de 10 días, se procederá a realizar la actividad de la etapa 2 (E2).</p>	<p>Esta carta se acompaña del envío de los mensajes de texto.</p> <p>Se debe enviar notificación a nómina de su empleador y consultar el por qué no se le está generando el descuento.</p>
E2-Carta aviso anexo 3	<p>Se debe enviar carta del anexo #3 cuando el asociado sea repetitivo en sus descuentos no practicados y no realice el pago de sus obligaciones.</p> <p>Si el asociado no normaliza su crédito en</p>	<p>Se debe realizar llamada telefónica al asociado para conocer la situación actual de sus ingresos, solicitar los volantes de nómina y enviar al gestor(a) de créditos para su estudio</p>

	REGLAMENTOS	FECHA: 21/06/2021
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	VERSIÓN: 004
	REGLAMENTO DE COBRANZA	PAGINA: 22

	el lapso de 10 días, se procederá a realizar la actividad de la etapa 3 (E3).	
E3-Análisis para reestructurar crédito	El gestor(a) financiero(a) en compañía del gestor(a) de créditos(a) deberá analizar la condición actual de los ingresos del asociado y su capacidad de pago, con el fin de brindarle una solución al asociado por medio de la reestructuración del crédito.	Se debe realizar reestructuración del crédito para garantizar el recaudo de la cuota correspondiente y normalizar el crédito.

Etapas de gestión de cobro con Ex asociados por obligaciones en mora y asociados en condiciones especiales (contratos suspendidos, pensionados, ex trabajadores o sin capacidad de pago)

Etapas	Descripción	Observaciones
E1-Carta aviso anexo 3 (1-30 días)	Se debe enviar carta inmediatamente el ex asociado presente un día de mora en sus obligaciones luego de haber realizado acuerdo de pago. Si el asociado no normaliza su crédito en el lapso de 20 días, se procederá a realizar la actividad de la etapa 2 (E2).	En esta etapa debe realizar con gestiones de cobro por llamadas telefónicas. Pasados 20 días se contará con autorización para reportes a centrales de riesgo.
E2-Carta aviso anexo 4 (31-60 días)	Se debe enviar carta del anexo #4 cuando el ex asociado haga caso omiso al primer comunicado y las llamadas telefónicas y no realice el pago de sus obligaciones.	Se siguen acompañando las gestiones por llamadas telefónicas en donde se pueda incentivar al ex asociado a realizar abono o pago total del



SC-CER127735

	REGLAMENTOS	FECHA: 21/06/2021
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	VERSIÓN: 004
	REGLAMENTO DE COBRANZA	PAGINA: 23

	Si el asociado no normaliza su crédito en el lapso de 20 días, se procederá a realizar la actividad de la etapa 3 (E3).	saldo vencido o si se compromete a un acuerdo de pago para poner al día su obligación.
E3-Carta aviso anexo 5 o anexo 6 (61-90 días)	Se procede con el envío de la carta del anexo #5 o anexo #6, dependiendo cual sea el caso. Teniendo en cuenta que el ex asociado no ha dado respuesta oportuna a los comunicados anteriores ni dio cumplimiento al acuerdo realizado para poner al día sus obligaciones. Si el asociado no normaliza su crédito en el lapso de 10 días, se procederá a la actividad de la etapa 4 (E4).	Se debe realizar el envío de estas cartas bajo los tiempos establecidos y dejar por escrito si se llega a algún acuerdo de pago, porque, son evidencias necesarias para cuando se vaya a realizar la reclamación
E4- Carta aviso anexo 7 u 8 (Mayor a 100 días)	Se debe enviar carta del anexo #7 u 8, en vista que el ex asociado no ha dado respuesta a ninguno de los comunicados enviados, no logra ser contactado por ninguno de los medios establecidos ni se contacta con Foncomfenalco ni muestra intención de pago.	Esta es la etapa final para proceder hacer la reclamación a la afianzadora o pasar el proceso al abogado, por lo tanto, se debe contar con las evidencias que se realizaron en las etapas anteriores.
E5 – Notificación de procedimiento especial de cobranza	Se le notifica al asociado que su caso ha sido trasladado para cobro jurídico por medio del abogado o afianzadora.	Se debe tener a la mano toda la información requerida para iniciar los procesos jurídicos.

	REGLAMENTOS	FECHA: 21/06/2021
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	VERSIÓN: 004
	REGLAMENTO DE COBRANZA	PAGINA: 24

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
001	28/08/2009	Creación del documento.
002	02/08/2013	Se Actualizó el procedimiento adecuado para los descuentos en mora de los asociados de Foncomfenalco. Mediante Acta 81 del 2 de agosto de 2013.
003	27/09/2016	Se actualizaron las cartas a enviar para las diferentes etapas de cobro.
004	21/06/2021	Se realizaron cambios en el nombre del gestor financiero, se cambian algunas expresiones en las cartas para enviar en las diferentes etapas de cobranza y se le agrega tabla donde se especifica que procedimiento debe llevar a cabo el gestor financiero en las diferentes etapas de cobro y dependiendo si son cobros a asociados o ex asociados.



SC-CER127735

 Foncomfenalco <small>Fondo de Empleados Comfenalco</small>	REGLAMENTOS	FECHA: 21/06/2021
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	VERSIÓN: 004
	REGLAMENTO DE COBRANZA	PAGINA: 25



SC-CER127735