



MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA

MA-GG-02

Síguenos en:



	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

Contenido

CAPITULO I – GENERALIDADES	7
1.1 INTRODUCCIÓN	7
1.2 OBJETIVOS	8
1.2.1 Objetivos Generales del crédito	8
1.3 NORMATIVIDAD APLICABLE	8
1.4 PRINCIPALES DEFINICIONES	9
1.5 MERCADO OBJETIVO	10
1.5.1 No son sujetos de crédito	12
1.5.2 Restricciones para colocación en actividades y destinos específicos	12
1.5.3 Calificación de los asociados	12
1.6 ZONAS DE INFLUENCIA	13
1.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	14
1.7.1 Gobierno y Estructura estratégica	14
1.7.2 Estructura administrativa y operativa	16
1.7.3 Comités	19
1.7.4 Órganos de control	20
CAPITULO II – PROCESO DE CRÉDITO	21
2.1 POLÍTICAS	21
2.1.1 Políticas de originación	21
2.1.2 Fondeo de las operaciones crediticias	23
2.1.3 Garantías	23
2.1.4 Plazos y tasas	24
2.1.5 Costo del Crédito	24
2.1.6 Vigencia de aprobación del crédito	25
2.1.7 Créditos simultáneos	25
2.1.8 Abonos parciales o prepagos de las obligaciones	25
2.1.9 Información y actualización de bases de datos	26
2.1.10 Vinculados al solicitante de crédito - acumulación en personas naturales	26

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

2.1.11	Política de exposición al riesgo, límites y concentración.....	27
2.1.12	Política de capacitación	28
2.1.13	Políticas sobre revelación y reserva de información	28
2.2	CRITERIOS GENERALES DEL CRÉDITO.....	29
2.2.1	Condiciones Generales del crédito.....	29
2.2.2	Criterios para el otorgamiento de créditos (análisis cuantitativo y cualitativo) 30	
2.2.3	Concepto del análisis.....	32
2.2.4	Decisión final.....	33
2.2.5	Restricciones del crédito	33
2.2.6	Soportes	33
2.3	INFORMACIÓN QUE DEBERÁ SER ENTREGADA PREVIAMENTE AL ASOCIADO Y CODEUDOR(ES)	34
2.4	TÉRMINO PARA LA DECISIÓN DE CRÉDITOS	35
2.5	CRÉDITOS PARA ADMINISTRADORES Y EMPLEADOS.....	35
2.6	FORMALIZACIÓN DE LOS CRÉDITOS	36
2.7	INFORMACIÓN A SOLICITANTES.....	36
2.8	DESEMBOLSO	36
2.9	ESTRUCTURA DEL AREA DE CRÉDITOS.....	36
2.10	FACULTADES DE APROBACIÓN	37
2.10.1	El Consejo de Administración.....	37
2.10.2	Comité de Crédito	37
2.10.3	Comité Gerencia y Jefe de Crédito y Cartera.....	38
2.10.4	Jefe de Crédito y Cartera	39
2.10.5	Director Financiero y Director de Oficina	39
2.10.6	Otras consideraciones	39
	CAPITULO III - LÍNEAS Y MODALIDADES DE CRÉDITO.....	40
3.1	CLASIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS	40
3.2	LÍNEAS DE CRÉDITOS.....	41
3.2.1	Créditos de consumo	41

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

3.2.2	Créditos de vivienda	41
3.2.3	Créditos comerciales.....	42
3.3	APORTES SOCIALES	42
3.4	POLÍTICAS PARA VINCULACIÓN DE DEUDORES PATRONALES PARA CRÉDITOS POR DESCUENTO DE NÓMINA	43
CAPITULO IV – GARANTÍAS		44
4.1	GARANTÍAS ADMISIBLES	45
4.1.1	Hipotecarias	46
4.1.2	No hipotecarias.....	46
4.1.3	Avalúo de las garantías	47
4.1.4	Sustitución del bien dado en garantía	48
4.1.5	Desembolso de créditos con garantías admisibles.....	48
4.1.6	Liberación de Garantías.....	48
4.2	GARANTÍAS NO ADMISIBLES.....	48
CAPITULO V – PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA		49
5.1	OBJETIVOS	50
5.1.1	Objetivo específico.....	50
5.1.2	Objetivos específicos	50
5.2	POLÍTICAS GENERALES DE CARTERA.....	50
5.3	IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGOS	51
5.4	CALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS BASES DE DATOS ..	52
5.5	MECANISMOS PARA LA GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA	52
5.5.1	Acuerdo de pago.....	52
5.5.2	Visita domiciliaria	53
5.5.3	Bloqueo de cupo Rotativo.....	53
5.5.4	Cláusula aceleratoria	54
5.6	SEGMENTACIÓN DEL ESQUEMA DE RECUPERACIÓN DE CARTERA.....	55
5.7	POLÍTICAS DE CALIFICACIÓN DE LA CARTERA	55
5.7.1	Categoría A o “riesgo normal”	56

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

5.7.2	Categoría B o "riesgo aceptable, superior al normal"	56
5.7.3	Categoría C o "riesgo apreciable"	56
5.7.4	Categoría D o "riesgo significativo"	56
5.7.5	Categoría E o "riesgo de incobrabilidad"	56
5.7.6	Calificación de la cartera de créditos por edad de vencimiento	56
5.8	POLÍTICAS DE PROVISIONES	57
5.8.1	Provisión General	57
5.8.2	Provisión Individual.....	57
5.8.3	Provisión cuentas por cobrar derivadas de operaciones de crédito	58
5.8.4	Provisión de las deudores patronales	58
5.8.5	Suspensión de causación de intereses, e ingresos por otros conceptos	59
5.9	ETAPAS DE LA GESTIÓN DE COBRANZA O RECUPERACIÓN.....	59
5.9.1	Cobranza administrativa.....	59
5.9.2	Cobranza Pre-jurídica	61
5.9.3	Cobranza Jurídica.....	61
5.10	INFORMES.....	62
5.11	Reporte a las centrales de información	63
5.12	RETROALIMENTACIÓN DEL PROCESO	63
5.13	REESTRUCTURACIONES	63
5.13.1	Políticas de reestructuración	63
5.13.2	Calificación de los Créditos Reestructurados	64
5.14	NOVACIONES.....	64
5.14.1	Políticas para Novaciones	65
5.15	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE CARTERA.....	66
5.15.1	Evaluación del comportamiento de la cartera	66
5.15.2	Evaluación de la cartera trimestral.....	67
5.15.3	Evaluación anual a la totalidad de la cartera de créditos	67
5.15.4	Políticas para la evaluación y seguimiento de la cartera	68
5.15.5	Responsabilidad de los administradores.....	69

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

5.15.6	Recalificación anticipada de las obligaciones.....	69
5.16	BIENES RECIBIDOS EN DACIÓN DE PAGO.....	70
5.16.1	Proceso de enajenación del bien inmueble.....	70
5.16.2	Plazo para la venta de los bienes recibidos en pago.....	70
5.16.3	Efecto contable y provisiones.....	70
5.16.4	Manejo Contable	71
5.17	CASTIGO DE CARTERA	72
5.17.1	Criterios para determinar el castigo de cartera.....	72
5.17.2	Solicitud de Castigos a Consejo de Administración.....	73
5.17.3	Seguimiento a la cartera castigada	73
5.17.4	Reporte de cartera castigada a Centrales de Riesgo y a la Superintendencia de Economía Solidaria.....	73
5.18	ESTRUCTURA DEL ÁREA DE CARTERA.....	73
5.19	Expedientes de los deudores	74
	CAPITULO VI – CONSIDERACIONES FINALES	74
6.1	CRUCES DE CUENTA Y RETIROS.....	74
6.2	EXCEPCIONALIDADES.....	75
6.3	CONFLICTOS DE INTERÉS	75
6.4	CONFIDENCIALIDAD Y MANEJO DE INFORMACIÓN.....	75
6.5	CASOS NO PREVISTOS	76
6.6	REFORMAS.....	76
6.7	APROBACIÓN.....	76
7.	CONTROL DE CAMBIOS	77
	ANEXOS	79
	ANEXO 1 - ESTAMENTOS DE APROBACIÓN.....	79
	ANEXO 2 - REGLAMENTO DEL COMITÉ DE CRÉDITOS	80
	ANEXO 4 - REGLAMENTO DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN DE CARTERA	82

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

ACUERDO No. 085
Del 15 de marzo de 2018
Aprobado según acta No. 296 del Consejo de Administración
Por el cual se reglamenta el Manual de Crédito y Cartera
y
Acta No. 319 del 17 de julio de 2019
En la cual se aprueban modificaciones al Manual de Crédito y Cartera

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Yarumal, en ejercicio de sus funciones legales y estatutarias y,

CONSIDERANDO

Que es deber de la Cooperativa de Yarumal garantizar el adecuado cumplimiento de las políticas vigentes inherentes al otorgamiento de créditos, desde su colocación hasta asegurar la recuperación de la cartera. Esta obligatoriedad radica en el hecho de que el crédito constituye un importante servicio de la Cooperativa y en tal circunstancia, la aplicación adecuada de dichas políticas y de las disposiciones de la Superintendencia de la Economía Solidaria en especial las referidas en el CAPÍTULO II de la Circular Básica Contable y Financiera Nro. 004, asegurarán un desarrollo armónico de la Cooperativa.

Que, en mérito de lo expuesto,

ACUERDA:

Aprobar la versión 02 del Manual de Crédito y Cartera cuyas modificaciones se especifican en el ítem 7. Control de cambios.

CAPITULO I – GENERALIDADES

1.1 INTRODUCCIÓN

El presente Manual tiene como propósito establecer, de acuerdo con las normas legales vigentes expedidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria, las políticas para el otorgamiento de créditos y la gestión de la cartera, determinando los requisitos, mecanismos y procedimientos que permitirán a la Cooperativa de Yarumal garantizar un adecuado manejo del riesgo crediticio.

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Yarumal, a través del presente Manual, establece los estamentos competentes para la aprobación de los créditos y el marco de políticas para la administración del riesgo de crédito, las cuales son de obligatorio cumplimiento para todos los empleados e instancias que intervienen en el proceso de

 Cooperativa de Yarumal <i>Creemos contigo</i>	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

colocación, desde la recepción de la documentación para el crédito hasta el desembolso y recuperación de la cartera.

Esta obligatoriedad radica en el hecho de que el crédito constituye un importante servicio de la Cooperativa y en tal circunstancia, la aplicación adecuada de las políticas vigentes en esta materia, asegurará un desarrollo armónico de la Cooperativa.

1.2 OBJETIVOS

La Cooperativa de Yarumal en desarrollo de su objeto social, está expuesta al riesgo de crédito, como resultado de la colocación de recursos a sus asociados, por tanto y para garantizar su sostenibilidad financiera, la Cooperativa acoge los lineamientos establecidos por el Ente de Supervisión en cuanto a la calificación, clasificación y evaluación de la cartera de créditos bajo el marco de un sistema de riesgo de crédito.

El presente Manual tiene como objeto propender por la actualización, recopilación, definición y aprobación de las políticas de otorgamiento, seguimiento, control y recuperación que conforman el Sistema de Administración de Riesgo del Crédito, ajustándose a la normatividad vigente de acuerdo con el objeto de la Cooperativa.

1.2.1 Objetivos Generales del crédito

Conceder préstamos a los asociados según la reglamentación legal, en condiciones favorables, a un costo razonable y con la debida oportunidad para satisfacer necesidades y proyectos económicos, sociales y culturales de carácter lícito, seguro, factible y rentable, procurando que el crédito contribuya al bienestar económico y social del asociado y de su familia, buscando que en este entorno se mejore las condiciones de vida, su productividad y el trabajo honesto, basados en la misión, visión y razón de ser de la Cooperativa.

1.3 NORMATIVIDAD APLICABLE

La Cooperativa para el servicio de créditos, aplicará las normas legales vigentes y las establecidas en el presente Manual. A manera enunciativa se relacionan las siguientes:

- ☉ Ley 79 de 1988, en lo referente al marco general del sector cooperativo.
- ☉ Ley 454 de 1988 (Artículo 39, artículo 49), en lo referente a las operaciones.
- ☉ Ley 2555 de 2010 (artículo 2.1.2.1.3) en lo referente a las garantías que se requieran para el crédito.
- ☉ Decreto 466 de 2016 sobre las garantías mobiliarias.
- ☉ Ley 1527 de 2012 modificada por la Ley 1607 de 2012, en lo referente a los créditos con pago a través de la libranza.
- ☉ Ley 1266 de 2009 en lo referente al buen nombre del deudor.
- ☉ Ley 1480 de 2011 en lo referente a los deberes y derechos del consumidor.
- ☉ Ley 1581 de 2012 respecto a protección de datos.
- ☉ Decreto 037 de 2015, artículo 12, respecto a los límites individuales de cartera.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

- ☺ Circular Contable y Financiera No. 004 de 2008, en lo relacionado con el capítulo II – riesgo de créditos y Circular 015 de 2015.

1.4 PRINCIPALES DEFINICIONES

- ☺ **Asociado:** Son las personas naturales o jurídicas que han sido admitidos como tales por el Consejo de Administración, siempre que permanezcan activos, estén debidamente inscritos en el registro social de la Cooperativa de Yarumal y que cumplan con las condiciones establecidas en el Estatuto.
- ☺ **Créditos:** Es una operación financiera mediante la cual, la Cooperativa de Yarumal les presta a sus asociados una suma de dinero, que debe ser devuelta en un tiempo determinado bajo condiciones pactadas.
- ☺ **Riesgo de créditos:** es la probabilidad de que Cooperativa de Yarumal incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos como consecuencia de que sus deudores incumplan con el pago de sus obligaciones en los términos acordados.
- ☺ **Deudor:** Es aquella persona natural o jurídica que adquirió de manera voluntaria una obligación con Cooperativa de Yarumal y se comprometió al pago de dicha obligación en los términos pactados. Dada esta situación, en la que el deudor no efectúe los pagos a su acreedor, éste podrá ejercer acciones legales contra el deudor para intentar recuperar la deuda correspondiente.
- ☺ **Codeudor o deudor solidario:** Es aquella persona que comparte la deuda con otra persona en iguales condiciones, de modo que no hay obligación accesorio, solo hay una obligación principal en cabeza de los deudores (quien recibe los recursos y quienes la garantizan). Aquí no hay deudor principal, hay varios deudores con obligaciones iguales. El artículo 1568 del Código Civil estipula que cuando hay varios deudores solidarios, cada uno responderá en su parte o cuota, el mismo artículo contempla la posibilidad que convencionalmente se pacte que el acreedor pueda cobrar toda la deuda a cualquiera de los deudores solidarios (codeudores), convirtiéndose la obligación en "solidaria o in solidum".
- ☺ **Garantía:** Corresponde al respaldo para los créditos recibidos. Pueden ser admisibles o no admisibles.
- ☺ **Tasa de interés:** Corresponde al costo que tiene un crédito, en relación al plazo, valor y al destino del mismo.
- ☺ **Tasa de Interés efectiva (TE):** Corresponde a la tasa que se aplica verdaderamente a una cantidad de dinero en un periodo de tiempo.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

- ☉ **Tasa nominal (TN):** Corresponde a la tasa expresada anualmente que genera intereses varias veces al año.
- ☉ **Tabla de amortización del crédito:** Es detalle de todos los pagos que el deudor tiene que realizar durante la vida del crédito. En esta tabla se discrimina el saldo del crédito, valor del pago regular, tasa de interés, número de periodos y los pagos adicionales indilgados al crédito.
- ☉ **Habeas Data:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona para conocer, actualizar y rectificar toda aquella información que se relacione con ella y que se recopile o almacene en bancos de datos.
- ☉ **Libranza:** Es un mecanismo de recaudo de cartera en donde el deudor autoriza a su entidad empleadora a descontar de su nómina mensual o quincenal una suma determinada para aplicar a la cancelación de sus obligaciones ante la Cooperativa de Yarumal y la entidad empleadora se compromete a entregar dichas sumas a la Cooperativa de Yarumal en un plazo previamente convenido.
- ☉ **Pagaré:** Es un título valor que registra una obligación de pago incondicional, el deudor se compromete a pagar a la Cooperativa de Yarumal una cierta cantidad de dinero en un plazo estipulado.
- ☉ **Hipoteca:** Es un derecho real de un inmueble que actúa como garantía de un crédito, que confiere a su titular un derecho de realización de valor de un inmueble el cual, aunque gravado, permanece en poder de su propietario, pudiendo el acreedor hipotecario, en caso de que la deuda garantizada no sea satisfecha en el plazo pactado, promover la venta forzosa del bien gravado con la hipoteca, previo al cumplimiento del proceso de cobranza establecido por la Cooperativa.
- ☉ **Reciprocidad de aportes sociales:** Es la base o relación entre los aportes que posea el solicitante, para otorgarle el crédito, conforme a la línea solicitada.
- ☉ **Actividades Financiables:** Son los destinos económicos hacia los cuales se canalizarán el crédito solicitado, para lo cual, la Cooperativa de Yarumal ha dispuesto las líneas de crédito, cuyo objetivo es cubrir las necesidades de los Asociados.
- ☉ **Cartera de créditos:** Corresponde a las operaciones activas de crédito otorgadas y desembolsadas por la Cooperativa.

1.5 MERCADO OBJETIVO

La base social de la Cooperativa de Yarumal, está integrada de manera diversificada, por comerciantes independientes, asalariados, pensionados contratistas y personas jurídicas; siendo los dos primeros los más representativos y sus necesidades de financiación se

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

centran principalmente en créditos para capital de trabajo o para para suplir necesidades de consumo. De acuerdo lo anterior, los asociados objeto de créditos estarán segmentados de la siguiente manera:

- ☉ **Personas Naturales:** En este mercado se atenderán las personas naturales, ya sea que perciban sus ingresos como asalariados, pensionados, por rentas de capital, o que realicen una actividad económica como independientes, y en sectores tales como comercio, industria, servicios o agropecuarios, educación, transporte, amas de casa, entre otros.
- ☉ **Microempresarios:** También se atenderán a los solicitantes de crédito clasificados como microempresarios, entendiendo por tales las personas naturales o unidades económicas, cuando los propietarios trabajen en ellas y/o prevalezca el trabajo familiar o asociado, que realicen una actividad en los sectores industrial, comercial, de servicios o agroindustria. En todo caso, la Cooperativa realizará los préstamos a estas personas, bajo condiciones de crédito comercial.
- ☉ **Personas Jurídicas:** En este mercado serán atendidas las personas jurídicas de acuerdo a su objeto social y que, de acuerdo con las directrices del Estatuto de la Cooperativa, pueden ser asociados de la Cooperativa, esto es, que pertenezcan al sector cooperativo y las demás de derecho privado sin ánimo de lucro, las de derecho público, y empresas o unidades económicas cuando los propietarios trabajen en ellas y/o prevalezca el trabajo familiar o asociado. La Cooperativa realizará los préstamos a estas personas, bajo condiciones de crédito comercial.

De acuerdo con el conocimiento que tiene la Cooperativa, el mercado objetivo para el servicio de crédito serán las siguientes personas:

Tabla 1 – Segmentación de asociados

Tipo de asociado	Actividad	Característica del segmento
Personas naturales	Dependientes	Contrato fijo
		Contrato a término indefinido
		Contrato de prestación de servicios
		Contrato de Obra o Labor
		Empleados Públicos
		Pensionados
	Independientes	Formales
		Informales
Personas jurídicas	Privadas sin ánimo de lucro	Cooperativas, Fondos de empleados, Corporaciones, Fundaciones, Sindicatos.
	Microempresas o unidades económicas	Empresas familiares cuando los propietarios trabajen en ellas y/o prevalezca el trabajo familiar o asociado.
	De derecho publico	La Nación, los Departamentos, los Distritos Municipales, los Municipios, los entes

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

		universitarios autónomos y los organismos o dependencias de las ramas del poder público, central o seccional, con excepción de las empresas industriales y comerciales del Estado y de las sociedades de economía mixta.
--	--	--

1.5.1 No son sujetos de crédito

Para garantizar un adecuado manejo del riesgo de crédito y evitar situaciones que puedan afectar la reputación o la legalidad de las operaciones de la Cooperativa de Yarumal, se ha determinado que no serán sujeto de crédito, las personas que presenten las siguientes situaciones:

- Las personas naturales dedicadas a actividades ilícitas.
- Personas enmarcadas en población flotante, es decir, personas que no cuenten con una trayectoria de por lo menos (6 meses) en su domicilio principal o que residan transitoriamente.
- Personas jurídicas cuya generación de ingresos futuros presenten alta incertidumbre.
- Personas Jurídicas donde se detecten indicios de actividades ilícitas o lavado de activos.
- Personas naturales o Jurídicas a las cuales se les compruebe información falsa.
- Personas menores de edad.

En el momento de comprobarse alguna de las situaciones descritas anteriormente, se podrá aplicar la cláusula aceleratoria según se establezca en el pagaré y no será sujeto a la aprobación de operaciones nuevas de créditos.

1.5.2 Restricciones para colocación en actividades y destinos específicos

Atendiendo las políticas establecidas en la Sistema de Administración del riesgo de LA/FT, la Cooperativa de Yarumal otorgará créditos, previo cumplimiento de las políticas definidas en el Manual SARLAFT a las personas cuyas actividades económicas representen alto riesgo.

No se otorgarán créditos, bajo ninguna circunstancia, a personas cuya actividad esté relacionada con:

- ☹ Compra y venta de divisas que no se encuentren bajo vigilancia de ente regulatorio.
- ☹ Actividades de explotación de tierra mediante la minería ilegal.
- ☹ Personas con reportes en centrales de información relacionados con delitos fuente de LA/FT.

1.5.3 Calificación de los asociados

La Cooperativa podrá determinar una calificación cualitativa interna para sus deudores, en relación con la experiencia crediticia que han registrado en la Cooperativa (solo para

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

asociados antiguos) y el perfil de riesgo que presenta en las centrales de información. Para asociados nuevos solo se tendrá en cuenta la calificación de la central de riesgos y en el caso de asociados sin calificación (sin trayectoria crediticia), se podrá optar por visitas en caso de no ser recomendados por un asociado de buena trayectoria en la Cooperativa.

Se han establecido las siguientes calificaciones, las cuales podrán ser revisadas una vez se cuente con data suficiente para determinar factores de riesgos cuantitativos.

Tabla 2 – Calificación cualitativa de deudores

RANGO DE CALIFICACIÓN	TIPO DE CALIFICACIÓN	DÍAS MORA	PERIODO
RIESGO BAJO	Excelente	Moras hasta 30 días	Ultimo Crédito
RIESGO MEDIO	Regular	Entre 30 y 60 días o al asociado no es fácil ubicarlo	Ultimo Crédito
RIESGO ALTO	Baja	Mayor a 61 días o, asociados i-localizados	Ultimo Crédito

En caso de que el solicitante esté dentro de las consideraciones de “riesgo alto”, el órgano competente para su aprobación solicitará las suficientes garantías que permitan una mayor seguridad para la recuperación del crédito. Igualmente, en caso de observar que su capacidad de pago es precisa, se deberá revisar la pertinencia de aprobar el monto solicitado.

El asociado que solicite un nuevo crédito y haya presentado dos moras de sesenta días en el último año, se le suspenderá el servicio de crédito durante tres meses a partir de la fecha de estar a paz y salvo con la Cooperativa, para un siguiente crédito, si el atraso fue de dos moras de noventa días, la suspensión será por 6 meses.

1.6 ZONAS DE INFLUENCIA

Actualmente la Cooperativa hace presencia en los siguientes municipios del departamento de Antioquia:

- ☉ Yarumal
- ☉ Medellín

Para la adecuada administración del servicio del crédito, el Consejo de Administración define y evalúa las políticas generales encaminadas a garantizar la adecuada organización, ejecución, control, monitoreo y seguimiento a las diferentes operaciones celebradas por la Cooperativa de Yarumal, con el fin de controlar los riesgos que puedan generar eventuales pérdidas, para tal efecto, se podrá establecer oficinas o corresponsales en puntos estratégico para mejorar

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

la cobertura del servicio que presta la Cooperativa o aperturar nuevos nichos de mercado, previa la evaluación de la viabilidad financiera y operativa.

De acuerdo con la base de datos registrada actualmente en la Cooperativa, se tiene asociados ubicados, entre otros, en los siguientes municipios del Departamento de Antioquia:

- ☉ Yarumal y sus corregimientos
- ☉ Valdivia
- ☉ Bello
- ☉ Santa Rosa
- ☉ Don Matías
- ☉ Medellín
- ☉ Barbosa
- ☉ Sabaneta
- ☉ Envigado
- ☉ Angostura
- ☉ Campamento
- ☉ Y en otras zonas donde se evidencie viabilidad en la prestación de servicios financieros de la Cooperativa

1.7 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

De acuerdo con la estructura administrativa de la Cooperativa y conforme a las funciones establecidas en el Manual de Funciones que forma parte integral del presente Manual, los siguientes estamentos serán los responsables del manejo del riesgo crediticio:

1.7.1 Gobierno y Estructura estratégica

a. Consejo de Administración

Corresponde al Consejo de Administración adoptar las decisiones relativas a la adecuada organización de la administración del riesgo crediticio, conforme a las responsabilidades determinadas en el Estatuto y las normas emitidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria; a través de las siguientes actividades:

- ☉ Aprobar las políticas de la administración del riesgo crediticio.
- ☉ Aprobar las reglamentaciones y metodologías de otorgamiento, seguimiento del riesgo crediticio y de recuperación de los créditos otorgados por la Cooperativa.
- ☉ Aprobar la asignación de recursos humanos, físicos y técnicos para el adecuado desarrollo del riesgo de crédito.
- ☉ Exigir a la Gerencia, para su evaluación, reportes periódicos sobre el estado de la cartera, el plan de crecimiento de la cartera y límites de exposición al riesgo.
- ☉ Determinar las responsabilidades y atribuciones asignadas a los cargos y áreas encargadas de gestionar el riesgo crediticio.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

- ☉ Evaluar las propuestas de recomendaciones y correctivos sobre los procesos de administración que sugiera el Gerente.
- ☉ Aprobar el sistema de control interno para el riesgo de crédito, asignando con precisión las responsabilidades de las áreas y empleados competentes, así como evaluar la pertinencia de los controles.
- ☉ Aprobar la designación y estructuración de los comités auxiliares en materia de riesgo crediticio y responsabilizarlos de informar periódicamente de la evolución del sistema de riesgo crediticio, las necesidades de ajuste, cambio y redefinición de políticas, metodologías y las demás funciones que considere pertinente delegar.
- ☉ Aprobar los límites máximos de endeudamiento por persona o sujeto de crédito, por empresa por descuento de nómina, por mercado objetivo y los porcentajes aceptables de cartera vencida.
- ☉ Con base en los estudios y análisis efectuados aprobar las solicitudes de crédito de su competencia, de acuerdo con las políticas de otorgamiento y atribuciones que le son conferidas.
- ☉ Aprobar los recursos destinados a la capacitación permanente de las distintas instancias, incluyen el mismo Consejo.

b. Gerente

Como ejecutor de las políticas establecidas por el Consejo de Administración, el Gerente tendrá las siguientes funciones:

- ☉ Someter a aprobación del Consejo de Administración el diseño de las reglamentaciones relacionadas con la administración del riesgo crediticio.
- ☉ Implementar la estrategia de administración de riesgo aprobada por el Consejo de Administración, desarrollando procesos y metodologías para el manejo adecuado del riesgo de crédito.
- ☉ Realizar el seguimiento permanente de la administración del riesgo crediticio y mantener debidamente informado al Consejo de Administración de sus resultados.
- ☉ Adoptar los correctivos de los procesos de administración del riesgo crediticio que sean de su competencia y proponer los que estime convenientes a la junta directiva o al consejo de administración.
- ☉ Participar de los comités de crédito y control de cartera y asegurar su funcionamiento.
- ☉ Conocer las necesidades tecnológicas del sistema de riesgo crediticio y aprobar la satisfacción de esas necesidades acorde con los lineamientos presupuestales y financieros de la Cooperativa.
- ☉ Asegurar el funcionamiento, cumplimiento y control del sistema de riesgo crediticio, velando por su aseguramiento ante los organismos de control y vigilancia del estado.
- ☉ Velar porque la Cooperativa cuente con un soporte tecnológico que permita generar los procesos de revelación de información necesarios para la evaluación, medición y control del riesgo de cartera de crédito.
- ☉ Garantizar los programas de capacitación necesarios para empleados y directivos y evaluar el aprendizaje.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

1.7.2 Estructura administrativa y operativa

a. Dirección Financiera

Es el área especializada que mide el desempeño financiero y económico, determinando la pertinencia de las condiciones de plazos y límites máximos de endeudamiento de los deudores respecto al modelo financiero de la Cooperativa y al riesgo de liquidez.

- ☉ Será el área responsable de la validación, registro, conciliación, cuadre, ajuste y corrección de toda la data proveniente de las transacciones que ingresan al flujo operacional a través de los distintos mecanismos de recaudo y de desembolsos establecidos por la Cooperativa, de manera que la integridad, disponibilidad, uniformidad, razonabilidad y veracidad de la información se asegura mediante procesos especializados de administración de las operaciones.
- ☉ De acuerdo con las políticas contables y las establecidas en el presente Manual, será la responsable de la consistencia de la información contable respecto a saldos, calificación y provisión.
- ☉ Gestionar los procesos de generación contable y financiera de propósito específico y de propósito general.
- ☉ Gestionar los recursos necesarios para atender los compromisos de créditos que tenga la Jefatura de Crédito y Cartera.
- ☉ Administrar los excedentes y liquidez de recursos ociosos de manera adecuada para gestionar y administrar la atención de los compromisos económicos y financieros, de tal manera que se establezca los flujos de fondos y los flujos de caja.

b. Área de Crédito y Cartera

Será el área responsable de gerenciar el Riesgo de Crédito y la Cartera, combinando de manera adecuada los componentes cualitativos y cuantitativos de los procesos, las metodologías y modelos para: el otorgamiento, la recuperación, calificación y provisiones, todo con el fin de garantizar y mantener el equilibrio entre los riesgos de otorgar crédito, estimar y cuantificar la probable pérdida y la rentabilidad esperada, realizando entre otras, las siguientes funciones:

- ☉ Implementar y ejecutar las políticas y modelos aprobados por el Consejo de Administración.
- ☉ Desarrollar metodologías, sistemas de información y controles acordes con las políticas del sistema de administración de riesgo.
- ☉ Mantener comunicación y coordinación permanente con las demás áreas de la Cooperativa, para la adecuada aplicación de políticas, normas y procedimientos.
- ☉ Orientar y suministrar información oportuna al personal comercial sobre políticas, planes, normas y procedimientos para colocación de recursos a través de los diferentes planes que ofrece la Cooperativa.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

- ☉ Estudiar y proponer proyectos y estrategias a la Gerencia, que propendan por el mejoramiento de la originación y administración de la cartera de crédito.
- ☉ Informar a la Gerencia sobre las novedades que afecten las políticas, procesos y normas a nivel institucional.
- ☉ Vigilar el cumplimiento de límites de exposición, mercado objetivo, perfil de riesgo y garantías.
- ☉ Planear, organizar, dirigir y supervisar las actividades relacionadas con el otorgamiento del crédito y recuperación de cartera.
- ☉ Contribuir al diseño y desarrollo de nuevos productos de crédito.
- ☉ Hacer cumplir las políticas de riesgo crediticio.
- ☉ Validar los procesos y los procedimientos de orden comercial, operativo, contable, de servicio, tecnologías de soporte y gestión, que tengan interrelación con la administración y gestión de riesgo crediticio, como imperativo de orden institucional.
- ☉ Asegurar que se cumple con los criterios para la evaluación y análisis de empresas sujetas de convenio para descuento por nómina.
- ☉ Participar de los comités que de forma colegiada toman decisiones en otorgamiento de crédito.
- ☉ Promover la capacitación del personal de la Cooperativa, incluyendo sus entes de Administración y Control, en todos los aspectos referentes a la gestión y administración del riesgo de cartera de crédito;
- ☉ Revisar el índice de morosidad de la Cooperativa y proponer estrategias que tiendan a disminuirla.
- ☉ Revisión y Control a los créditos que se encuentren en procedo jurídico con base al módulo jurídico de la Cooperativa.
- ☉ Verificar que los procesos de alertas se cumplan en la cartera de crédito.

c. Dirección de Riesgos

Como área especializada y responsable de prevenir y controlar los posibles riesgos relacionados con el crédito y cartera, coordinará con la Jefatura de Crédito y Cartera, la estructuración y el diseño de los programas, planes, políticas y normas orientadas a la mitigación de riesgos; establecerá las metodologías y modelos de identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos, evaluará y valorará la probabilidad de materialización de riesgos relacionados con el servicio de crédito, para tal efecto, dentro de sus funciones estará:

- ☉ Realizar el monitoreo, medición y desempeño del esquema de riesgo de crédito en la Cooperativa.
- ☉ Orientar y proponer los ajustes necesarios a los diferentes procesos funcionales, administrativos y de operación que permiten que el esquema de gestión de riesgos sea efectivo y eficaz.
- ☉ Preparar información estadística para evaluar el riesgo de crédito y proponer ajustes en políticas o metodologías de medición.
- ☉ Participar en los comités señalados en el presente Manual.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

d. Asesor Comercial

Corresponde al Front Office del proceso de crédito, lo cual reviste mucha importancia, la asesoría y la orientación que realice al posible deudor, por tanto, sus funciones se enmarcan, entre otras, en:

- ☉ Brindar al asociado la orientación concerniente a las condiciones y requisitos del crédito solicitado.
- ☉ Verificar el diligenciamiento completo de la información registrada en la solicitud y la entrega de la totalidad de la documentación requerida.
- ☉ Radicar las solicitudes de créditos conforme las políticas y procedimientos del proceso.
- ☉ Organizar la información para la referenciación y el análisis por parte del empleado a cargo.

e. Analista de Créditos

Este empleado tendrá a su cargo, la verificación de la información financiera y el perfil de riesgo del solicitante, a efectos de recomendar o no la aprobación del crédito. Antes de realizar el proceso de análisis deberá recibir por parte del Verificador de Datos la confirmación de los datos registrados en la solicitud de crédito (laborales, familiares y comerciales), tanto del deudor como del codeudor(es) y de la documentación aportada, para proceder a:

- ☉ Analizar la información contenida en los documentos anexos de acuerdo con lo establecido en el Manual y en los procedimientos.
- ☉ Realiza la consulta a las centrales de riesgo financiero.
- ☉ Revisar el cumplimiento de los requisitos en cuanto a diligenciamiento de los formatos, referenciación y documentos requeridos.
- ☉ Clasificar los créditos de acuerdo con el destino y el órgano competente para su aprobación.
- ☉ Realizar el análisis del crédito en el Formato FR-GF-10
- ☉ Emitir el concepto para la aprobación por parte del órgano competente.
- ☉ Asistir a los comités cuando sea convocado para soportar algún análisis realizado.

f. Verificador de Datos

Este empleado tendrá a su cargo la confirmación de los datos registrados en la solicitud de crédito (laborales, familiares y comerciales) y de la documentación aportada además de:

- ☉ Revisar el cumplimiento de los requisitos en cuanto a diligenciamiento de los formatos, referenciación y documentos requeridos.
- ☉ Hacer seguimiento sobre las inconsistencias que se presentan en el proceso de asesoramiento o referenciación, para adoptar las acciones de mejora en los procesos correspondientes.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

- Presentar informes a las áreas que lo requieran respecto a los créditos aprobados desembolsados y créditos aprobados no desembolsados, así como el informe de inconsistencias en asesoría.

g. Auxiliar de Cartera

Le corresponde la labor de recuperación de cartera, para lo cual sus funciones entre otras, serán las siguientes:

- Hacer seguimiento al estado de la cartera.
- Gestionar la cobranza administrativa y prejurídico.
- Organizar los créditos que deben ser enviados a la cobranza jurídica para la decisión del Jefe de Crédito y Cartera.
- Hacer seguimiento a los acuerdos de pago.
- Organizar la información para el Comité de Evaluación de Cartera de Créditos.
- Presentar los informes sobre la gestión realizada.

1.7.3 Comités

a. Comité de Crédito

Lo integran dos consejeros, el Gerente, el Jefe de Crédito y Cartera y un asociado designado por el mismo Consejo de Administración. El comité contará con su propio reglamento, el cual hace parte integral del presente Manual.

Específicamente, en lo que tiene que ver con el sistema de riesgo crediticio, cumple con las siguientes funciones:

- Apoyar al Consejo de Administración en el control y seguimiento en el cumplimiento de las políticas de otorgamiento de crédito.
- Analizar y aprobar las solicitudes de crédito de su competencia, según las políticas establecidas por el Consejo de Administración.
- Recomendar ajustes o modificaciones al Manual de Crédito y Cartera, metodologías de crédito o cobranza, formatos y procedimientos relacionados con el área de crédito y cartera.

b. Comité de Gerencia y Jefe de Crédito y Cartera

Estará constituido por Gerente y Jefe de Crédito y Cartera. Tendrá a su cargo el análisis y la aprobación de las solicitudes de crédito de su competencia, según las políticas establecidas por el Consejo de Administración.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

c. Comité de Evaluación de cartera de créditos

El Comité de Evaluación de Cartera de Créditos de la Cooperativa, actuará como órgano permanente de carácter técnico, especializado y auxiliar del Consejo de Administración; contará con su propio reglamento, el cual forma parte integral del presente Manual. Estará conformado por cinco (5) miembros: dos consejeros, un asociado, Contador y Director de Riesgos; asistirá el Gerente, el Jefe de Crédito y Cartera y Auxiliar de Cartera con voz, pero sin voto.

El Comité de Evaluación de Cartera de Créditos ejercerá las siguientes funciones:

- ☉ Establecer los procedimientos y mecanismos para el Control y Evaluación de la Cartera de Crédito.
- ☉ Elaborar el cronograma anual de Evaluación de Cartera de Crédito y presentarlo al Consejo de Administración para su aprobación.
- ☉ Hacer la Evaluación de la Cartera de crédito, según la metodología establecidas para tal efecto.
- ☉ Analizar, diseñar, aplicar y evaluar normas, procedimientos administrativos y legales que permitan la recuperación y rotación de la Cartera de Crédito.
- ☉ Realizar el seguimiento a los créditos reestructurados y novados.
- ☉ Presentar al Consejo de Administración las recomendaciones que considere pertinente para mantener una cartera sana.
- ☉ Proponer el castigo de cartera de acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación semestral de los diferentes créditos identificados en ella.
- ☉ Presentar Acta al Consejo de Administración sobre la actividad cumplida en cada período que se evalúe junto con los resultados alcanzados y las recomendaciones o conceptos que estime convenientes.
- ☉ Promover la capacitación del personal de la Cooperativa, incluyendo sus entes de Administración y Control, en todos los aspectos atinentes a la gestión y administración del riesgo de cartera de crédito;
- ☉ Informar al Consejo de Administración de la Cooperativa sobre el comportamiento de la cartera de crédito.

1.7.4 Órganos de control

a. Revisoría Fiscal

Dentro de su plan de trabajo, verificará conforme las funciones asignadas por la Ley y el Estatuto la adecuada clasificación, calificación, evaluación y deterioro de la cartera de créditos. Así mismo y conforme a las normas emitidas por la Superintendencia, el Revisor Fiscal debe:

- ☉ Verificar que la Cooperativa, tengan controles internos que sean adecuados con la naturaleza y escala de sus negocios. Estos deben incluir disposiciones claras para la delegación de autoridad y responsabilidad; separación de funciones, así como el

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

cumplimiento de responsabilidades que examinen la adherencia a estos controles, leyes y regulaciones en materia de riesgo crediticio.

- ☉ Verificar que la Cooperativa desarrolle prácticas y procedimientos de gestión de riesgo conforme a los componentes definidos en el sistema de riesgos.
- ☉ Verificar que la administración tome acciones correctivas apropiadas en respuesta a las debilidades internas que hayan sido identificadas en la ejecución del proceso de auditoría.

b. Control Interno

Realizará el control del cumplimiento de las políticas internas y de las normas legales en materia de riesgo de crédito para lo cual deberá:

- ☉ Evaluar y calificar el cumplimiento de las políticas establecidas por el Consejo de Administración.
- ☉ Elaborar los informes de los resultados de la evaluación realizada y presentarlos al Gerente.
- ☉ Controlar y realizar seguimiento a la aplicación de las normas y procedimientos establecidos para el manejo del riesgo de crédito durante las etapas de otorgamiento, recuperación, castigo, evaluación y provisiones, ejecutadas a través de las instancias correspondientes.
- ☉ Monitorear y efectuar seguimiento a las decisiones adoptadas por los diferentes Comités.
- ☉ Controlar la administración y conservación de las garantías y pagarés de crédito.
- ☉ Monitorear los procesos de causación de interés de la cartera de crédito.
- ☉ Identificar y evaluar la calidad de los procesos y de los controles existentes

Las recomendaciones del Director Control Interno deberán concretarse en planes de acción, los cuales, a su vez, deberán ser de obligatorio cumplimiento por parte de las áreas auditadas.

CAPITULO II – PROCESO DE CRÉDITO

2.1 POLÍTICAS

2.1.1 Políticas de originación

Toda solicitud de crédito debe ser presentada en el formato establecido por la Cooperativa y cumplir con los requisitos exigidos de manera que permitan un apropiado seguimiento de la información y de las operaciones, por tanto, no serán sujeto de estudio y análisis las solicitudes de crédito que no cumplan con la información y los soportes mínimos requeridos para su estudio. La Cooperativa de Yarumal podrá otorgar créditos a los asociados recién vinculados, atendiendo las condiciones establecidas en el Estatuto y en el presente Manual.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

El titular y su(s) codeudor(es) serán consultados a la central de riesgos donde la Cooperativa tenga el convenio, información que será tenida en cuenta para determinar el carácter y la capacidad de pago de los deudores, así como hacer seguimiento a las huellas de consulta de otras entidades financieras, para efecto de evitar que se otorgue un crédito a una persona que puede estar gestionando al mismo tiempo un crédito en otra entidad.

La asesoría y venta de los productos de crédito es responsabilidad de la Dirección Comercial y de Mercadeo y de los directores de las oficinas. La selección de los sujetos de crédito, la aprobación de cupos y portafolio de productos de crédito con los cuales se vincula el asociado, la recuperación y calificación de cartera será responsabilidad del Jefatura de Crédito y Cartera, quien propondrá las mejores prácticas para la eficiencia del área de créditos, evitando la concentración del riesgo, realizando los análisis y perfiles de riesgos de los sujetos de créditos y recomendará la aprobación, aplazamiento o negación de la solicitud de créditos.

El análisis de una solicitud de crédito debe comprender cuatro (4) elementos básicos evaluados de forma integral, así:

- ☉ Capacidad de pago.
- ☉ Hábito de Pago en la Cooperativa.
- ☉ Hábito de Pago en los diferentes sectores.
- ☉ Calidad de las garantías

Para la financiación de proyectos con fines comerciales o empresariales la Cooperativa deberá evaluar el análisis del crédito siguiendo lo descrito en el procedimiento PR-GF-12 Análisis de Créditos, para determinar la consistencia y periodicidad de los ingresos de liquidez que atenderá la deuda.

Para solicitudes de crédito de personas independientes, asimilables a Microcrédito Empresarial o personas de poco conocimiento por parte de la Cooperativa, o que en concepto de la asesor, analista o estamento de aprobación, requieran de una verificación adicional, se podrán efectuar, previa a la aprobación del Crédito, visitas domiciliarias con el propósito de levantar la información financiera a partir de la validación de los inventarios, los proveedores y los registros que lleve el solicitante con el fin de establecer la viabilidad del crédito en el primer caso, y determinar, en segundo caso, la permanencia y reconocimiento en su domicilio, de acuerdo a lo descrito en el procedimiento PR-GF-12 Análisis de Crédito y utilizando el formato FR-GC-13 Visita comercial para validación de información financiera.

Si en el proceso previo al desembolso se detectan situaciones que adviertan falsedad de documentos o suplantación en las firmas del pagaré, el desembolso del crédito se suspenderá de manera inmediata y el crédito se considerará negado y se procederá a la exclusión de acuerdo a lo estipulado en los Estatutos de la Cooperativa.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

2.1.2 Fondeo de las operaciones crediticias

La Cooperativa de Yarumal, para atender normalmente la prestación de los servicios de crédito, tendrá las siguientes fuentes de fondeo:

- ☉ Los aportes sociales, conforme se establece en el Estatuto;
- ☉ Los recursos provenientes de la captación de recursos de los asociados;
- ☉ Los flujos de efectivo provenientes de la recuperación de la cartera colocada;
- ☉ Recursos externos, provenientes de entidades del sector financiero y establecimientos cooperativos, buscando siempre las mejores condiciones para la Cooperativa.

De igual manera, los plazos otorgados a las operaciones de créditos deben cumplir con las políticas establecidas para el manejo del riesgo de liquidez, evitando de esta manera generar un descalce entre los plazos de colocación de captación, que pueda generar posibles incumplimientos en los compromisos de recursos de la Cooperativa.

2.1.3 Garantías

La Cooperativa exigirá el tipo de garantía conforme al valor del crédito y al riesgo del solicitante, teniendo en cuenta que todos los créditos serán desembolsados posteriormente a la firma y entrega de las garantías exigidas para tal efecto, conforme a las condiciones establecidas según la línea de crédito.

- ☉ Suscripción del pagaré con espacios en blanco firmado por el deudor principal y su(s) codeudor(es) y su carta de instrucciones, dependiendo de la línea de crédito.
- ☉ Codeudor o deudor solidario
- ☉ Hipotecas de primer grado
- ☉ Pignoración de vehículos, maquinaria, cesantías, títulos valores, entre otros.

Los empleados, miembros del Consejo de Administración y Junta de Vigilancia de la Cooperativa no podrán, bajo ninguna circunstancia, servir como deudores solidarios o codeudores de créditos en la entidad.

Para el otorgamiento de créditos, prima siempre la capacidad de pago y fuente de pago del solicitante más que la garantía o las seguridades o respaldos ofrecidos por el solicitante. En el caso de créditos con garantía hipotecaria, los avalúos comerciales de bienes inmuebles deben ser practicados por evaluadores idóneos, los cuales deben estar previamente autorizados por la Cooperativa de Yarumal e inscritos en la Lonja. En caso de maquinaria y equipos se deberá consultar las revistas especializadas u otro mecanismo que permita determinar el valor comercial real del bien.

El ente de competencia de aprobación de crédito evalúa y autoriza las solicitudes de cambio de condiciones de garantía solicitadas por los deudores.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

El deudor debe tramitar una nueva garantía por el saldo de la obligación, en el caso de las siguientes situaciones:

- ☺ Cuando el codeudor fallece.
- ☺ Cuando al codeudor se le reconoce incapacidad física total debidamente certificada por la autoridad competente.
- ☺ Cuando el codeudor presente pena privativa de la libertad o detención

Todo crédito a personas naturales contará con póliza de seguro de vida sobre los préstamos, cuyo valor será asumido por el titular del crédito.

2.1.4 Plazos y tasas

La administración debe propender por una máxima rotación de los recursos con destino al crédito, actuando prudentemente en lo referente a plazos y cantidades, manteniendo un control sobre los vencimientos y una oportuna acción de cobranza que asegure el más bajo índice de morosidad.

Para tal efecto, se establece como política plazos entre 1 y 120 meses; sin embargo, el Consejo de Administración podrá establecer plazos superiores y tasas preferenciales, previo el análisis realizado por el área competente y que permita al deudor atender la deuda en un proceso de novación o reestructuración y se evidencia que con ello se podrá objetivamente recuperar el crédito, tal situación debe dejarse registrada en el análisis y en el acta de aprobación del crédito.

Los créditos causarán intereses corrientes, los cuales serán diferenciales de acuerdo con las líneas de crédito, el plazo solicitado y el perfil de riesgo del solicitante.

El encargado de proponer las tasas de interés, plazos, cupos y montos será la Gerencia, previo un análisis de oferta y demanda del mercado, las tasas que presentan los intermediarios financieros en la zona de influencia de la Cooperativa, así como por el tipo de producto de crédito y la modalidad de pago, garantizando competitividad y eficiencia administrativa y acogiéndose a las disposiciones legales en esta materia. De este proceso, deberá tenerse aprobación del Consejo de Administración al igual que para el caso de campañas comerciales, será éste quien apruebe las condiciones de tasa y plazos especiales para el tiempo y montos determinados.

Para tal efecto, se publicarán las tasas de las diferentes líneas para conocimiento del potencial deudor.

2.1.5 Costo del Crédito

El costo del crédito podrá manejarse en forma flexible, pero dentro del marco de la ley y correrá por cuenta del solicitante, los gastos que se ocasionen por los siguientes conceptos,

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

para lo cual, los empleados de la oficina receptora de las solicitudes, deben informar sobre este particular a los interesados:

- ☉ Estudio de títulos y papelería.
- ☉ Consultas a las centrales de riesgo.
- ☉ Avalúos de los bienes muebles e inmuebles.
- ☉ Constitución, registro y cancelación de las garantías.
- ☉ Pólizas de seguro que amparan las garantías (incendio, terremoto, entre otras) durante la vigencia del crédito.
- ☉ Pólizas de vida deudores que aseguran el monto adeudado del crédito.
- ☉ Póliza de seguros contra incendio y terremotos
- ☉ Impuesto de timbre o de otra clase, cuando haya lugar.

2.1.6 Vigencia de aprobación del crédito

Una vez aprobado el crédito por parte del estamento correspondiente, se otorgará un plazo de treinta días (30) calendarios para su utilización, si transcurrido este tiempo el asociado no ha realizado las gestiones para su desembolso, se entenderá que ha desistido de su solicitud.

En el caso de crédito hipotecario por primera vez, el plazo de vigencia de aprobación del crédito será de sesenta (60) días, salvo en casos, que demuestren situaciones particulares que justifiquen plazos mayores.

Pasados estos plazos, se deberá iniciar nuevamente con el trámite correspondiente en caso de requerir el crédito, esto es, diligenciar una nueva solicitud de crédito y actualizar los documentos soportes. Se excepcionan de este proceso los créditos de vivienda.

2.1.7 Créditos simultáneos

Se debe considerar que, si a una misma persona se le otorgan varios créditos, estos deben cancelarse independientemente y por lo tanto el asociado debe cumplir no sólo con los requisitos exigidos para cada línea, sino que debe tener capacidad económica para asumir estas obligaciones.

2.1.8 Abonos parciales o prepagos de las obligaciones

La Cooperativa acepta pagos anticipados (prepagos) de las obligaciones de conformidad con las normas vigentes, sean parciales o cancelación total de las obligaciones. La distribución de tales pagos se hará sobre el capital, los intereses y accesorios (seguros patrimoniales, costas de cobro, en otros, etc.) legalmente pactados en la obligación.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

En ningún caso se entenderá que la prórroga expresa o tácita del plazo, el recibo de cuotas parciales y en general la renuncia u omisión de alguno de los derechos de la Cooperativa, implica novación de la obligación.

Cuando el deudor realiza abonos parciales de la obligación, deberán informar a la Cooperativa el objetivo de dicho pago: i) pago anticipado de cuotas, ii) disminución del valor de la cuota o, iii) disminución del plazo. En caso que el asociado no informe previamente se tomará la primera opción por defecto.

2.1.9 Información y actualización de bases de datos

En los procesos de inducción a los asociados actuales y futuros, en programas de educación que se realicen a través de diferentes medios y en actividades promocionales de la entidad, se incluirá el tema del crédito para dar a conocer sus objetivos, políticas, estrategias, normas y procedimientos, así como las posibilidades que ofrece la Cooperativa para el máximo aprovechamiento de las mismas.

De acuerdo con los deberes de los asociados, éste deberá mantener la información actualizada, por tanto, en caso de hacer una solicitud de crédito, en la asesoría se verificará la información que se registra en las bases de datos y se procederá a realizar la actualización de la información del asociado basándose en los datos registrados en la nueva solicitud de crédito.

Teniendo en cuenta lo anterior, los asesores de la Cooperativa serán responsables de verificar la calidad de la información suministrada por el potencial deudor y registrar en la base de datos la totalidad de la información que servirá posteriormente para los procesos de seguimiento, control, cobranza y perfiles de riesgos.

La información contenida en las bases de datos y su administración se regirá por los lineamientos y políticas definidas por la Cooperativa.

2.1.10 Vinculados al solicitante de crédito - acumulación en personas naturales

Se entenderán como responsabilidad de una misma persona natural, como concentración de créditos, las obligaciones otorgadas a:

- Su cónyuge, compañero o compañera permanente e hijos y si es soltero, las de sus padres y hermanos solteros que convivan y dependan económicamente de él.
- Los hijos adoptivos o los padres adoptantes.
- Las sociedades donde el solicitante tenga operaciones que se entienden realizadas con una misma persona.

En la siguiente tabla se define los grados de consanguinidad que se deben tener en cuenta.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

Tabla 3 – Grados de consanguineidad.

PARIENTE DEL SOLICITANTE O CONYUGUE	GRADO DE CONSANGUINIDAD	GRADO DE AFINIDAD
Abuelos	Segundo	
Padres	Primero	
Hermanos	Segundo	
Hijos	Primero	
Nietos	Segundo	
Yerno o Nuera		Primero
Suegro o Suegra		Primero
Cuñado o Cuñada		Segundo

2.1.11 Política de exposición al riesgo, límites y concentración

La exposición es la máxima cantidad que podría perderse en una operación de crédito, asumiendo que no hubiera ningún tipo de recuperación. La exposición a la entrada en mora de un beneficiario no puede ser anticipada y contiene un componente de incertidumbre.

Se dispondrá de unos límites individuales definidos por la línea de crédito y método de amortización que logren mantener la función social de la Cooperativa, esta situación conlleva al análisis de un modelo de crédito cuyo punto de partida es el ingreso, el cual determina la capacidad de pago y las condiciones financieras del crédito, en cuanto a:

- ☉ Plazo
- ☉ Cupo máximo al cual puede acceder.
- ☉ Porcentaje máximo de endeudamiento (monto máximo de la cuota).

Se fijarán límites máximos generales de endeudamiento, pero en cada caso éste dependerá de la capacidad de pago esperada del deudor o del proyecto a financiar. Estos límites deben aplicarse de la misma manera a los codeudores o deudores solidarios y en general a cualquier persona natural o jurídica que, por razones de su vinculación contractual al crédito, resulte o pueda llegar a resultar directa o indirectamente responsable incondicional de las obligaciones que se deriven del mismo.

Para minimizar el riesgo de concentración individual de cartera, los siguientes son los montos máximos de crédito:

- Persona natural hasta 300 salarios mínimos mensuales legales vigentes.
- Personas jurídicas hasta el 2% del patrimonio técnico de la Cooperativa
- Núcleo familiar (vinculados) 700 salarios mínimos mensuales legales vigentes

La Gerencia velará permanentemente por el cumplimiento de los límites de exposición de riesgo establecidos en las normas, quien informará a la Junta de Vigilancia y al Consejo de

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

Administración todos aquellos créditos que superen el 10% del patrimonio técnico, incluyendo para tal efecto, su núcleo familiar.

2.1.12 Política de capacitación

De acuerdo con los programas anuales, se proyectarán recursos destinados a capacitación en lo referente a riesgo de crédito y demás temas que permitan a los empleados de la Cooperativa contar con los conocimientos y las técnicas para manejar adecuadamente el servicio del crédito y cartera. Este plan debe diseñarse de acuerdo a las responsabilidades de cada nivel o área de la Cooperativa y sus temas relacionados. Los programas de capacitación deberán involucrar el seguimiento posterior al mejoramiento de las competencias de las actividades a través de evaluaciones de desempeño para determinar la efectividad de los programas de las capacitaciones dictadas.

A los nuevos empleados, de acuerdo con la labor que adelantan, se les proporcionará inducción y capacitación sobre los aspectos relacionados con el tema del Sistema de Riesgo de Crédito.

2.1.13 Políticas sobre revelación y reserva de información

Es deber de los empleados de la Cooperativa guardar reserva sobre los datos de los Asociados y sobre aquellos relacionados con la situación propia de la Cooperativa, que conozcan en desarrollo de su actividad. Todo lo anterior en cumplimiento de la reserva bancaria, a riesgo de las consecuencias penales, laborales y administrativas que el incumplimiento a dicho precepto podría acarrear al infractor y en cumplimiento de lo establecido en el Código de Buen Gobierno.

La información que la Cooperativa revele al público en general, puede ser divulgada a través de su Página Web, o en las oficinas de la Cooperativa, debiendo ser: relevante, oportuna, confiable, comparable y comprensible.

Se revelará la siguiente información:

- ☑ Productos que ofrece la Cooperativa por línea de crédito.
- ☑ Tasas
- ☑ Condiciones financieras de los créditos por línea de crédito.
- ☑ Trámites de crédito y cartera.
- ☑ Convenios y mecanismos de recaudo con que cuenta la cooperativa.

Así mismo, se deberá informar que la Cooperativa cuenta con el Seguro de Depósito y es vigilado por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

2.2 CRITERIOS GENERALES DEL CRÉDITO

Para la colocación de los recursos, se estudiarán las solicitudes de crédito de acuerdo a la demanda y disponibilidad de recursos de la Cooperativa, con el fin de atenderlas en el orden de llegada y velar porque el plazo para su aprobación y desembolso se ajuste a lo establecido en el presente Manual, a las necesidades y capacidades del asociado y preservando las disposiciones legales vigentes, para tal efecto, la Cooperativa plantea los siguientes criterios de crédito:

2.2.1 Condiciones Generales del crédito

- ☉ Diligenciar de manera adecuada y suficiente la solicitud de crédito y aportar los documentos requeridos conforme a la línea de crédito solicitada.
- ☉ Suministrar información veraz, ya que deberá ser verificada antes de su aprobación, teniendo en cuenta que la Cooperativa se abstendrá de tramitar solicitudes de créditos cuando advierta que el solicitante presente información falsa o inconsistente.
- ☉ Someterse al estudio de crédito, para determinar la capacidad de pago del potencial deudor y su(s) codeudor(es).
- ☉ Un asociado podrá servir de codeudor solidario a una o varias obligaciones, dependiendo de los límites en su capacidad de pago y la cobertura para las obligaciones codeudadas.
- ☉ Constituir las garantías requeridas conforme a la línea de crédito solicitada.
- ☉ Acogerse a las disposiciones que reglamentan el servicio de crédito.
- ☉ Autorizar la consulta y reporte a las centrales de riesgos, sin excepción alguna.
- ☉ En caso de presentar atrasos en el pago de sus obligaciones, acogerse a las normas y proceso que en materia de cobranza disponga la Cooperativa de Yarumal, así como el reporte negativo en las centrales de información financiera. Se deberá tener en cuenta que el artículo Artículo 144 de la Ley 79 de 1988, dispone que "Las deducciones a favor de las cooperativas tendrán prelación sobre cualquier otro descuento por obligaciones civiles, salvo las judiciales por alimentos".
- ☉ Los asociados que estén a portas o adquieran la condición de pensionados, deberán informar oportunamente a la Cooperativa sobre su condición, a efectos de que ésta pueda realizar gestiones anticipadamente para evitar que estos asociados presenten moras en sus créditos.
- ☉ Los asociados mayores de 79 años y 364 días serán sujetos de crédito en la Cooperativa de Yarumal, siempre y cuando los codeudores firmen el pagaré correspondiente y estén dispuestos a asumir la cancelación del crédito, en caso de fallecimiento del deudor principal, puesto que por la edad de éste, puede ser objetada su reclasificación o excluido de la póliza de deudores. En el caso de incapacidad total o permanente del titular, la cobertura será de hasta los 65 años y 364 días.
- ☉ Los menores de edad no serán sujetos de créditos.
- ☉ Tiempo laboral del asociado y del codeudor: Si el contrato de trabajo es a término fijo este no debe ser inferior a (6) meses. Si es con contrato a término indefinido el tiempo laborado no debe ser inferior a seis (6) meses y demostrar continuidad laboral para

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

todas las líneas de crédito. Se podrá considerar un tiempo inferior teniendo en cuenta su historial crediticio y garantías presentadas.

2.2.2 Criterios para el otorgamiento de créditos (análisis cuantitativo y cualitativo)

De conformidad con lo señalado en el numeral 2.3.2. *Criterios mínimos para el otorgamiento de créditos, señalado en la Circular Contable y Financiera No. 004 de 2008* y las normas que lo modifiquen o deroguen, se deberá tener en cuenta los siguientes criterios para analizar la viabilidad del pago del crédito solicitado:

- ☒ Capacidad de pago
- ☒ Solvencia
- ☒ Garantías
- ☒ Consulta a las centrales de riesgos

Atendiendo lo anterior, la cuantía del préstamo que otorga la Cooperativa de Yarumal a sus asociados se determinará teniendo en cuenta los siguientes factores:

- ☒ Capacidad de pago del asociado teniendo en cuenta el ingreso fijo y variable certificado.
- ☒ Nivel salarial / Ingresos y limitaciones que se establezcan por razón de la destinación del préstamo y el tiempo máximo para el pago.
- ☒ Trayectoria.
- ☒ Comportamiento crediticio del solicitante en otras entidades.
- ☒ Cumplimiento del asociado en créditos anteriores con la Cooperativa.

Estas condiciones deberán evaluarse también para el caso del codeudor(es).

Teniendo en cuenta lo anterior, la Cooperativa de Yarumal evaluará la viabilidad del crédito, bajo los siguientes parámetros:

a. Capacidad de pago

Se verificará la veracidad de los documentos aportados, la información registrada en la solicitud de crédito, así como la información comercial y financiera proveniente de otras fuentes. Éste parámetro exige que además de conocerse el endeudamiento interno del asociado, también se identifiquen las demás obligaciones que éste pueda tener, directa e indirectamente, así como los ingresos adicionales y los gastos en que incurra, alimentación, estudio de los hijos, arriendo, servicios públicos, etc. La sumatoria de todos sus ingresos, menos el total de sus gastos y obligaciones, es lo que realmente va a fundamentar, si la persona tiene o no capacidad de pago, teniendo en cuenta lo siguiente:

Capacidad de pago = Ingresos certificados y demostrados* – Pagos de cuotas de préstamos – 30% del ingreso como gastos de manutención.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

** En caso que un asociado presente dos fuentes de ingresos, como asalariado y/o pensionado y otras actividades se tendrá en cuenta el 100% del ingreso constante y el 80% de la actividad adicional. En caso de trabajadores independientes se deberá promediar los ingresos de los últimos seis (6) meses.*

b. Hábito de pago

Se debe hacer una revisión de los hábitos de pago internos y externos, así como la calificación reportada por la central de riesgo.

Se considera hábitos de pago internos, el comportamiento que ha registrado el deudor en su último crédito con la Cooperativa, teniendo en cuenta alturas máximas de mora aceptadas de treinta 30 días o de hasta 90 cuando han existido situaciones adversas en el deudor, debidamente demostradas.

Para los hábitos de pago externo, la Cooperativa considerará viable las moras externas con otras entidades financieras o entidades del sector real, cuando:

- ☞ El saldo de la deuda sea inferior un SMMLV o;
- ☞ Cuando una de las obligaciones reportadas en las centrales de riesgos, presente una mora inferior a 30 días.

No obstante, lo anterior, si a la fecha de la solicitud de crédito, el solicitante presenta mora indiferente de la altura y del tipo de cartera, se podría estudiar la solicitud de crédito, condicionadas a que dichas deudas sean recogidas, previa evaluación de la capacidad de pago.

c. Score de Central de Riesgos

En este sentido, un score positivo supone un perfil idóneo para otorgar el crédito, mientras que un score negativo es suficiente para objetar el crédito en primera instancia.

Los puntajes aceptados por la Cooperativa para la aprobación del crédito, serán los puntajes superiores o iguales a 600 puntos, solo para quienes evidencien comportamiento financiero histórico; se podrán aceptar puntajes menores en aquellos casos que se evidencie una trayectoria adecuada en la Cooperativa con sus créditos anteriores. En el evento en que el solicitante no acredite experiencia financiera se exceptuará del cumplimiento de este parámetro, caso en el cual la Cooperativa optará por hacer visitas domiciliarias o solo aceptar solicitantes referenciados por asociados con trayectoria en la Cooperativa. Estas condiciones serán aplicables tanto para ser sujeto de crédito como codeudor(es) de crédito.

d. Solvencia

Es la capacidad que tiene el solicitante para responder por sus obligaciones con activos. En el caso de los bienes inmuebles, se realizará verificación de que no se encuentren afectados

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

con alguna de las garantías limitantes del dominio establecidas en el Código Civil. Este Criterio se estimará de la siguiente manera:

Formula	Medida
Activo / Pasivo	=1 es indiferente. >1 hay Solvencia <1 No hay Solvencia

e. Liquidez, monto e idoneidad de las Garantías

Se realizará un análisis sobre las garantías que respaldarán el crédito, para determinar si cubren las pérdidas esperadas en el evento de no pago. Las garantías presentadas deben ser idóneas y en caso de inmuebles, se tendrá en cuenta el avalúo técnico para determinar su cobertura.

f. Comportamiento con la Cooperativa (si es asociado antiguo)

Mide las características de comportamiento del asociado con la cooperativa.

- ☉ Antigüedad del asociado (en meses).
- ☉ Número de créditos con la Cooperativa.
- ☉ Días en mora con la Cooperativa

Se podrán otorgar novaciones siempre y cuando el asociado haya cancelado como mínimo el 50% de la deuda a novar. Eventualmente y de acuerdo a su trayectoria crediticia, solvencia económica y mejora en garantías presentadas, el órgano competente de su aprobación, podrá considerar una nueva solicitud por la misma línea aun cuando el asociado no haya cancelado este porcentaje, dejando constancia evidente de tal decisión.

A consideración de los órganos competentes, se podrán reestructurar y novar créditos que no cumplan la característica de cancelación del 50%, si se comprueba una calamidad del asociado y esto le permite cumplir adecuadamente con el pago de la obligación.

2.2.3 Concepto del analisis

De acuerdo a lo descrito en el procedimiento PR-GF-12 Análisis de Créditos, el Analista de Créditos, plasmará en el formato FR-GF-10, su concepto y recomendación sobre la viabilidad de aprobación y en caso de ser positiva, indicar el monto, plazo y que clase de garantía se necesita para poder ser desembolsado y que sea la base fundamental para la decisión que adopten los diferentes órganos facultados para aprobar el desembolso de créditos.

En el concepto de viabilidad, el analista indicará las fortalezas y debilidades que observe en cada una de las variables objeto de análisis, así como las medidas a adoptar para mitigar riesgos y viabilizar su aprobación.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

2.2.4 Decisión final

Con base en la sustentación realizada en la etapa de análisis del crédito, la instancia competente, debe dejar constancia si la solicitud del crédito fue aprobada o no, con los respectivos comentarios al respecto y las respectivas firmas de los responsables en el acta correspondiente.

2.2.5 Restricciones del crédito

Los Órganos de Administración y demás instancias para la aprobación de créditos, deberán abstenerse de votar, cuando se trate de la aprobación de créditos que correspondan a él o sus familiares hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil.

Si al momento de la aprobación de una solicitud de crédito, el(los) codeudor(es) se encuentra(n) en estado de mora con la Cooperativa, éste(os) se debe(n) poner al día con dicha(s) obligación(es), a menos, que se realice una excepción con el caso en particular, la cual debe quedar debidamente registrada en el acta de la instancia correspondiente especificando las razones para ellos.

2.2.6 Soportes

Los asociados que soliciten un crédito, deberán aportar como mínimo la siguiente documentación:

☉ Para Personas Naturales dependientes:

- Presentar la solicitud de crédito totalmente diligenciada.
- Fotocopias de cédulas ampliadas al 200% si es un nuevo asociado.
- Certificado laboral, debe constar fecha de vinculación y tipo de contrato.
- Declaración de renta (2 últimos años). Cuando aplique.
- Colillas de pago de los últimos dos meses si el pago es mensual y cuatro si el pago es quincenal, deberán anexarse los dos últimos meses.
- Certificado de libertad y tradición (vigencia 30 días) cuando se indica en la solicitud que tiene inmuebles.
- Fotocopia del predial del último trimestre.
- Demostrar la propiedad de los activos anotados en la solicitud, en caso de constitución de garantías admisibles, como son: Propiedades raíces y vehículos (escrituras y tarjeta de propiedad del vehículo e historial del tránsito).
- Fotocopia de matrícula de vehículo, (se debe autenticar previo al desembolso en el caso de pignoración del vehículo).

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

☺ **Para Personas Naturales Independientes:**

- El Certificado de Existencia y Representación Legal de la Cámara de Comercio o Registro Mercantil con un mínimo de un mes de vigencia o el certificado de Industria y Comercio.
- Se debe anexar el formato de la visita comercial, cuando se estime conveniente.
- Extractos bancarios (2 últimos meses)
- Facturas que cumplan con los requisitos legales o certificado de ingresos firmado por contador en caso de no tener declaración de renta.
- Declaración de renta (2 últimos años).
- Fotocopia del RUT.
- Demostrar la propiedad de los activos anotados en la solicitud, en caso de constitución de garantías admisibles, como son: Propiedades raíces y vehículos (escrituras y tarjeta de propiedad del vehículo e historial del tránsito).

En todos los casos, los documentos con que se pretenda soportar los ingresos, tales como cartas laborales, colillas de pago, referencias comerciales, bancarias, facturas y demás que a juicio de la Cooperativa se soliciten, deben presentarse en original o copia y con fecha de expedición no superior a 30 días.

☺ **Personas jurídicas:**

- Presentar la solicitud de crédito debidamente diligenciada.
- Certificado Mercantil o Existencia y Representación Legal.
- Declaración de renta (2 últimos años).
- Balance con su estado de ganancias o pérdidas, correspondiente al último trimestre.
- Acta del órgano competente para contratar el crédito y otorgamiento de garantías.
- Demostrar la propiedad de los activos anotados en la solicitud como son: Propiedades raíces y vehículos (escrituras y tarjeta de propiedad del vehículo).
- Fotocopia del recibo de pago de impuesto de industria y comercio, expedido por el ente respectivo.

Cuando se trate de codeudores, se deberá suministrar la misma documentación establecida para los solicitantes. Si uno de ellos es mayor de 75 años, debido al riesgo de dicha garantía, el ente aprobatorio tiene que justificar su decisión.

2.3 INFORMACIÓN QUE DEBERÁ SER ENTREGADA PREVIAMENTE AL ASOCIADO Y CODEUDOR(ES)

De conformidad con lo señalado en el numeral *2.3.1. Información previa al otorgamiento de un crédito*, señalado en la Circular Contable y Financiera No. 004 de 2008, la Cooperativa de Yarumal informará al (los) deudor(es) potencial(es), previo a la firma de los documentos requeridos para el desembolso del crédito, la siguiente información:

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

- ☉ Monto del crédito.
- ☉ Tasa de interés remuneratoria y moratoria nominal y sus equivalentes expresados en términos efectivos anuales.
- ☉ Plazo de amortización, incluyendo períodos de gracia cuando la línea del crédito lo permita.
- ☉ Modalidad de la cuota (fija, variable, indexada).
- ☉ Forma de pago (descuento por nómina, débito automático, caja, entre otras).
- ☉ Periodicidad en el pago de capital y de intereses.
- ☉ Tipo y cobertura de la garantía.
- ☉ Comisiones y recargos que se aplicarán.
- ☉ Tabla de amortización de capital y pago de intereses.
- ☉ En caso de créditos reestructurados, dejar claridad sobre las condiciones propias de este proceso.

Teniendo en cuenta que esta información deberá ser aceptada previamente por el deudor y su(s) codeudor(es), se deberá dejar constancia de su conocimiento y aceptación.

2.4 TÉRMINO PARA LA DECISIÓN DE CRÉDITOS

Las decisiones de los créditos se deberán tomar a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en la cual haya sido recibida la totalidad de la información requerida para el efecto, salvo en los casos cuya competencia para la aprobación respectiva esté a cargo del Consejo de Administración, cuyo plazo será hasta la fecha de la reunión convocada para tal efecto.

En los créditos hipotecarios, los tiempos dependerán de la entrega del avalúo del bien inmueble.

2.5 CRÉDITOS PARA ADMINISTRADORES Y EMPLEADOS

Las políticas y normas de crédito establecidas en este manual aplican para los administradores, empleados de la Cooperativa e instancias de aprobación de créditos. En el caso de empleados, solo serán objetos de créditos una vez cumplan el periodo de prueba.

Le corresponderá al Consejo de Administración estudiar y aprobar los créditos de sus integrantes, además de la Junta de Vigilancia, el Representante Legal, los empleados, los asociados titulares del cinco por ciento (5%) o más de los aportes sociales, las personas jurídicas asociadas de las cuales los anteriores sean administradores o miembros de la Junta Directiva, los cónyuges y parientes hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil de las personas señaladas anteriormente.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

2.6 FORMALIZACIÓN DE LOS CRÉDITOS

Todos los créditos que otorgue la Cooperativa, se formalizarán mediante la firma de un pagaré a su favor, suscrito por el deudor principal y su(s) deudor(es) solidario(s), cuando los hubiere, en presencia del empleado encargado, previa identificación de los firmantes; en su defecto, con presentación personal ante Notario Público. En algunas líneas de créditos, se deberá firmar pagarés con espacios en blanco, pero acompañados con una carta de instrucción suscrita por el deudor, en la que se autorice su diligenciamiento, tal y como lo establece el artículo 622 del Código del Comercio.

2.7 INFORMACIÓN A SOLICITANTES

El empleado designado, comunicará a los solicitantes sobre la decisión adoptada por el respectivo organismo, con indicación precisa de las condiciones o requisitos exigidos para el crédito aprobado o las razones del aplazamiento. Si fuere el caso atenderá solicitudes de información adicional relativa al crédito o facilitará la reconsideración si hubiere lugar a ello. En caso de negación del crédito, el empleado designado procederá a indicarle al solicitante solo información general, no podrá entrar en informar los detalles de la evaluación o los conceptos emitidos durante el análisis.

2.8 DESEMBOLSO

Solo hasta que esté formalizado el crédito y sean constituidas las garantías que lo respaldan, procederá su desembolso. En el caso de las garantías hipotecarias o prendarias, deberá presentar adicionalmente la póliza correspondiente.

Para el desembolso del crédito el titular y su(s) codeudor(es) deberá estar al día con las otras obligaciones con la Cooperativa y en otras entidades, esto incluye aquellas obligaciones en las que actúe como codeudor.

2.9 ESTRUCTURA DEL AREA DE CRÉDITOS

De acuerdo con el mapa de procesos establecido por la Cooperativa, las funciones y actividades que forman parte integral del presente Manual, a manera enunciativa, se establecen las siguientes dependencias que tienen que ver con el área de créditos:

Tabla 4 – Estructura del área de créditos

Proceso	Responsable	Procedimientos y actividades realizadas
COMERCIAL	Asesor Comercial	Asesora y radica las solicitudes
FINANCIERO	Analista de Créditos	Analiza la información, revisa la documentación allegada y realiza el análisis del crédito
FINANCIERO	Aprobación del crédito	Estudia las solicitudes de crédito y tomar la decisión sobre las mismas. Determinar el monto aprobado y demás condiciones del préstamo acorde con el presente Manual y con las demás disposiciones legales sobre la materia.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

FINANCIERO	Desembolso	1. Jefe de Crédito: Revisa los avalúos y las garantías constituidas, autoriza el desembolso del crédito. 2. Asesor Comercial y Cajero: revisa el cumplimiento de los requisitos para el desembolso, carga el crédito a desembolsar en el aplicativo OPA y se realiza el desembolso en efectivo o cheque.
-------------------	------------	---

2.10 FACULTADES DE APROBACIÓN

2.10.1 El Consejo de Administración

Estudia y aprueba montos de créditos individuales superiores a los (300) salarios mínimos mensuales legales vigentes. Adicionalmente, le corresponderá al Consejo de Administración estudiar y aprobar los créditos de sus integrantes, además de la Junta de Vigilancia, el Representante Legal, los empleados, los asociados titulares del cinco por ciento (5%) o más de los aportes sociales, las personas jurídicas sin ánimo de lucro asociadas, de las cuales los anteriores sean administradores o miembros de la Junta Directiva, los cónyuges y parientes hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil de las personas señaladas anteriormente.

Podrá otorgar novaciones y reestructuraciones por la misma línea, a partir de 120 salarios mínimos mensuales legales vigentes en adelante, siempre y cuando el asociado haya cancelado como mínimo el 50% de la deuda a novar. Eventualmente y de acuerdo a su trayectoria crediticia, solvencia económica y mejora en garantías presentadas, se podrá considerar una nueva solicitud por la misma línea aun cuando el asociado no haya cancelado este porcentaje.

Las operaciones de crédito estudiadas por el Consejo de Administración, requerirán de un número de votos favorables, que en ningún caso resulte inferior a las cuatro quintas (4/5) partes de la composición del respectivo Consejo. Artículo 61 de la Ley 454 de 1998, modificado por el artículo 109 de Ley 795 de 2003.

2.10.2 Comité de Crédito

El Comité de Crédito actuará como órgano permanente de carácter técnico, especializado y auxiliar del Consejo de Administración. Estará conformado por dos consejeros, Gerente o su Suplente, Jefe de Crédito y Cartera y un asociado, nombrados por este organismo para períodos de un año, pudiendo ser removidos en cualquier momento o reelegidos, según criterio del Consejo de Administración, las decisiones serán tomadas por mayoría.

Estudia y aprueba montos de créditos individuales superiores a cuarenta (40) salarios mínimos mensuales legales vigentes y hasta trescientos (300) salarios mínimos mensuales legales vigentes. Así mismo, tendrá a su cargo la revisión y aprobación de la reestructuración de créditos hasta 120 salarios mínimos mensuales legales vigentes.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

El Comité de crédito celebrará reuniones ordinarias cada semana fijando el calendario acordado para tal efecto. Podrá también celebrar reuniones extraordinarias cuantas veces sea necesario. A las reuniones del Comité podrán asistir como invitado el Analista de Crédito, teniendo en cuenta que no podrán tomar parte en las decisiones del Comité.

El quórum para deliberar y adoptar decisiones válidas lo constituye la asistencia y voto favorables de por lo menos tres (3) de sus miembros. Una vez constituido el quórum, éste no se entenderá desintegrado por el retiro de alguno o algunos de los asistentes, siempre que se mantenga el quórum mínimo establecido.

El Comité de crédito tendrá las siguientes funciones:

- ☉ Estudiar con criterio técnico, las solicitudes de crédito de su competencia, produciendo sobre las mismas la decisión correspondiente, dejando constancia en el acta respectiva, con las sustentaciones del caso.
- ☉ Conocer los resultados de los estudios de títulos, avalúos y dictámenes periciales sobre bienes ofrecidos en garantía.
- ☉ Emitir el concepto previo sobre solicitudes de crédito de competencia del Consejo de Administración.
- ☉ Asistir y participar en los eventos de capacitación que se programen sobre el tema de crédito.
- ☉ Legalizar mediante aprobación y firmas de los dignatarios, las actas de cada reunión.
- ☉ Participar en las tareas de actualización del Manual de Crédito y Cartera.
- ☉ Informar de su gestión cuando sea requerido por el Consejo de Administración.
- ☉ Cumplir otras funciones o actividades que le señale el Consejo de Administración, siempre dentro del marco del servicio del crédito.
- ☉ Recomendar cuando sea del caso, el ajuste de procedimientos y mecanismos adecuados para una eficiente administración y control del crédito;
- ☉ Asesorar al Consejo de Administración en la definición de los límites de colocación y de las tasas de interés.
- ☉ Seguimiento a las variables económicas en la tasa de interés de los créditos colocados.

2.10.3 Comité Gerencia y Jefe de Crédito y Cartera

Para lograr eficiencia y oportunidad en el proceso de aprobación de los créditos en las oficinas, se estableció un comité especial que aprobará los créditos presentados en las oficinas, el cual estará conformado por Gerencia o su suplente y Jefe de Crédito y Cartera, siendo su suplente el Director de Oficina de Yarumal.

Estudia y aprueba montos de créditos individuales superiores a los 6 salarios mínimos mensuales legales vigentes y hasta 40 salarios mínimos mensuales legales vigentes.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

El Comité tendrá las siguientes funciones:

- ☉ Estudiar con criterio técnico, las solicitudes de crédito de su competencia, produciendo sobre las mismas la decisión correspondiente, dejando constancia en el acta respectiva, con las sustentaciones del caso.
- ☉ Conocer los resultados de los estudios de títulos, avalúos y dictámenes periciales sobre bienes ofrecidos en garantía.
- ☉ Asistir y participar en los eventos de capacitación que se programen sobre el tema de crédito.
- ☉ Legalizar mediante aprobación y firmas de los dignatarios, las actas de cada reunión.
- ☉ Participar en las tareas de actualización del Manual de Crédito y Cartera.
- ☉ Cumplir otras funciones o actividades que le señale el Consejo de Administración, siempre dentro del marco del servicio del crédito.

2.10.4 Jefe de Crédito y Cartera

Estudia y aprueba montos de créditos individuales inferiores a los 6 salarios mínimos mensuales legales vigentes de la agencia de Yarumal. Como suplente de esta instancia será el Director Financiero.

Deberá presentar informe cuando sea requerido por el Consejo de Administración o la Gerencia.

PARÁGRAFO. En el caso que el Jefe de Crédito y Cartera esté recién vinculado tenga dentro de sus facultades la aprobación de créditos, no podrá realizar dicha función, hasta tanto, cuente con la inducción que le facilite y le fortalezca las competencias y el conocimiento adecuado de los procesos relacionados con el área de créditos. Para tal efecto, se ha estimado un tiempo prudencial de 6 meses, tiempo durante el cual, los créditos que según reglamentación deban ser aprobados por este empleado, pasarán a la instancia inmediatamente superior de aprobación.

2.10.5 Director Financiero y Director de Oficina

Estudia y aprueba montos de créditos individuales inferiores a los 6 salarios mínimos mensuales legales vigentes de la agencia de Medellín. Como suplente de esta instancia en caso de ausencia de alguno de sus miembros será el Jefe de Crédito y Cartera.

2.10.6 Otras consideraciones

Los estamentos encargados de aprobar créditos serán responsables de:

- ☉ Guardar reserva sobre la información analizada de los asociados.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

- ☉ Cuidar en forma asidua y permanente el cumplimiento por parte de la Cooperativa de todas las disposiciones legales, internas y externas, relativas al ejercicio de la actividad financiera.
- ☉ Velar porque se cumplan en forma oportuna, eficiente y total las instrucciones impartidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria respecto de la evaluación, medición y control del crédito y sobre la adopción de políticas para su eficiente manejo del riesgo.
- ☉ Emitir pronunciamientos, informes, conceptos, observaciones y recomendaciones por escrito, en forma oportuna y debidamente justificados legal y técnicamente a las autoridades competentes, Consejo de Administración, Gerencia y Revisoría Fiscal, según el caso, sobre todo cuanto corresponda al cumplimiento de sus funciones y verificar las decisiones que con base en ellos sean adoptadas.

CAPITULO III - LÍNEAS Y MODALIDADES DE CRÉDITO

3.1 CLASIFICACIÓN DE LOS CRÉDITOS

Conforme a lo señalado en el numeral *3 del capítulo II de la Circular Contable y Financiera No. 004 de 2008* o las normas que la modifiquen, la cartera de créditos se clasificará de la siguiente manera:

Consumo	Comercial	Vivienda	Microcrédito
Se entienden como créditos de consumo las operaciones activas de crédito otorgadas a personas naturales cuyo objeto sea financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o empresariales, independientemente de su monto.	Se entienden como créditos comerciales los otorgados a personas naturales o jurídicas para el desarrollo de actividades económicas organizadas, distintos a los otorgados bajo la modalidad de consumo.	Se entiende como créditos de vivienda, las operaciones activas de crédito otorgadas a personas naturales destinadas a la adquisición de vivienda nueva o usada, o para la liberación de gravamen hipotecario, independientemente de su cuantía y amparadas con garantía hipotecaria	Se consideran microcréditos las operaciones de crédito realizadas a personas naturales (microempresarios) o jurídicas sin ánimo de lucro (microempresas), que desarrollan actividades industriales, comerciales o de servicios, que cuenten con una planta de personal menor o igual a 10 personas y cuyos activos totales no excedan los 501 salarios mínimos mensuales legales vigentes, siempre y cuando el monto total de lo adeudado no supere los 30 salarios mínimos mensuales legales vigentes.

En el caso de la Cooperativa de Yarumal, por políticas no se otorgarán créditos bajo la clasificación de microcrédito.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

3.2 LÍNEAS DE CRÉDITOS

Las líneas de crédito serán aprobadas por el Consejo de Administración, para lo cual, cada una tendrá sus especificaciones y características previamente establecidas, las cuales una vez aprobados serán de amplio conocimiento por parte de los empleados de la Cooperativa para la acertada asesoría a los asociados. Adicionalmente los asociados accederán a dicha información a través del portal Web de la Cooperativa u otros mecanismos de comunicación que se establezcan para asociados y empleados de la Cooperativa.

La Cooperativa contará con las siguientes líneas de crédito:

3.2.1 Créditos de consumo

Los créditos de consumo para personas naturales con libranza o sin libranza, tendrán los siguientes destinos:

- ☉ Educativo
- ☉ Libranza y libranza para empleados
- ☉ Libre inversión
- ☉ Asociados únicos
- ☉ Crédito sin codeudor
- ☉ Compra de vehículo
- ☉ Compra de cartera
- ☉ Fondo de garantías
- ☉ Plus
- ☉ Crédito sobre Aportes
- ☉ Seguro de Vehículo
- ☉ Crédito de prima para pensionados FOPEP
- ☉ Rotativo
- ☉ Construcción y mejoramiento de vivienda
- ☉ Programa de autoayuda y cooperación
- ☉ Vivienda empleados
- ☉ Vivienda
- ☉ Capital de trabajo
- ☉ Agropecuario

3.2.2 Créditos de vivienda

Los créditos de vivienda para personas naturales con libranza o sin libranza, tendrán los siguientes destinos:

- ☉ Créditos de vivienda para asociados
- ☉ Créditos de vivienda para empleados

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

3.2.3 Créditos comerciales

Crédito empresarial para personas naturales o jurídicas para la financiación de actividades de: producción, agropecuaria, comercio o servicios, relacionados con el objeto social del negocio con los siguientes destinos:

- ☉ **Capital de trabajo:** para la compra de activos fijos, materias primas o insumos relacionados con el objeto social del negocio.
- ☉ **Crédito Agropecuario:** Crédito dirigido a los asociados cuya actividad principal sea agropecuaria o la cría de animales de manera sustentada y verificable, de donde provenga como mínimo el cincuenta y cinco por ciento (55 %) de sus ingresos.

Las condiciones de cada línea o destino de crédito, estarán referenciadas en la matriz MT-GC-01.

3.3 APORTES SOCIALES

Teniendo en cuenta que los aportes corresponden a una forma de apalancamiento para atender adecuadamente el servicio de crédito de la Cooperativa y que soportan el capital en riesgo de las obligaciones contraídas por los asociados, se ha considerado necesario involucrar en los planes de pago, un valor con destino a su aporte social, en consideración a la línea de crédito solicitada, de la siguiente manera.

Tabla 5 – Incremento de aportes

	DESTINO DE CRÉDITO	INCREMENTO DE APORTES
1	Educativo	No capitaliza
2	Libranza y libranza para empleados	2% del capital
3	Libre inversión	2% del capital
4	Asociados únicos	2% del capital
6	Crédito sin codeudor	2% del capital
7	Compra de vehículo	2% del capital
8	Compra de cartera	2% del capital
9	Fondo de garantías	2% del capital
10	Plus	No capitaliza
11	Crédito sobre Aportes	2% del capital
12	Seguro de Vehículo	2% del capital
13	Crédito de prima para pensionados FOPEP	2% del capital
14	Rotativo	2% del capital
15	Construcción y mejoramiento de vivienda	2% del capital
16	Programa de autoayuda y cooperación	2% del capital
17	Vivienda empleados	No capitaliza
18	Vivienda	2% del capital

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

19	Capital de trabajo	2% del capital
20	Agropecuario	2% del capital

3.4 POLÍTICAS PARA VINCULACIÓN DE DEUDORES PATRONALES PARA CRÉDITOS POR DESCUENTO DE NÓMINA

Se firmarán convenios de libranza con empresas legalmente constituidas y debidamente calificadas y analizadas financieramente por la Cooperativa, hasta un monto máximo equivalente al 8% del patrimonio técnico de la Cooperativa de Yarumal por empresa. Para tal efecto, deberán cumplir los siguientes requisitos:

- ☉ Estar legalmente constituidas, con un tiempo mínimo experiencia en el mercado de tres años.
- ☉ Tener un mínimo de veinte empleados de planta para empresas en Medellín y 10 empleados de planta para empresas de Yarumal y municipios aledaños.
- ☉ Presentar una situación financiera estable justificada durante los dos últimos periodos contables.
- ☉ No estar en ningún proceso de reestructuración, concordato, liquidación.
- ☉ Diligenciar el formato de visita al establecimiento comercial.
- ☉ No estar incurso en las prohibiciones establecidas en el Manual de SARLAFT

Anexar la siguiente documentación para la iniciación del convenio y cada que la Cooperativa lo requiera:

- ☉ Certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio original con una vigencia no mayor a 30 días.
- ☉ Copia del RUT
- ☉ Cuando en la Cámara de Comercio no conste las facultades máximas de negociación por parte del Gerente o Representante Legal, se debe anexar acta en la cual la Junta Directiva autorice la firma de dicho convenio y el monto del mismo.
- ☉ Balance y Estado de resultados al último periodo contable.
- ☉ Declaración de renta de los últimos dos años.
- ☉ Copia de la cédula del representante legal y de las personas autorizadas para firmar la libranza.
- ☉ Comunicación dirigida a la Cooperativa con el nombre, número de cédula y firma de las personas autorizadas para firmar la libranza.
- ☉ Las demás obligaciones consignadas en el convenio de libranza firmado entre las partes.

Se exceptúa de los requisitos anteriormente señalados, las empresas de gran tamaño y reconocimiento nacional, departamental, territorial o regional y será suficiente la asignación de código por parte de ellas para la Cooperativa de Yarumal.

El Consejo de Administración es el órgano que aprobará las condiciones especiales de tasas, plazos, montos y garantías para los convenios de libranza.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

Las prestaciones sociales del deudor quedarán pignoradas a favor de la Cooperativa de Yarumal, en caso de éste solicitar su liquidación a la empresa, se hará el cruce de sus prestaciones con la obligación, conforme las normas vigentes. En caso que el deudor no desee que le realicen el cruce de la obligación con sus prestaciones sociales, deberá sustentar por qué y realizar solicitud por escrito, anexando la documentación respectiva en la cual se evidencie la actividad económica que ejercerá, igualmente procederá a anexar las garantías necesarias para el respaldo de la obligación, siendo a criterio de la Cooperativa la aceptación de dicha solicitud.

CAPITULO IV – GARANTÍAS

El propósito de las garantías es mitigar el riesgo y proporcionar una fuente alternativa de reembolso del dinero colocado, además de facilitar el mantenimiento de relaciones comerciales duraderas con el asociado.

En todos los créditos que otorgue la Cooperativa de Yarumal, además de consultar la capacidad de pago efectiva del deudor para la atención de la deuda, éste deberá otorgar una garantía suficiente e idónea, de acuerdo a los porcentajes mínimos establecido por la Cooperativa.

En el evento que la Cooperativa de conformidad con los criterios de juicio del ente de aprobación respectivo, considere que el crédito debe contar con garantías adicionales al respaldo personal del beneficiario del crédito, en consideración al riesgo de la operación, podrá aceptar para el efecto tanto, garantías admisibles como no admisibles, de acuerdo a las exigencias legales pero que en todo caso sean suficientes.

Se entiende por garantía idónea aquellas seguridades debidamente perfeccionadas que tengan un valor establecido con base en criterios técnicos y objetivos, que ofrezcan un respaldo jurídicamente eficaz al pago de la obligación garantizada al otorgar a la entidad acreedora una preferencia o mejor derecho para obtener el pago de la obligación y cuya posibilidad de realización sea razonablemente adecuada.

Según el monto solicitado, los créditos requerirán como mínimo las siguientes garantías:

- ☺ Solicitudes hasta 30 salarios mínimos mensuales legales vigentes, sin codeudor cuando el asociado presenta un riesgo bajo.
- ☺ Solicitudes superiores a 31 salarios mínimos mensuales legales vigentes y hasta 60 salarios mínimos mensuales legales vigentes, requieren codeudor(es).
- ☺ Solicitudes por más de 61 salarios mínimos mensuales legales vigentes, requieren garantía real o codeudores a juicio de la instancia de aprobación. Según la trayectoria del asociado, la capacidad de pago, endeudamiento, estabilidad laboral y/o respaldo patrimonial, se podrá considerar un solo codeudor dejando constancia en el acta del motivo por el cual se aprobó con esta garantía.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

El ente encargado de su aprobación podrá solicitar documentación o garantías adicionales al compromiso adquirido por el asociado, para un mejor respaldo.

4.1 GARANTÍAS ADMISIBLES

Estas deben ser idóneas, con un valor establecido con base en criterios técnicos y objetivos, que ofrezcan un respaldo jurídicamente eficaz al pago de la obligación garantizada cuya posibilidad de realización sea razonablemente adecuada, de conformidad con lo señalado en el *artículo 2.1.2.1.3. del Decreto 2555 de 2010* y las normas que lo modifiquen o deroguen. Para evaluar el respaldo ofrecido y la posibilidad de realización de cada garantía se debe tener en cuenta su naturaleza, idoneidad, liquidez, valor y cobertura. En las garantías sobre inmuebles, al momento de su realización se tendrá en cuenta el avalúo técnico, el cual sólo se podrá ajustar mediante un nuevo avalúo; en el caso de las garantías sobre muebles o vehículos se deberá consultar el valor comercial y el precio justo de mercado para determinar el respaldo ofrecido.

Las normas vigentes señalan que las garantías o seguridades admisibles deben cumplir con las siguientes condiciones:

- Que la garantía o seguridad constituida tenga un valor establecido con base en criterios técnicos y objetivos, que sean suficientes para cubrir el monto de la obligación.
- Que la garantía o seguridad ofrezca un respaldo jurídicamente eficaz al pago de la obligación garantizada al otorgar al acreedor una preferencia o mejor derecho para obtener el pago de la obligación.

Los costos que se causan en la constitución de la garantía real serán a cargo del asociado deudor y deberá hacerlo dentro de los treinta (30) días calendario de aprobado el crédito.

No se podrán tener en cuenta como garantías idóneas las siguientes:

- ☉ Garantías hipotecarias sobre inmuebles en donde opere o funcione el correspondiente establecimiento, salvo los casos en que la Cooperativa demuestre que es posible escindir el inmueble del establecimiento y que el valor de mercado de estos inmuebles no está directamente relacionado con el funcionamiento de los establecimientos.
- ☉ Garantías sobre inmuebles que estén constituidos como patrimonio familiar o afectación a vivienda, excepto cuando se haga cancelación de dichas anotaciones para la constitución de la hipoteca a favor de la Cooperativa.

Se consideran como tipos de garantías admisibles:

- ☉ Hipotecas en primer grado
- ☉ Prendas con o sin tenencia
- ☉ Títulos valores en los términos señalados por las normas legales

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

- ☺ Aportes sociales en la Cooperativa, siempre y cuando superen el saldo insoluto de las obligaciones.

El límite mínimo de cobertura de las garantías admisibles con respecto valor comercial y al monto de la deuda que respaldan, se indica a continuación:

Tabla 7 – Condiciones de las garantías admisibles

Tipo de garantía	Base de definición del valor comercial	Límite sobre el valor comercial
Hipoteca	Avalúo comercial	70% hasta el 90%
Títulos valores	Valor nominal	80%
Aportes sociales	Saldo aportes sociales	3 veces los aportes
Prenda	Avalúo comercial Para vehículos y maquinaria, el valor asegurado por pérdida total	60% NUEVO 40% USADO

Cuando el deudor fallezca, se debe evaluar jurídicamente si la Cooperativa se va hacer valer o no, en la sucesión, el respectivo crédito.

4.1.1 Hipotecarias

Esta garantía afecta un bien inmueble en forma expresa y contractual al pago de una obligación. Se constituye un gravamen sobre un bien inmueble, elevado a categoría de escritura pública; el gravamen garantiza las deudas a cargo de una persona natural o jurídica a favor de la Cooperativa.

La Cooperativa aceptará solamente garantía hipotecaria de primer grado. Serán de primer grado cuando el bien esté libre de gravamen.

Para la constitución de hipoteca, deberá acreditarse la siguiente documentación:

- ☺ Certificado de tradición y libertad no mayor de un mes;
- ☺ Avalúo comercial del inmueble, practicado por persona idónea natural o jurídica;
- ☺ Última cuenta cancelada del impuesto predial.

4.1.2 No hipotecarias

- ☺ **Prendaria:** Se utiliza para afectar bienes muebles en forma expresa y contractual al pago de una obligación. Se constituyen sobre activos muebles como vehículos, maquinaria y equipo. El valor comercial del activo estará dado por el cubrimiento que otorgue la póliza de seguros. Serán sobre bienes muebles que mantengan la garantía durante la vida del préstamo.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

Podrán ser con tenencia o sin tenencia del bien, de acuerdo con la característica del bien dado en prenda. No se aceptará como garantía la pignoración de vehículos cuyos modelos sean mayores a tres (3) años de antigüedad, ni aquellos que no sean asegurable por las compañías de seguros.

Para vehículo usado el valor será determinado por su valor comercial, el cual deberá estar debidamente ajustado a precios de mercado (FASECOLDA) y se les deberá constituir un seguro contra todo riesgo a favor de la Cooperativa de Yarumal. Así mismo, se deberá someter a la inspección realizada por la compañía aseguradora y su cobertura para vehículo será conforme a las políticas del seguro tomado.

- ☉ Pignoración de rentas de la nación, sus entidades territoriales de todas las órdenes y sus entidades descentralizadas;
- ☉ Contratos irrevocables de fiducia mercantil de garantía, inclusive aquellos que versen sobre rentas derivadas de contratos de concesión;
- ☉ La garantía personal de personas jurídicas que tengan en circulación en el mercado de valores papeles no avalados calificados como de primera clase por empresas calificadoras de valores debidamente inscritas en la Superintendencia de Valores. Sin embargo, con esta garantía no se podrá respaldar obligaciones que represente más del quince por ciento (15%) del patrimonio técnico de la Cooperativa.
- ☉ Aportes sociales, cuando el valor de los aportes sociales del respectivo deudor sea igual o superior en un cien por ciento (100%); en caso contrario, dichas operaciones deberán ser registradas en cartera de crédito otras garantías.

4.1.3 Avalúo de las garantías

Los bienes inmuebles para el caso de garantías hipotecarias por primera vez, requieren de avalúo practicado con una antelación no superior a dos (2) meses y por personas debidamente inscritas en la lonja de propiedad raíz y en los demás casos, un (1) año.

Se exceptúa de avalúos los bienes adquiridos a través de firmas constructoras que no presenten una antigüedad de construcción superior a un (1) años o aquellos que sobre los cuales pesen créditos hipotecarios con entidad financiera.

Cuando el crédito tenga un plazo superior a los cinco (5) años, la Cooperativa deberá practicar nuevamente un avalúo comercial al bien dado en garantía, para verificar la cobertura de la misma.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

4.1.4 Sustitución del bien dado en garantía

La Cooperativa de Yarumal aceptará la sustitución de bienes inmuebles recibidos en garantía hipotecaria de créditos otorgados a sus asociados, conforme a las siguientes reglas:

1. Cuando el inmueble objeto de la garantía fuere perseguida judicialmente, sufriendo desmejora o deprecio, de tal manera que no prestare suficiente garantía a juicio del perito designado por la Cooperativa. De no ser posible el otorgamiento de esa garantía, el saldo del crédito podrá ser exigido anticipadamente.
2. Cuando el asociado mediante escrito solicite el cambio de la garantía hipotecaria en eventos diferentes a lo anterior, siempre y cuando el bien inmueble con el que se pretende sustituir la garantía, tenga un avalúo comercial superior al valor del inmueble hipotecario que solicita liberar y represente mejora evidente en las condiciones de comercialización, posesión, ubicación y conservación.
3. Cuando el asociado mediante solicitud escrita requiera el cambio de la garantía hipotecaria o prendaria, se procederá a ofrecerle una novación de la deuda cumpliendo las condiciones estipuladas por la Cooperativa para este tipo de proceso.

4.1.5 Desembolso de créditos con garantías admisibles

En el caso de los créditos cuya garantía es admisible, solo se podrá realizar el desembolso del crédito, una vez se cuente con la escritura de la constitución de la garantía a favor de la Cooperativa de Yarumal, verificando que preste mérito ejecutivo y sello original.

4.1.6 Liberación de Garantías

La Gerencia evaluará la posibilidad de liberar las garantías bien sea por Suficiencia, Sustitución de las mismas o por cumplimiento de la obligación objeto de Garantía, a petición de la parte interesada.

4.2 GARANTÍAS NO ADMISIBLES

Corresponde a aquéllas que consistan exclusivamente en la prenda sobre el activo circulante del deudor o la entrega de títulos valores salvos, en este último caso, que se trate de la pignoración de títulos valores emitidos, aceptados o garantizados por instituciones financieras o entidades emisoras de valores en el mercado público.

Tampoco serán garantías admisibles las acciones, títulos valores, certificados de depósito a término, o cualquier otro documento de su propio crédito o que haya sido emitido por su matriz o por sus subordinadas, con excepción de los certificados de depósito emitidos por almacenes generales de depósito.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

- ☉ **Pagaré.** Es un título valor que incorpora la promesa incondicional de pagar una determinada suma de dinero, en un plazo señalado, a la orden o al portador. El pagaré en sí mismo no es una garantía, sino un título valor en el cual se incorpora la obligación principal de pagar una suma de dinero.
- ☉ **Endoso de pagarés de asociados.** Cuando el usuario del crédito sea persona jurídica, se puede aceptar este tipo de garantía, consistente en el endoso de pagarés a cargo de los socios de la Entidad solicitante. Los pagarés endosados deben cubrir como mínimo el ciento cincuenta por ciento (150%) del valor del préstamo. Esta garantía requiere actualización trimestral durante la vigencia del crédito.
- ☉ **Pignoración de descuentos.** Funciona exclusivamente con personas jurídicas y consiste en la autorización que da a la empresa de quien recibe los descuentos para que, en caso de incumplimiento en el pago del crédito otorgado, se entreguen estos descuentos directamente a la cooperativa hasta finalizar la obligación. Su cubrimiento mínimo debe ser del ciento cincuenta por ciento (150%) del valor del crédito.
- ☉ **Pignoración de cesantías.** Aplica para los créditos otorgados bajo la modalidad de libranza, en donde el asociado autoriza expresamente a su empleador a retener hasta el 50% de los salarios y prestaciones, para cubrir los créditos que tenga con la Cooperativa, en la forma y en los casos en que la ley las autorice, de acuerdo con lo establecido en el artículo 59 del Código Sustantivo de Trabajo.

Para el caso de los préstamos de vivienda podrán ser garantizados con la pignoración del saldo que el asociado deudor tuviere en el respectivo fondo de Cesantías, sin que el valor de la garantía exceda al del préstamo, de acuerdo con lo citado en el artículo 104 de la Ley 50 de 1990.

- ☉ **Codeudor o deudor solidario.** Quien acepta como suya la obligación contenida en el título valor que firma conjuntamente con el deudor y la garantiza con el patrimonio, además sus ingresos deben cubrir el 50% del valor de la obligación. En esta figura la garantía la constituye el patrimonio del codeudor. La Cooperativa de Yarumal en el momento de ser necesario, puede exigir el cumplimiento de la obligación indistintamente al deudor principal y/o a sus deudores solidarios hasta la extinción de la misma.

CAPITULO V – PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE CARTERA

Cuando se otorga un crédito, no basta con que se haya estudiado debidamente al asociado y otorgado correctamente el crédito, es necesario realizar un seguimiento permanente hasta su recuperación total, proceso que corresponde a la administración de la cartera, desde el momento de su asesoría, análisis, desembolso, seguimiento y hasta su cobranza para lograr la recuperación total del crédito.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

5.1 OBJETIVOS

5.1.1 Objetivo específico

El objetivo principal de la administración de la cartera es regular las relaciones entre los sujetos de crédito y la Cooperativa de Yarumal.

5.1.2 Objetivos específicos

- Implementar procedimientos técnicos para la administración eficiente de la cartera.
- La finalidad del seguimiento es mantener bajo el nivel de morosidad para que no afecte la rentabilidad de la cartera ni los niveles de liquidez en la Cooperativa, por tanto, el objetivo del proceso de seguimiento y recuperación de cartera es administrar, controlar, proteger y velar por la calidad y adecuado recaudo de la cartera de créditos.
- Incentivar una cultura de pago oportuna en la comunidad de asociados que contribuya a la estabilidad de la Cooperativa y al mejoramiento de sus servicios.
- Establecer mecanismos conformes a la ley que permitan una adecuada evaluación, calificación, clasificación y provisión de la cartera de crédito.
- Lograr una recuperación de cartera rápida, segura y económica a fin de alcanzar un eficiente índice de rotación de los recursos.
- Diseñar y ajustar políticas y procedimientos que le posibiliten la eficiente recuperación.

5.2 POLÍTICAS GENERALES DE CARTERA

Teniendo en cuenta que la cartera de créditos es el mayor activo de la Cooperativa y por consiguiente la buena gestión de cartera dependerá de que se pueda detectar con la debida antelación los riesgos potenciales en la recuperación de los créditos, por tanto, el seguimiento debe ser dinámico y eficiente.

Teniendo en cuenta lo anterior, las siguientes serán las pautas para el manejo y administración de la cartera de crédito de la Cooperativa de Yarumal:

- El recaudo de la cartera se realizará de conformidad con los principios cooperativos, las normas legales vigentes sobre la materia, los estatutos y el presente reglamento.
- Promover entre los asociados la cultura del pago oportuno de sus compromisos con la Cooperativa.
- Lograr los objetivos en los índices de cartera administrativa y jurídica establecidos por la Gerencia y el Jefe de Crédito y Cartera, para un determinado periodo, abarcando el tema en tres fases: cartera normal, cartera en mora y cartera Jurídica.
- Informar de manera oportuna a los asociados deudores sobre el estado de su obligación y los costos en la recuperación de la cartera si los hubiere, así mismo y conforme a la evaluación del perfil de riesgo del deudor, poder realizar la cobranza indistintamente a su(s) codeudor(es).

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

- e. El proceso de recaudo estará orientado a conocer de manera oportuna las dificultades del deudor, que permitan llegar a acuerdos de pago convenientes para las partes.
- f. Se deberá realizar un análisis sobre el comportamiento de la cartera respecto a la calificación del año anterior, verificando si ha mejorado o si se ha deteriorado, estableciendo las causas de dichas circunstancias.
- g. Los créditos a partir de la calificación C serán provisionados al 100%.
- h. Se deberá realizar un análisis sobre el comportamiento de la cartera respecto a la calificación del año anterior, verificando si ha mejorado o si se ha deteriorado, estableciendo las causas de dichas circunstancias.
- i. La gestión de cobro, debe realizarse de tal modo que sea productiva y generadora de nuevas colocaciones y permita generar en el deudor una confianza crediticia frente a la Cooperativa.
- j. Tener actualizada la base de datos de los deudores y codeudores, de tal forma que se pueda realizar el proceso de cobranza y seguimiento de manera adecuado y se adviertan situaciones que generan riesgos de LA/FT.
- k. La administración de la cartera estará orientada a generar compromisos de pago directo, que eviten cobros innecesarios a los asociados y poder realizar acuerdos de pagos en cualquiera de las etapas de cobro, siempre y cuando se pueda evidenciar la capacidad de pago del deudor o codeudores.
- l. Realizar de manera periódica los reportes a las centrales de información financiera de forma adecuada y consistente, garantizando la protección y el cumplimiento de las normas de Habeas Data vigentes.

5.3 IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGOS

La Dirección de riesgos y la Jefatura de Crédito y Cartera tendrán a su cargo determinar el perfil de riesgo de los deudores con el fin de priorizar la gestión de cartera.

Adicional a lo anterior, las siguientes serán señales de alerta cualitativas sobre el riesgo de incumplimiento de los deudores y, por tanto, se deberán implementar estrategias de cobranza más rápidas:

- ☉ Deudores que hayan incurrido en mora en el primer pago.
- ☉ Deudores que efectúen abonos con cheques sin fondos.
- ☉ Deudores con comportamiento histórico de pagos irregulares, reincidentes en mora.
- ☉ Deudores no localizados (teléfonos desactualizados, devolución de cartas de cobro etc.)
- ☉ Deudores que estén sin empleo.
- ☉ Deudores que incumplan las promesas de pago (cobranza preventiva) o los Acuerdos de pago.
- ☉ Deudores con incumplimiento de pago de varias obligaciones internas o externas
- ☉ Deudores que se declaren insolventes.
- ☉ Deudores con embargos sobre bienes e ingresos.
- ☉ Deudores con libranza, que se encuentren en mora.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

- ☺ Pagadurías con saldos en mora o que no cumplen con el plazo establecido en el convenio para el traslado de los recursos a la Cooperativa.
- ☺ Soportes de bienes inmuebles con traspasos recientes al solicitante que no corresponda a créditos otorgados por la Cooperativa.

5.4 CALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LAS BASES DE DATOS

Directores de agencia, asesores comerciales y auxiliares que tengan acceso a las bases de datos, serán los responsables de la calidad de la información ingresada en el software, de tal manera que se ingrese adecuadamente los datos del solicitante(s) y la gestión de cartera realizada, lo que garantiza información para conocimiento del deudor y determinar comportamientos por segmentos de riesgo que determine la Cooperativa a futuro.

El Área de Crédito y Cartera deberá responsabilizarse del procesamiento y entrega de la información a las centrales de riesgos; y si hay lugar, analizar, verificar y ajustar las inconsistencias notificadas por estas entidades y presentar planes de mejora para reducirlas.

Si se detectan deficiencias en la calidad de la información registrada en los sistemas de datos, se deberá realizar una revisión de las causas a fin de adoptar las medidas administrativas necesarias para corregir esta situación.

En las campañas de actualización de datos que realice la Cooperativa a través de terceros o con recursos humanos propios, se deberá documentar los procesos realizados y solo se actualizará en los sistemas de información, cuando se realice la confirmación de la data.

5.5 MECANISMOS PARA LA GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

La Jefatura de Crédito y Cartera será la responsable de gestionar la recuperación de la cartera en todas sus etapas y en temas de cobranza jurídica hacer el control y seguimiento a la gestión de empleados, abogados internos o externos, judicantes o quienes estén a cargo de este proceso, presentará los informes correspondientes.

Las herramientas que se podrán utilizar para lograr la normalización del crédito son las siguientes:

5.5.1 Acuerdo de pago

El acuerdo de pago facilita al deudor la cancelación de la obligación, cuando ya se ha presentado un incumplimiento, en este caso, el deudor y/o su(s) codeudor(es) manifiestan voluntad de pago. Para tal efecto, se deja evidencia en el formato FR-GF-12 Acuerdo de pago, establecido para tal efecto; donde se registra claramente el compromiso personal (fechas y valores) con el deudor y/o codeudor(es) a fin de normalizar la obligación.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

Al momento de suscribir o establecer el acuerdo de pago, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- ☉ Si es en el formato físico, debe ser firmado por el deudor titular o codeudor(es), pero siempre debe notificarse a cualquiera de las partes que no conocen del acuerdo establecido.
- ☉ El acuerdo de pago puede darse en cualquier instancia del cobro, aún en cobro jurídico; éste puede utilizarse en obligaciones con cuotas vencidas o en deudas totalmente vencidas en su plazo.
- ☉ El incumplimiento del acuerdo de pago no implica que el cobro administrativo esté totalmente agotado; sin embargo, tratándose de créditos en cobranza jurídica, procederá inmediatamente la demanda correspondiente.

Es responsabilidad del Área de Crédito y Cartera realizar seguimiento a los acuerdos de pago, con el fin de gestionar su cumplimiento a través de mensaje de texto, llamadas telefónicas u otros medios que permitan el pago de la obligación.

5.5.2 Visita domiciliaria

La visita domiciliaria constituye mecanismo para obtener información actualizada de la situación del deudor, esta herramienta podrá efectuarse en cualquier etapa de la cobranza, ya que pueden presentarse situaciones que alerten un posible riesgo, para tal efecto, se deberá poner en conocimiento del Jefe de Crédito y Cartera, quien deberá evaluar y coordinar previamente si se debe realizar dicha visita al deudor y/o codeudores.

De esta visita se deberá dejar registro en el sistema de información y en el formato FR-GF-13 Visita domiciliaria de recuperación de cartera, donde se incluya las conclusiones de la verificación efectuada, la cual reposará en el expediente del deudor.

Se deberá realizar la planeación de visita, teniendo en cuenta por lo menos los siguientes aspectos, para poder emitir un concepto sobre el procedimiento a seguir para la recuperación de la cartera:

- ☉ Idoneidad de la Garantía, con el propósito de constatar que el bien que respalda la obligación no ha sufrido desmejora, y que en el eventual proceso jurídico pueda hacerse efectiva.
- ☉ Comprobación de Ingresos y Actividad: con el propósito de verificar si el deudor y/o codeudor(es) conserva o no su capacidad de pago.

5.5.3 Bloqueo de cupo Rotativo

Teniendo en cuenta el comportamiento crediticio del deudor, se podrá bloquear el cupo de crédito de manera temporal o definitivo en caso de presentar moras en sus obligaciones.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

a. Bloqueo temporal del cupo rotativo

Este bloqueo será hasta que el deudor cumpla con el pago de la obligación vencida y se podrá realizar por los siguientes motivos:

- ☉ Presentar tres (3) días de mora en el pago mínimo (después de la fecha límite de pago).
- ☉ Si posee moras iguales o superiores a treinta (30) días en otras obligaciones.
- ☉ Se desbloquea cuando se coloca al día en todas las obligaciones a cargo del deudor.
- ☉ Cuando en los procesos de cobranza se identifique que el solicitante ya no tiene un contrato laboral activo.

b. Cancelación del cupo rotativo

El cupo se cancela definitivamente, es decir, no permite reactivación posterior, cuando se presenta alguna de las siguientes situaciones:

- ☉ Presentar una mora de 60 días en cualquiera de los créditos que tenga vigentes con la Cooperativa o si llegará a solicitar novación del mismo, para su aprobación se tendrá en cuenta los requisitos establecidos para el crédito de Consumo.
- ☉ Por solicitud voluntaria del Asociado.
- ☉ Producto de la calificación del Comité de Evaluación de Cartera
- ☉ Cuando se realicen reestructuraciones o refinanciaciones al deudor.
- ☉ Todo cupo rotativo cancelado no podrá ser reactivado, solo en el caso que el asociado por voluntad solicite el bloqueo de la tarjeta, podrá presentar nueva solicitud de crédito por esta modalidad.

5.5.4 Cláusula aceleratoria

La Cooperativa podrá declarar extinguido o insubsistente el plazo que falte para el pago total de la deuda y exigir el pago inmediato con todos sus accesorios, tal como se establece en el pagaré, en los siguientes casos:

- ☉ Por incumplimiento o violación de cualquiera de las obligaciones contenidas en el pagaré que soporta la deuda;
- ☉ Por mora en el plazo del pago de los intereses o de alguna de las cuotas de amortización del capital;
- ☉ Sí el (los) inmueble (s) hipotecado (s) o dados en prenda, para garantizar el crédito, fuere (n) embargado(s) o perseguido (s) por terceros total o parcialmente en ejercicio de cualquier acción legal o en la misma forma lo enajenen o hipotequen sin consentimiento expreso y escrito de la Cooperativa.
- ☉ Si el (los) inmueble (s) hipotecado(s) sufre (n) desmejora o deprecia cualquiera que sea la causa, de tal manera que, a juicio de la Cooperativa, no sea (n) garantía de la obligación pendiente y de sus accesorios;

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

- ☉ Por inexactitud o falsedad en los documentos en virtud de los cuales se haya obtenido la adjudicación del préstamo;
- ☉ Por muerte, liquidación o declaratoria de insolvencia de cualquiera de los suscriptores de la obligación.
- ☉ Por no constituir, mantener vigentes y allegar a la Cooperativa, las pólizas de seguro que esta exija para amparar los bienes dados en garantía;
- ☉ Por desvinculación laboral de la empresa donde se halle trabajando el (los) deudor (es), en el evento que la amortización del crédito sea por deducción de nómina.

Para tales efectos será suficiente prueba de ocurrencia del hecho que justifique su aplicación, la información y documentos que sobre el asunto recopile y allegue la Cooperativa, sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial alguno.

5.6 SEGMENTACIÓN DEL ESQUEMA DE RECUPERACIÓN DE CARTERA

Para generar un proceso eficiente y enfocar los esfuerzos a los deudores con un perfil de incumplimiento alto, es indispensable que se priorice la cobranza, de tal manera que mediante conocimiento del asociado (cualitativo o cuantitativo) se genere información estadística que permita determinar el riesgo del comportamiento de pago después del desembolso de cada deudor, esto es, determinar conforme a la información histórica la probabilidad que el deudor no atienda oportunamente el pago.

El pronóstico de incumplimiento debe tener como objetivo reducir el tiempo de la gestión de cobranza y focalizar solo la gestión para aquellos de mayor riesgo, determinando las franjas de alerta (temprana o preventiva y coercitiva o jurídica) y poder determinar la efectividad de cada franja para el establecimiento de metas a los responsables de la gestión de cobranza.

- ☉ Temporalidad de la mora.
- ☉ Valor en riesgo.
- ☉ Situación financiera y laboral, endeudamiento total (evaluación de la cartera) y cambios en el flujo de ingresos.
- ☉ Comportamiento en el pago de las obligaciones anteriores.
- ☉ Cambios en su situación laboral, ejemplo: asalariado a independiente.

Con esta información, se deberá realizar la planeación de la gestión de cobranza a fin de ubicar los deudores en cada una de las bandas de cobranza (preventiva, administrativa, prejurídico y jurídica). Así mismo, se deberá realizar una revisión de la gestión de cartera por oficina, a efectos de establecer la efectividad del proceso y poder adoptar las medidas administrativas cuando se evidencie un deterioro o poca gestión de cobranza.

5.7 POLÍTICAS DE CALIFICACIÓN DE LA CARTERA

La Cooperativa califica los créditos en las siguientes categorías

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

5.7.1 Categoría A o “riesgo normal”

Los créditos calificados en esta categoría, reflejan una estructuración y atención apropiadas. Los estados financieros de los deudores o los flujos de caja del proyecto, así como el resto de información crediticia indican una capacidad de pago adecuada, en términos del monto y origen de los ingresos con que cuentan los deudores para atender los pagos requeridos.

5.7.2 Categoría B o “riesgo aceptable, superior al normal”

Los créditos calificados en esta categoría, están aceptablemente atendidos y protegidos, pero existen debilidades que pueden afectar, transitoria o permanentemente, la capacidad de pago del deudor o los flujos de caja del proyecto, en forma tal que, de no ser corregidas oportunamente, llegarían a afectar el normal recaudo del crédito.

5.7.3 Categoría C o “riesgo apreciable”

Se califican en esta categoría, los créditos que presentan insuficiencias en la capacidad de pago del deudor o en los flujos de caja del proyecto y comprometen el normal recaudo de la obligación en los términos convenidos.

5.7.4 Categoría D o “riesgo significativo”

Son créditos de riesgo apreciable, pero en mayor grado, cuya probabilidad de recaudo es altamente dudosa.

5.7.5 Categoría E o “riesgo de incobrabilidad”

Son créditos de riesgo con mínima probabilidad de recaudo.

5.7.6 Calificación de la cartera de créditos por edad de vencimiento

De acuerdo con la edad de vencimiento, la cartera de créditos se calificará obligatoriamente de la siguiente manera:

Tabla 8 – Calificación de la cartera según clasificación

CATEGORÍA	COMERCIAL	CONSUMO	VIVIENDA	MICROCRÉDITO
A	0-30 días	0-30 días	0-60 días	0-30 días
B	31-90 días	31-60 días	61-150 días	31-60 días
C	91-180 días	61-90 días	151-360 días	61-90 días
D	181-360 días	91-180 días	361-540 días	91-120 días
E	> 360 días	> 180 días	> 540 días	> 120 días

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

Las condiciones señaladas en el cuadro anterior, de edad de vencimiento y clase de cartera de créditos, son condiciones objetivas suficientes para adquirir la calificación respectiva.

Toda calificación a una categoría de mayor riesgo, debe estar documentada y sustentada por el Comité de Evaluación de Cartera de Créditos, el cual deberá reposar en la entidad a disposición de la Superintendencia. En caso de que, a juicio del Ente de Control, no se encuentre sustentada adecuadamente esta calificación, se procederá a ordenar la reclasificación en forma inmediata.

5.8 POLÍTICAS DE PROVISIONES

La Cooperativa de Yarumal aplicará las provisiones, bajo criterios de prudencia, aplicando los parámetros establecidos por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

5.8.1 Provisión General

La Cooperativa constituirá una provisión general del cinco por ciento (5%) sobre el total de la cartera de créditos bruta.

Cuando la calidad de la cartera vencida exceda dos desviaciones estándar a la del promedio del sector, la provisión general se deberá incrementar 0,2% por cada desviación estándar. Para tal efecto, la Superintendencia de la Economía Solidaria publicará en su página Web, la información estadística que sirva de base para estos parámetros.

5.8.2 Provisión Individual

La Cooperativa provisionará conforme a las políticas adoptadas por el Consejo de Administración, no teniendo en cuenta el valor de los aportes y las garantías constituidas. Los porcentajes para las provisiones individuales serán las siguientes.

Tabla 9 – Provisión según la clasificación de cartera

CAT	COMERCIAL		CONSUMO		VIVIENDA	
	DÍAS	PROVISIÓN	DÍAS	PROVISIÓN	DÍAS	PROVISIÓN
A	0-30	1,2%	0-30	1,2%	0-60	1,2%
B	31-90	30%	31-60	30%	61-150	30%
C	91-180	100%	61-90	100%	151-380	100%
D	181-360	100%	91-180	100%	361-540	100%
E	>360	100%	181-360	100%	541-720	100%
			>360	100%	721-1080	100%
					>1080	100%

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

5.8.3 Provisión cuentas por cobrar derivadas de operaciones de crédito

Cuando un crédito se califique en **C** o en otra categoría de mayor riesgo, dejarán de causarse intereses e ingresos por otros conceptos; por lo tanto, no afectarán el estado de resultados hasta que sean efectivamente recaudados.

Mientras se produce su recaudo, el registro correspondiente se efectuará en cuentas de orden. En este caso, se deberá provisionar la totalidad de lo causado y no pagado correspondiente a intereses e ingresos por otros conceptos que se generaron cuando el respectivo crédito fue calificado en categorías de riesgo A y B.

Cuando el capital del respectivo crédito ha sido calificado de mayor riesgo, igualmente esta cuenta por cobrar se debe reclasificar en la categoría de riesgo en que fue calificado dicho capital.

5.8.4 Provisión de las deudores patronales

Cuando la deudora patronal empiece a generar mora, se evidencia un riesgo financiero, lo cual representa una dificultad en la recuperación de estas partidas, en consecuencia, se debe realizar un control permanente de las mismas, teniendo en cuenta lo siguiente:

- ☉ Aquellas partidas que superen los 30 días de contabilizado, se deberán provisionar en un 25%, al cumplir 60 días un mínimo del 50% y al cumplir los 90 días, se provisionará 100%.
- ☉ Cuando se presente esta situación, al primer vencimiento (o sea a los 30 días de contabilizado), la organización solidaria deberá informar al asociado por escrito sobre el incumplimiento del deudor patronal, para buscar alternativas que permitan el pago de la obligación y evitar que el asociado se vea afectado en el reporte negativo ante las centrales de riesgo.
- ☉ A los 90 días de estar contabilizada la deudora patronal y provisionada al 100%, se deberá suspender la causación de esta cuenta por cobrar, e iniciar a partir de esa fecha, la calificación individual del crédito de conformidad con lo señalado en el numeral 6.2, del capítulo II de la circular 003 de 2013.
- ☉ Trascurridos 90 días de estar provisionada al 100% la deudora patronal, la Cooperativa deberá proceder a provisionar el saldo insoluto de la cartera de créditos con libranza al 100%.

Las pagadurías de las entidades a través de las cuales la Cooperativa requiera los descuentos de sus asociados por la prestación de sus servicios, están obligadas a atender los compromisos contractuales adquiridos por los asociados de acuerdo a lo señalado en los artículos 142, 143 y 144 de la Ley 79 de 1988 y el artículo 55 del Decreto 1481 de 1989 modificado por el artículo 9 de la Ley 1391 de 2010, la ley 1527 de 2012 modificada por la Ley 1607 de 2012, en lo que resulte aplicable.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

En tal sentido, en el momento que se detecten situaciones de riesgos en la deudora patronal o se incumpla con el pago de las libranzas convenidas, se deberá realizar una revisión de la situación de dicha empresa (estado de situación financiera, flujo de cajas, visita u otras herramientas que permitan determinar cuál es el verdadero estado de la empresa), así mismo, solicitar reuniones con los directivos de la patronal y acordar los términos de pago del atraso.

5.8.5 Suspensión de causación de intereses, e ingresos por otros conceptos

En todos los casos, cuando se califique en C, o en otra categoría de mayor riesgo un crédito, dejarán de causarse intereses e ingresos por otros conceptos; por lo tanto, no se afectará el Estado de Resultados hasta que sean efectivamente recaudados, Mientras se produce su este, el registro correspondiente se efectuará en cuentas de orden.

5.9 ETAPAS DE LA GESTIÓN DE COBRANZA O RECUPERACIÓN

De conformidad con lo señalado en las normas expedidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria para la evaluación adecuada del riesgo crediticio, la Cooperativa de Yarumal ha determinado las siguientes etapas para realizar la planeación y gestión del proceso de cobranza.

La coordinación de las etapas del proceso de cobranza será responsabilidad del Jefe de Crédito y Cartera, con el apoyo de directores de agencia y auxiliares de cartera, tratando de utilizar mecanismos de persuasión o implementando campañas de regularización de cartera, para evitar la transición a categorías de mayor riesgo.

Toda la gestión de cobranza deberá ser registrada con el fin de evidenciar el correcto procedimiento de cobranza y evitar posibles inconformismos por parte de los asociados y pérdidas económicas por procedimientos mal realizados, así como soporte para futuros análisis de nuevos créditos solicitados por el deudor o su(s) codeudor(es).

5.9.1 Cobranza administrativa

En esta primera etapa de cobro se debe realizar un mayor esfuerzo por parte de la Jefatura de Crédito y Cartera, a efectos de evitar la transición a categorías de mayor riesgo.

Esta es la etapa donde se deben identificar comportamientos atípicos de los deudores o un eventual deterioro en la capacidad de pago del deudor (información estadística), a efectos de poder realizar compromisos de pago o negociaciones preventivas con el deudor y codeudor(es) que conlleven a la recuperación total o parcial de la obligación. Para tal efecto se ha dispuesto las siguientes actividades:

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

1 ^{ra} . Etapa Cobro preventivo	2 ^{da} . Etapa Notificación	3 ^{ra} . Etapa Primer aviso	4 ^{ta} . Etapa Segundo aviso
Créditos con hasta 9 días de mora	Créditos con moras de 10 a 39 días	Créditos con moras de 40 a 69 días	Créditos con moras de 70 a 88 días
El día 4 y 8 de cada mes se envía mensaje de texto invitando al deudor a colocarse al día con su obligación	Mensaje de texto al deudor y codeudor de notificación previa al reporte a centrales de riesgo financiero, el día 10 de cada mes o antes si este día es festivo. Se realiza llamada al deudor a partir del día 11 de cada mes para establecer compromiso de pago. Se deja registro en Call center. En esta etapa se hace seguimiento a las prioridades de cartera establecidas en el presente Manual.	Envío de carta al deudor y codeudor al correo electrónico o correo físico informando el estado de la obligación y el reporte a centrales de riesgo financiero. La carta se envía el día 10 de cada mes o antes si este día es festivo. Se realiza llamada al deudor y codeudor partir del día 20 de cada mes para establecer compromiso de pago. Se deja registro en Call center.	Llamada de deudor y codeudor informando que el plazo máximo para normalizar la obligación es hasta el día 28 del mes en curso y que en caso de incumplimiento se procederá con el proceso jurídico. Se envía carta al deudor y codeudor el día 10 de cada mes o antes si este día es festivo.

Los siguientes casos se priorizará la gestión de cobranza, independientemente de su comportamiento de pago.

- ☉ Deudores con deudas insolutas superiores a los 70 SMMLV
- ☉ Créditos reestructurados y refinanciados
- ☉ Créditos desembolsados en el mes inmediatamente anterior
- ☉ Deudores con acuerdos de pago
- ☉ Y los demás casos enunciados en el ítem 1.3 Identificación de situaciones de riesgos

Si acorde con las gestiones de cobro adelantadas en esta etapa, se determina que es prioritario adelantar envío de cartas de cobro o visita antes de los términos de tiempo fijados, dicha acción se adelantará sin seguir estrictamente el planteamiento metodológico de esta.

Para la cartera de descuento nómina se deberá llevar a cabo las siguientes actividades:

- ☉ Llamadas telefónicas al deudor para informarle sobre la no aplicación de la cuota y requerirle que realice su pago por ventanilla.
- ☉ En caso de que definitivamente el crédito no aplique por nómina, se deberá informar al asociado de dicha situación y las nuevas condiciones del crédito.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

5.9.2 Cobranza Pre-jurídica

Esta es la última opción que el deudor tiene de pagar a través de la Cooperativa, antes de ser enviado al abogado, se envía nuevamente comunicación al deudor y codeudor(es) advirtiéndolo del envío a cobranza jurídica.

Pasado los 70 y antes de los 89 días, si el deudor o codeudor(es) no muestra(n) voluntad de pago o si existe incumplimiento de los compromisos de pago, el abogado asignado realizará la llamada de cobranza prejurídica, informando la fecha límite de pago antes de que el crédito sea enviado a la cobranza jurídica.

5.9.3 Cobranza Jurídica

Cuando se han realizado las etapas anteriores y no ha sido efectiva la normalización del crédito, el Jefe de Crédito y Cartera realizará una evaluación de los candidatos para el proceso de cobranza jurídica, teniendo en cuenta: temporalidad de la mora, saldo, garantía y otras variables estimadas en su momento, para la remisión del proceso a los abogados externos.

Para tal efecto, se debe controlar la entrega oportuna de los créditos en mora, al Abogado para su recuperación jurídica y verificar que se hayan agotado todos los recursos de cobro tanto a deudores como codeudores, antes de la entrega al Cobro jurídico.

En esta etapa se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

- ☉ La calidad e idoneidad de las garantías.
- ☉ La situación económica del deudor, codeudor(es), actividad económica que desempeñan.
- ☉ Su morosidad comercial y cualquier situación que oriente la cobranza.
- ☉ Recopilar toda la documentación para proceder al cobro jurídico.

La Jefatura de Crédito y Cartera en coordinación con el Director de Oficina organizará y enviarán todos los documentos que requiere el abogado externo para presentar la respectiva demanda como:

- ☉ Pagaré original.
- ☉ Documentos que presten mérito ejecutivo (hipotecas, prendas, entre otros).
- ☉ Certificados de libertad actualizado, certificado de cámara de comercio u otros documentos relevantes que existan en la carpeta.

Una vez las obligaciones son entregadas al abogado externo para el cobro coercitivo, éste deberá a la mayor brevedad posible, presentar la documentación correspondiente, para radicar ante el juzgado la demanda, para tal efecto la Cooperativa no intervendrá en la gestión de cobro. La Cooperativa recibirá directamente pagos o abonos a estas obligaciones, previo acuerdo con los abogados, a fin de no entorpecer los procesos adelantados por el

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

profesional; por tanto, siempre que el deudor y/o codeudor requiera de información deberán remitirse al abogado que conoce del litigio.

El abogado externo podrá aceptar la normalización de los pagos vencidos, mediante acuerdo de abonos parciales o pago total de obligaciones en cobro Jurídico, previa aceptación por parte de la Cooperativa.

Solo sería viable realizar acuerdos de pago y con ello la suspensión del proceso de cobranza, cuando se evidencie que la Cooperativa no asume un riesgo jurídico en la recuperación del saldo futuro del crédito, esto es, los plazos máximos permitidos legalmente para evitar un desistimiento tácito del proceso. En caso contrario, la cobranza debe continuar con las etapas procesales correspondientes.

En ningún caso el abogado externo está autorizado para retirar la demanda o levantar las medidas cautelares decretadas en el proceso, salvo la cancelación total de la deuda, honorarios y gastos procesales o cuando así lo autorice la Cooperativa por escrito a través del Gerente y/o la Jefatura de Crédito y Cartera, ni recibir abonos a las obligaciones en cobro jurídico, las cuales se recibirán solo en las oficinas de la Cooperativa.

Es responsabilidad de la Jefatura de Crédito y Cartera realizar el seguimiento a la gestión de cobranza realizada por los abogados, a efectos de establecer el estado de las demandas, la recuperabilidad de las mismas y la efectividad en la gestión del abogado externo.

Los abogados contratados por la Cooperativa para realizar la labor de cobranza jurídica deberán presentar informes periódicos en los formatos entregados por la Cooperativa. El seguimiento estará a cargo de la Jefatura de Crédito y Cartera, quien podrá solicitar reportes mensuales o trimestrales según las necesidades requeridas y verificar directamente lo registrado en estos informes.

Del seguimiento realizado, se podrán detectar obligaciones que por las condiciones son irrecuperables, y se deberá solicitar ampliar el concepto profesional del abogado sobre la probabilidad de recuperación del crédito para poder determinar si es candidato a castigo de cartera.

5.10 INFORMES

El Auxiliar de Cartera en coordinación con el Jefe de Crédito y Cartera, deberán preparar el informe mensual de la gestión de cobranza en las distintas etapas, los cuales se consideran informes internos y serán entregados a la Gerencia.

- Comportamiento de cartera por línea, sub-destino, por oficinas, por modalidad de pago, por número de créditos en mora y por instancia de aprobación.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

- ☉ Análisis de la efectividad de la cobranza, comportamiento de la cartera vs periodos anteriores, de acuerdo con la necesidad de la gerencia o el comité de evaluación de cartera.
- ☉ Gestión de abogados externos
- ☉ Gestión de cobranza por las distintas etapas.

5.11 Reporte a las centrales de información

Se deberá reportar al deudor y su(s) codeudor(es) a las centrales de riesgo la cartera de crédito independientemente de su calificación, teniendo en cuenta lo previsto en la ley 1266 de 2008 y las normas que lo modifiquen. En todo caso, se deberá contar con la autorización previa del solicitante y su (s) codeudor (es) para la realización de la consulta y reporte, así como el deber de informarles previamente sobre el reporte negativo ante el incumplimiento de la obligación contraída, de conformidad con las exigencias legales.

5.12 RETROALIMENTACIÓN DEL PROCESO

Permanentemente se evaluará la gestión de cobranza y se identificarán las fortalezas y debilidades de las estrategias y procedimientos de cobro, con el fin de establecer nuevos lineamientos que sirvan de orientación y aplicación a fin de hacer esta labor más eficiente y eficaz.

Las evaluaciones realizadas deberán estar acompañados de estudios, información estadística u otras herramientas que le permitan a la Cooperativa, mejorar la efectividad de la administración de la cartera.

5.13 REESTRUCTURACIONES

Se entenderá como crédito reestructurado, aquel que tenga como objeto o efecto permitir el cumplimiento en el pago de la obligación, cuando se evidencia un deterioro en las condiciones de capacidad de pago del deudor y su mora genera calificaciones superiores a la categoría "A". Los créditos que soliciten reestructuración, deben ser analizado y se tendrá en cuenta las disposiciones vigentes de la Superintendencia de Economía Solidaria al respecto.

5.13.1 Políticas de reestructuración

- ☉ El objetivo de la reestructuración es permitirle al deudor el pago de la obligación teniendo en cuenta las fuentes de ingresos demostradas y evidenciadas en el análisis del crédito.
- ☉ En toda reestructuración se conservará la calificación previa a la reestructuración cuando se mejoren las garantías y el resultado de la evaluación demuestre que las condiciones del deudor han mejorado; de lo contrario se otorgará calificación de mayor riesgo.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

- ☺ No se consideran reestructuraciones los alivios crediticios ordenados por Leyes, como el caso de lo establecido en la Ley 546 de 1999.
- ☺ Se deberá realizar un seguimiento independiente de los créditos reestructurados por lo menos 2 veces al año por el Comité de Evaluación de Cartera independiente de la calificación que registren.
- ☺ Se deberá enviar inmediatamente a cobro jurídico las obligaciones reestructuradas, en caso de incurrir en moras superiores a treinta (30) días de mora. Esta condición se deberá incluir dentro de las condiciones de pago del crédito reestructurado.
- ☺ No se aceptará más de dos reestructuraciones por deudor, los créditos de vivienda solo podrán ser reestructurados una sola vez.
- ☺ No será objeto de reestructuración la consolidación de deudas que el solicitante tenga en otras entidades.
- ☺ Por regla general se aplicarán los plazos establecidos en las políticas de créditos de acuerdo a la línea y solo en casos excepcionales se podrán otorgar plazos superiores, los cuales serán aprobados por el Consejo de Administración.
- ☺ Solo procederá la reestructuración para consumo y vivienda cuando del análisis previo realizado se evidencie los ingresos suficientes para el pago de la nueva obligación.
- ☺ La reestructuración deberá ser aprobada por la instancia superior de quien aprobó inicialmente el crédito.

5.13.2 Calificación de los Créditos Reestructurados

Los créditos reestructurados se les deberán otorgar una calificación de mayor riesgo, cuando no mejora la garantía personal. Se podrá mantener la calificación previa a la reestructuración cuando se mejoren las garantías del crédito.

El mejoramiento de la calificación de los créditos reestructurados se debe hacer en forma escalonada, es decir una vez cumplido el requisito de calificación señalado en el párrafo anterior se debe cumplir el pago de dos cuotas mensuales consecutivas para adquirir una calificación de menor riesgo (ejemplo: de calificación E a D), y así sucesivamente hasta llegar a calificación A.

No obstante, 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), efectuar la ley de arrastre y calcular las provisiones.

5.14 NOVACIONES

La novación es la sustitución de una nueva obligación a otra anterior, la cual queda por tanto extinguida (artículo 1687 del Código Civil). Las formas de novación son las siguientes (artículo 1690 del Código Civil):

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

- ☺ Sustituyéndose una nueva obligación a otra, sin que intervenga nuevo acreedor o deudor.
- ☺ Contrayendo el deudor una nueva obligación respecto de un tercero, y declarándole en consecuencia libre de la obligación primitiva el primer acreedor.
- ☺ Sustituyéndose un nuevo deudor al antiguo, que en consecuencia queda libre.

La mera ampliación o reducción del plazo de una deuda no constituye novación, pero pone fin a la responsabilidad de los deudores solidarios y extingue las garantías constituidas. Cuando se realice una novación se debe tener en cuenta que a este nuevo crédito se le deben constituir sus propias garantías, atendiendo las disposiciones establecidas en el Título XV del Libro Tercero del Código Civil.

Una novación no se considera reestructuración cuando el propósito no sea el de facilitar el cumplimiento adecuado de la obligación. Pero si la novación se produce con el ánimo de facilitar el cumplimiento adecuado de una obligación ante el real o potencial deterioro de la capacidad de pago del deudor, se considera una reestructuración y deberá cumplir con el procedimiento señalado para tal concepto.

Se entiende por refinanciación el procedimiento mediante el cual la Cooperativa realiza la novación de una o varias obligaciones para facilitarle al deudor el pago de la obligación conforme a sus nuevas condiciones económicas, siempre y cuando no existan situaciones de riesgo que evidencien un deterioro en la capacidad de pago y su mora no sea superior a los 30 días.

5.14.1 Políticas para Novaciones

- ☺ El objetivo de la novación es permitir que el asociado pueda ajustar su comportamiento de pago antes de presentar incumplimiento en la cancelación de sus obligaciones.
- ☺ Se buscará mejorar la garantía en la novación, de tal manera que se busque una mayor seguridad en la recuperación del nuevo crédito.
- ☺ Serán sujetos de novación aquellos asociados que han demostrado voluntad de pago en las obligaciones anteriores y en la actual, y demuestre los ingresos necesarios para atender oportunamente el nuevo crédito.
- ☺ La novación con destino a capital de trabajo deberá ser sujeto a seguimiento por parte del Director de Oficina y/o el Jefe de Crédito y Cartera.
- ☺ Cuando la fuente de pago del crédito solicitado provenga de los ingresos laborales, el plazo del crédito a novar deberá buscar estar acorde al término del contrato, verificando la estabilidad y la clase de contrato que posee el solicitante.
- ☺ Para créditos con garantía admisible, se deberá hacer el avalúo del bien si la vigencia de éste es superior a un (1) año. Cuando la vigencia del avalúo es menor a un año, se podrá realizar visita para verificar el estado del inmueble que garantiza la novación.
- ☺ Por regla general se hará novación cuando se haya realizada por lo menos una amortización a capital del 50% del crédito a novar. Sin embargo, el órgano competente

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

considerará situaciones de trayectoria o garantía, conforme lo establece el proceso de originación.

5.15 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE CARTERA

Se evaluará permanentemente el riesgo de la cartera de créditos, realizando las modificaciones del caso en las respectivas calificaciones, cuando mediante análisis de la información del deudor se justifiquen los cambios o porque se conozcan de situaciones que adviertan un riesgo objetivo en la recuperación del mismo.

Para la evaluación de la cartera el Consejo de Administración, designa los integrantes del Comité de Evaluación de Cartera y reglamenta lo inherente a este comité, estableciendo para ello: responsabilidades, funciones, frecuencia y criterios para la evaluación, y procedimiento para la recalificación, entre otros.

Para tal efecto, este comité será el encargado de realizar este proceso, para lo cual de manera trimestral presentará al Consejo de Administración informe sobre el desarrollo de la evaluación y las recomendaciones a que hubiere a lugar, teniendo en cuenta los siguientes criterios.

5.15.1 Evaluación del comportamiento de la cartera

Para tal efecto, el Comité de Evaluación de acuerdo con su criterio, realizar una revisión estadística de la cartera de manera mensual, bimestral o trimestral, teniendo en cuenta por lo menos los siguientes aspectos:

- a. Indicador de calidad: Es el porcentaje de cartera respecto a la totalidad de la cartera colocada, que no ha sido cancelada oportunamente. Para tal efecto, se realizará la revisión de los siguientes resultados:
 - ☞ Total de cartera vencida (B,C,D y E) del mes evaluado / total cartera bruta del mes evaluado
 - ☞ Total de cartera vencida (B, C, D y E) por modalidad de recaudo / Total de cartera bruta por modalidad de recaudo
 - ☞ Total de cartera vencida (B, C, D y E) por clasificación / Total de cartera bruta por clasificación
 - ☞ Total de cartera vencida (B, C, D y E) por línea / Total de cartera bruta por línea de créditos
 - ☞ Comparación del indicador de cartera vencida (B, C, D y E) con el mes inmediatamente anterior
 - ☞ Comparación del indicador de cartera vencida respecto al promedio que presenta las cooperativas de ahorro y crédito.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

- b. Porcentaje de fallo: Se realizará por # de créditos o por los montos, en períodos de tiempo último año, semestre o trimestre, para determinar la probabilidad de fallo en los créditos desembolsados en ese mismo periodo o posteriormente poderla comparar con periodos anteriores.
- ☉ # de crédito en calificación B, C, D, y E colocados durante el periodo estudiado / # de créditos colocados durante el periodo estudiado
 - ☉ Saldo de capital de créditos en calificación B, C, D, y E colocados durante el periodo estudiado / Saldo de capital de colocados durante el periodo estudiado
- c. Porcentaje de morosidad. Corresponde a la relación de la cartera que presenta incumplimiento en el pago de las obligaciones, esto es a partir de un día de vencida.
- ☉ Sumatoria de la cartera morosa (desde 1 día de vencida) / total cartera bruta del mes evaluado
 - ☉ Indicador de cartera vencida por edades de vencimiento: al día; 1-15 días de mora, 16 a 30 días de mora; 31 a 60 días de mora, 61 a 90 días de mora, 91 a 180 días de mora, 181 a 360 días de mora, mayor a 360 días de mora.
 - ☉ Indicador de cartera vencida por edades de vencimiento y por clasificación: al día; 1-15 días de mora, 16 a 30 días de mora; 31 a 60 días de mora, 61 a 90 días de mora, 91 a 180 días de mora, 181 a 360 días de mora, mayor a 360 días de mora.
 - ☉ Efectividad de los créditos entregados a cobranza jurídica por abogado
 - ☉ Recuperación de cartera castigada

5.15.2 Evaluación de la cartera trimestral

Se hará la evaluación a los créditos que cumplan con las siguientes características, el resultado de esta calificación se registrará en los meses de abril, julio, octubre y enero del año siguiente respectivamente.

- a. Cuando el indicador de cartera vencida exceda en dos desviaciones estándar del promedio del sector.
- b. Créditos que incurran en mora después de ser reestructurados o novados.
- c. Créditos otorgados a entidades públicas territoriales.
- d. Créditos otorgados a personas jurídicas que no cumplan con lo señalado en el artículo 21 de la ley 79 de 1978.

5.15.3 Evaluación anual a la totalidad de la cartera de créditos

La Cooperativa podrá utilizar las herramientas ofrecidas por las Centrales de Información Financiera para efectos de conocer el estado de los deudores vigentes para la fecha de evaluación. El Comité recibirá los resultados producto de la evaluación realizada por la Central de Información, debiendo analizarlos y determinar un diagnóstico total de la cartera y realizar la programación de la evaluación individual de algunos segmentos o créditos especiales.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

Una vez evaluada la información, algunos de los criterios que se pueden tener en cuenta para determinar el tamaño de la muestra serán los siguientes:

- ☉ Créditos mayores a \$30 millones, desembolsados durante el último año y que el deudor haya incrementado su nivel de endeudamiento de más del 50% respecto a la fecha de desembolso del crédito.
- ☉ Deudores que presentan deterioro en el perfil de riesgos respecto al presentado al momento de aprobación del crédito
- ☉ Deudores que vienen cancelando adecuadamente los créditos en la Cooperativa, pero registran moras significativas con las demás entidades financieras
- ☉ Deudores que, de acuerdo con la recomendación de la Central de Riesgos, deban reclasificarse.
- ☉ En cada categoría se verificarán los 5 créditos más altos y los 5 créditos más antiguos, se revisará el estado en las demás entidades financieras y se hará seguimiento en la próxima evaluación de cartera.

De la información resultante, se podrá determinar la muestra que será procesada de manera individual, esto es para dar cumplimiento a las disposiciones establecidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

- ☉ Capacidad de pago, ingresos y egresos del deudor.
- ☉ Solvencia del deudor.
- ☉ Liquidez, valor, cobertura e idoneidad de las garantías.
- ☉ Naturaleza, liquidez, cobertura y valor de las garantías.
- ☉ Servicio de la deuda y cumplimiento de los términos pactados, es decir, la atención adecuada y oportuna de las cuotas de capital y/o intereses y/o otros conceptos.
- ☉ Número de veces que ha sido reestructurado el crédito. A mayor número de veces de haberse reestructurado la obligación mayor es el nivel de riesgo del crédito.
- ☉ Información a entregar por el deudor y sus codeudores conforme a lo señalado en el reglamento de créditos.

Del resultado de la evaluación realizada, se deberá dejar constancia en el expediente de cada asociado, en el Formato FR-GF-17 dispuesto para tal efecto.

5.15.4 Políticas para la evaluación y seguimiento de la cartera

- ☉ Los asociados a los cuales se les realice la recalificación, deberán ser objeto de evaluación al siguiente año, a fin de determinar si continúa o se mejora la calificación de riesgo.
- ☉ Reconfirmar de datos telefónicamente de los deudores a recalificar, en el evento de haber cambios relevantes en la información, se pedirá a los asociados que actualicen la información, comprobando también el endeudamiento inicial con el actual.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

- ☉ Verificar que el trámite de desembolso del crédito haya cumplido con todos los requisitos exigidos (monto, plazo, línea de crédito, tasa de interés, etc.) y que las garantías estén legalmente constituidas y con las pólizas vigentes, cuando haya lugar a ello.
- ☉ Realizar un análisis sobre el comportamiento de la cartera respecto a la calificación del año anterior, verificando si ha mejorado o si se ha deteriorado, estableciendo las causas de dichas circunstancias.
- ☉ Promover entre los asociados la cultura del pago oportuno de sus compromisos con la Cooperativa.
- ☉ A través del seguimiento mensual que se hace a los créditos, identificar o detectar los riesgos que puedan afectar la recuperación del mismo.

5.15.5 Responsabilidad de los administradores

De conformidad con lo dispuesto en las normas emitidas por la Superintendencia de Economía Solidaria, los miembros del Consejo de Administración y el Representante Legal de la Cooperativa, deberán supervisar los procesos de evaluación, asumiendo responsabilidad personal por los mismos. En desarrollo de dicho propósito, el Consejo y la Gerencia, verificarán el cumplimiento del cronograma de evaluaciones aprobado previamente y exigirán la presentación de informes sobre los resultados obtenidos, los cuales deben incluir las recomendaciones y/o las medidas que se deberán adoptar a fin de minimizar el riesgo de la cartera de créditos, con el fin de que sea discutido en reunión del Consejo de Administración y se adopten las medidas a que hubiere lugar.

5.15.6 Recalificación anticipada de las obligaciones.

El Comité de Evaluación de Cartera dentro de su competencia de revisión y seguimiento a la cartera, analizará las causas por las cuales el deudor incumple los plazos establecidos para el pago del crédito y determinará si se deben realizar recalificaciones a la obligación, teniendo en cuenta las siguientes señales de alerta:

- ☉ No localizados: En el caso que se determine la imposibilidad de localizar al deudor una vez se evidencia
- ☉ Cuando se detecte la existencia de inconsistencia en la información aportada por el deudor y que sirvió de base para la aprobación de la reestructuración.
- ☉ En el evento que el deudor persona natural o jurídica entre en régimen de procesos concursales o se declare en insolvencia: reestructuraciones extraordinarias, acuerdos de reestructuración, procesos judiciales o administrativos que impliquen la administración o liquidación forzosa.
- ☉ Embargos: Cuando se detecte que presenta embargos de sus establecimientos de comercio o de los bienes dados en garantía o de sus salarios. Se exceptúan los embargos de alimentos siempre y cuando no afecten la capacidad de continuar atendiendo la obligación con la Cooperativa.
- ☉ Asociados que han sido condenados mediante sentencia ejecutoriada por delitos dolosos.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

Pasado un año de haber recomendado su recalificación, se deberá evaluar si continúa con dicha calificación, o se solicita realizar una nueva recalificación (mejora o empeora)

5.16 BIENES RECIBIDOS EN DACIÓN DE PAGO

Los bienes recibidos en pago son aquellos bienes muebles e inmuebles recibidos por la Cooperativa como pago parcial o total de las obligaciones a su favor, en desarrollo de las actividades propias de su objeto social.

El recibo de bienes en pago es un mecanismo excepcional para recuperar los recursos colocados y, por lo tanto, la Gerencia debe realizar las gestiones necesarias para su enajenación dentro de los plazos que se señalan en el presente capítulo.

Los bienes inmuebles recibidos deberán contar con un avalúo de por lo menos seis meses de vigencia, si éstos superan este plazo, se deberá proceder a realizar un nuevo avalúo, de tal manera que se pueda determinar técnicamente su valor comercial. Cuando el bien es entregado por el Juzgado que conoce del proceso, el avalúo será el del perito evaluador designado por el Juez.

5.16.1 Proceso de enajenación del bien inmueble

Para asegurar la transparencia en el proceso y evitar situaciones de conflicto de interés, una vez se reciba un bien en dación de pago, la Gerencia deberá realizar un proceso de ofrecimiento público a los asociados, para que realicen la oferta de compra del mueble o inmueble, pudiendo los directivos o empleados de la Cooperativa presentar ofrecimiento, siempre y cuando, no estén incurso en conflicto de interés.

La Gerencia evaluará las propuestas presentadas y se elegirá la más conveniente para la Cooperativa, en términos de oportunidad de recuperación de los recursos.

5.16.2 Plazo para la venta de los bienes recibidos en pago

De acuerdo con las normas expedidas por la Superintendencia de la economía Solidaria, los bienes muebles o inmuebles recibidos en pago deben ser vendidos dentro de los dos años siguientes a su recibo, vencido este término, se deberá solicitar prórroga por el mismo plazo a la Superintendencia, conforme a los términos señalados en la norma.

5.16.3 Efecto contable y provisiones

Deberán constituirse provisiones individuales sobre toda clase de bienes recibidos en pago a partir de la fecha de recibo del bien, en los porcentajes que se indican a continuación.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

a. Sobre bienes inmuebles

Al momento de recibir un bien inmueble se debe constituir una provisión equivalente al 40% del valor de recibo del inmueble. La provisión debe incrementarse en un 40% adicional durante los dos años siguientes, en alícuotas mensuales iguales.

Si el bien recibido en pago no se enajena dentro de los dos años siguientes a su recibo y la Cooperativa no solicita prórroga o la Superintendencia no aprueba dicha solicitud, se debe constituir una provisión adicional del 20% en el mes inmediatamente siguiente al vencimiento de los dos años. De esta forma, la provisión constituida deberá ser equivalente al 100% del valor del bien inmueble recibido en pago. Si la Cooperativa solicitó prórroga en los términos aquí definidos y la Superintendencia la aprobó, la provisión adicional del 20% podrá constituirse durante el término de la prórroga, en alícuotas mensuales iguales.

b. Sobre bienes muebles

Se debe constituir una provisión equivalente al 60% del valor de recibo del bien mueble, al momento del recibo. La provisión debe incrementarse en un 20% adicional durante los dos años siguientes, en alícuotas mensuales iguales.

Si el bien mueble recibido en pago no se enajena dentro de los dos años siguientes a su recibo y la Cooperativa no solicita prórroga o esta Superintendencia no aprueba dicha solicitud, se debe constituir una provisión adicional del 20% en el mes inmediatamente siguiente al vencimiento de los dos años. De esta forma, la provisión constituida deberá ser equivalente al 100% del valor del bien mueble recibido en pago.

Si la Cooperativa solicitó prórroga en los términos aquí definidos y esta Superintendencia la aprobó, la provisión adicional del 20% podrá constituirse en el plazo de la prórroga otorgada, en alícuotas iguales. De esta forma, la provisión constituida deberá ser igual al valor total del bien mueble recibido a la finalización de la prórroga.

5.16.4 Manejo Contable

En caso que el avalúo del bien recibido en pago por las obligaciones respectivas resulte inferior al valor de la deuda, la Cooperativa debe contabilizar de inmediato provisión para cubrir la pérdida.

Si el avalúo comercial del bien recibido en pago es mayor al valor de la obligación, la Cooperativa no reconocerá saldos por mayor valor del bien.

Es responsabilidad de la Jefatura de Crédito y Cartera gestionar los trámites de legalización de traspaso del derecho a la Cooperativa. Los gastos en que se incurra para perfeccionar la dación pueden ser negociados con el deudor.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

5.17 CASTIGO DE CARTERA

Un crédito puede ser objeto de castigo, si se han agotado todos los procesos de gestión de cobranza (administrativa, prejurídico y jurídica) establecidos por la Cooperativa y se evidencia objetivamente su irrecuperabilidad o cuando agotado alguno de estos procesos, se evidencia la incapacidad de pago del deudor o codeudores y/o su insolvencia y/o la imposibilidad de efectuar acciones judiciales, por su cuantía.

Para tal efecto, el Jefe de Crédito y Cartera evaluará la cartera que es candidata a ser castigada e informará al Gerente para su análisis y solicitud al Consejo de Administración del respectivo castigo, de acuerdo con los informes de cobranza y/o los informes de los abogados que llevan los procesos jurídicos.

Los créditos castigados serán objeto de un estricto control y seguimiento a cargo de la Jefatura de Crédito y Cartera, a fin de seguir realizando las gestiones de reclamo necesarias para recuperar estos préstamos.

El Consejo de Administración estudiará las solicitudes de aquellas personas que, habiéndoseles castigado la cartera, deseen reingresar a la Cooperativa. En este caso, el deudor debe haber cancelado voluntariamente la obligación.

5.17.1 Criterios para determinar el castigo de cartera

El Consejo de Administración, autoriza castigos atendiendo los siguientes criterios:

- ☉ Una vez finalice el proceso de cobro jurídico sin posibilidad de recuperación.
- ☉ Cuando el concepto de la Gerencia sea acelerar el castigo por imposibilidad de recuperación, siempre y cuando la obligación se esté cobrando directamente en las instancias de cobro administrativo y/o prejurídico, la misma no amerita su paso a cobro jurídico.
- ☉ Por insolvencia del deudor y codeudor(es).
- ☉ Por no localización del deudor y codeudores.
- ☉ Falta de documentos para la recuperación jurídica.
- ☉ Por fraudes y falsedad y/o estafa.
- ☉ Obligaciones que se encuentren en cobro jurídico y el proceso de recuperación es de lento recaudo.
- ☉ Saldos inferiores a 1,5 salarios mínimos mensuales legales vigentes y con más de 90 días de mora, en asociados sin evidencia objetiva de ingresos que permitan atender la deuda a través de proceso de novación o reestructuración.
- ☉ Cualquier obligación que en análisis de crédito o cartera se determine que no es factible su recuperación y esté sustentada en el formato definido por la Cooperativa.
- ☉ Que se encuentre totalmente provisionada

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

- Se debe conservar la documentación que acredita el cumplimiento de los requisitos necesarios para el castigo para las revisiones que efectúe el área de Control Interno y/o Revisoría Fiscal.

5.17.2 Solicitud de Castigos a Consejo de Administración

El Gerente debe solicitar, cuando las circunstancias lo ameriten, los castigos al Consejo de Administración y presentarlos en el formato establecido para ello (Formato FR-GF-18), indicando en forma precisa:

- Gestión de cobro realizada y el estado de cuenta de cada uno de los deudores y codeudores.
- Agencia a la que pertenece el deudor, fecha de desembolso, monto aprobado, garantía, saldo a capital, saldo intereses y otros conceptos, saldo en ahorros, saldo en aportes, provisiones, a capital e intereses y cuentas por cobrar, saldo a castigar y probabilidad de recuperación.

5.17.3 Seguimiento a la cartera castigada

- La Jefatura de Crédito y Cartera y Directores de Agencia, serán responsables de la recuperación de la cartera castigada, evaluando periódicamente los porcentajes de recuperación de las obligaciones e informar al Comité de Evaluación de Cartera.
- Las recuperaciones se deben lograr en efectivo, cheque o Títulos Valores de liquidez inmediata.

5.17.4 Reporte de cartera castigada a Centrales de Riesgo y a la Superintendencia de Economía Solidaria.

Las obligaciones castigadas se deben reportar a las centrales de riesgo y a la Superintendencia de Economía Solidaria dentro de la periodicidad establecida y conforme a las normas legales vigentes.

5.18 ESTRUCTURA DEL ÁREA DE CARTERA

Tabla 10- Estructura del área de cartera

Área	Procedimientos y actividades realizadas
Consejo de Administración	- Establece las políticas y reglamentaciones para la recuperación de cartera - Determina las funciones y facultades para los distintos estamentos que administran la cartera
Gerencia	- Velar porque las reglamentaciones respecto a recuperación de cartera se cumplan - Hacer seguimiento al proceso realizado por el área de cartera - Presentar al consejo de administración la cartera para castigo

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

	· Firmar los contratos con los abogados que realizan la cobranza prejurídico y jurídica · Representar judicialmente a la cooperativa en casos ejecutivos de cobro
Auxiliar de Cartera	· Generación de los archivos para el proceso de cobranza · Gestión de cobranza administrativa y prejurídico · Control diario de la gestión de cobranza · Control del cumplimiento de los compromisos de pago · Preparar las cartas de cobro · Preparar la información para los abogados · Seguimiento de la gestión de abogados
Jefe de Crédito y Cartera	· Establecer estrategias de cobranza · Realizar la distribución de llamadas en las agencias y de acuerdo con las prioridades establecidas en el Manual · Seguimiento al indicador de cartera · Seguimiento a la gestión de cobranza · Asignación de los créditos en cobranza jurídica a los abogados que tiene la Cooperativa para tal efecto · Verificar el cumplimiento de los procesos de cobranza
Director Financiero	· Contabilización de la cartera de crédito y su clasificación · Revisar las provisiones generadas en el sistema respecto a las políticas establecidas por el Consejo de Administración

5.19 Expedientes de los deudores

La Cooperativa deberá organizar el expediente de cada asociado con la misma metodología y organización de manera física y en el sistema de gestión documental, conforme los criterios establecidos en el Manual de Sistema de archivo de la Cooperativa.

En el expediente se deberá dejar el historial de los créditos vigentes y cancelados del asociado, de tal manera que se facilite la revisión que deba realizar el Comité de Evaluación de Cartera.

El Gerente de la Cooperativa designará el personal que se encargue de hacer entrega de las carpetas de los asociados objeto de evaluación, con el lleno de todas las exigencias antes expuestas.

CAPITULO VI – CONSIDERACIONES FINALES

6.1 CRUCES DE CUENTA Y RETIROS

De conformidad con lo señalado en el Artículo 49 de la Ley 79 de 1988 “*Los aportes sociales de los asociados quedarán directamente afectados desde su origen en favor de la Cooperativa como garantía de las obligaciones que contraigan con ella*”, por tanto, se realizará el cruce de cuentas al momento de que el deudor solicite su retiro como asociado

 Cooperativa de Yarumal <i>Creemos contigo</i>	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

de la Cooperativa, reservandose el derecho de amortizar en primera instancia los intereses de mora y corrientes causados, en segundo lugar los créditos con garantía personal y por último los créditos con garantía real. En caso de situaciones que adviertan riesgos para la recuperación adecuada del crédito, se podrá en caso de retiro del codeudor, realizar el cruce con el saldo de la deuda que garantiza.

Si una vez realizado el cruce de cuentas, quedan saldos a favor de la Cooperativa de Yarumal el deudor deberá continuar con el pago de su obligación a efectos de evitar el proceso de cobranza jurídica correspondiente. Se deberá tener en cuenta que la Cooperativa podrá ajustar la tasa de interés de los saldos de créditos de exasociados, a la máxima permitida al momento de su retiro formal de la Cooperativa, ya que no podrá continuar con las prerrogativas de los asociados.

6.2 EXCEPCIONALIDADES

En caso de presentarse situaciones excepcionales al cumplimiento de las condiciones y requisitos establecidos en el presente Manual, las mismas sólo podrán ser aprobadas por el Consejo de Administración.

6.3 CONFLICTOS DE INTERÉS

Se entiende por conflicto de interés, toda situación en la cual una persona puede sacar provecho para sí o para un tercero, valiéndose de las decisiones que el mismo tome frente a distintas alternativas de conducta, en razón de la actividad que desarrolla y cuya realización implicaría la omisión de sus deberes legales, contractuales o morales a los que se encuentra sujeta.

Cuando cualquier miembro del Consejo de Administración, Comité de Evaluación de la Cartera de Créditos, Comité de Créditos, Comités Auxiliares, Gerente y demás empleados de la Cooperativa, se encuentren en una situación que de acuerdo con los parámetros establecidos en el Estatuto y/o presente reglamento, constituya un conflicto de interés para efectos de la evaluación de cartera y decisiones que se deriven de ella, deberá hacerlo saber inmediatamente a la instancia competente (al Consejo o al Comité) y declararse impedido para opinar y/o participar en la toma de la decisión que corresponda.

6.4 CONFIDENCIALIDAD Y MANEJO DE INFORMACIÓN

Tanto las actuaciones de los distintos Comités como órgano colegiado, así como las de cada uno de sus integrantes, las decisiones que se adopten, la información a que tengan acceso y de la cual tenga conocimiento por razón de su función, serán de estricto carácter confidencial y privilegiado, por lo cual no podrá ser divulgada a personas naturales o jurídicas diferentes a quienes deban conocerla y siempre utilizando los medios y canales propios de la institución.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

6.5 CASOS NO PREVISTOS

Los casos no previstos en este reglamento se resolverán en primer lugar por los principios cooperativos generalmente aceptados y, en segundo término, por las normas que regulan el crédito en las Cooperativas.

6.6 REFORMAS

Cualquier determinación, interpretación, adicción o modificación al presente reglamento, solo podrá ser modificado por el Consejo de Administración, la cual deberá quedar registrada en acta de este organismo.

Para efectos de la aplicación del presente Manual se tiene en cuenta lo establecido en las normas vigentes expedidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

6.7 APROBACIÓN

El presente Manual de Crédito y Cartera de la Cooperativa de Yarumal fue aprobado según Acuerdo No. 085 del Consejo de Administración según consta en el acta No. 296 del 15 de marzo de 2018, por el cual se modifica el Reglamento de Crédito y el Reglamento de Administración, Recuperación y Evaluación de Cartera de Crédito y según acta No. 319 del 17 de julio de 2019, en la cual se aprueban modificaciones al Manual de Crédito y Cartera.

Nombre	DANILO PELÁEZ ÁLVAREZ	MARCO AURELIO HERRERA
Cargo	Presidente Consejo de Administración	Secretario Consejo de Administración
Firma	DOCUMENTO ORIGINAL FIRMADO	DOCUMENTO ORIGINAL FIRMADO

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

7. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	01	FECHA	15/03/2018
CAMBIO			
Primera edición del documento			
VERSIÓN	02	FECHA	17/07/2019
CAMBIO			
Ítem 5.1 Mercado objetivo: Se ajusta la definición del mercado objetivo de acuerdo al nuevo Estatuto y a las disposiciones del Manual SARLAFT y se incluyen las personas jurídicas de derecho público. Ítem 1.6 Zonas de influencia: Se amplían las zonas para la prestación de servicios financieros de la Cooperativa. Ítem 1.7 Estructura organizacional: Se elimina de las responsabilidades del Consejo de Administración el aprobar las reglamentaciones que permitan un adecuado manejo del riesgo de crédito, se le asigna al Analista de Créditos la responsabilidad de realizar la consulta a las centrales de riesgo financiero, se especifican los informes que el Verificador de Datos debe presentar y se elimina la responsabilidad de organizar los documentos que serán enviados a los abogados del Auxiliar de Cartera. Ítem 1.7.3 Comités: Se cambia el nombre del Comité Regional de Créditos por Comité de Gerencia y Jefe de Crédito y Cartera. Se excluye del Comité de Evaluación de Cartera de Créditos al Director Administrativo y se incluyen a un asociado y al Contador; igualmente al Auxiliar de Cartera quien actuará con voz, pero sin voto. Ítem 2.1.1 Políticas de originación: Se elimina la utilización del formato FR-GF-12 Evaluación del Flujo de Caja. Ítem 2.1.3 Garantías: Se reemplaza, en el párrafo 3, la palabra “directivos” por “miembros del Consejo de Administración y Junta de Vigilancia”. Ítem 2.1.4 Plazos y tasas: Se ajusta la redacción para dar claridad de que es el Consejo de Administración quien aprueba las tasas, plazos, cupos y montos y se le incluye la aprobación de campañas comerciales. Ítem 2.1.5 Costo del crédito: Se elimina que el evaluó durante la vigencia del crédito corra por cuenta del deudor. Se incluye la póliza de vida deudores que aseguran el monto adeudado del crédito y las pólizas de seguro que amparan las garantías (incendio, terremoto, entre otras) durante la vigencia del crédito, como costo que asume el solicitante del crédito. Ítem 2.1.7 Vencimiento en días laborables: Se elimina ítem ya que no aplica por la parametrización del sistema Integrador OPA. Ítem 2.1.9 Abonos parciales: Se incluye en el título “prepagos de las obligaciones” Ítem 2.1.13 Política de capacitación: Se elimina el tercer párrafo. Ítem 2.1.14 Políticas sobre revelación y reserva de la información: Se reemplaza “Manual SARLAFT” por “Código de Buen Gobierno”, ya que es en éste donde se referencian. Ítem 2.2.1 Condiciones generales del crédito: Se elimina “No ser codeudor de asociados que se encuentren en mora” y se amplía en el ítem 2.8 Desembolso. Ítem 2.2.2.c Score de Central de Riesgos: Se hace claridad sobre los casos en que se acepten puntajes menores. Ítem 2.2.6 Soportes: Se eliminan: - Fotocopia de servicios públicos con nomenclatura, - Tres referencias, fotocopia del recibo de pago de impuesto de industria y comercio, estados financieros y poder de representación y existencia legal. para personas jurídicas.			

Ítem 2.5 Créditos para administradores y empleados: Se elimina el párrafo 3 porque no aplica.

Ítem 2.6 Formalización de los créditos: Se reemplaza "firma autenticada" por "presentación personal", para evitar suplantaciones.

Ítem 2.8 Desembolso: Reemplaza y amplía el ítem eliminado en 2.2.1 Condiciones Generales del crédito

Ítem 2.9 Clausula aceleratoria: Pasa para el capítulo V.

Ítem 2.10 Estructura del área de créditos: Tabla 4. Se mejora la redacción y se eliminan textos que ya están contenidos en otros párrafos. Se ajustan los responsables de la actividad de desembolso.

Ítem 2.11.1 El Consejo de Administración: Se incluye el tercer párrafo a fin de dar claridad sobre el número de votos requeridos para la aprobación de un crédito.

Ítem 2.11.2 Comité de Crédito: Se elimina la siguiente función: Preparar la información de las actividades desarrolladas para el Informe Anual de Gestión.

Ítem 2.11.3 Comité Regional: Se cambia el título del comité, se nombra como suplente al Director Oficina de Yarumal y se eliminan dos de las funciones.

Ítem 2.11.4 Jefe de Crédito y Cartera: Se nombra como suplente al Director Financiero y se cambia la redacción del parágrafo.

Ítem 2.11.5 Director Financiero y Director de Oficina: Se nombra como suplente al Jefe de Crédito y Cartera y se elimina el parágrafo.

Ítem 3.2 Modalidades de crédito: se cambia la palabra "modalidades" por "Líneas".

Ítem 3.2.1 Créditos de consumo: Se agregan los destinos que faltaban para cada una de las líneas de crédito.

Ítem 3.2.3 Créditos comerciales: Se especifican los destinos de esta línea de crédito.

Ítem 3.3 Aportes sociales: Se elimina la tabla 6 y la información se incluye en la tabla 5.

Capítulo IV – Garantías: Se modifican los montos para el requerimiento de las garantías.

Ítem 4.1 Garantías admisibles: Se modifica la tabla 7.

Ítem 4.1.3 Avalúo de las garantías: La Cooperativa queda como responsable de realizar el nuevo avalúo del bien dado en garantía cuando el crédito tenga un plazo superior a los cinco (5) años.

Ítem 4.1.4 Sustitución del bien dado en garantía: Se agrega el numeral 3.

Ítem 4.2 Garantías no admisibles: Se da claridad sobre la aplicación de la pignoración de cesantías y se remite a la normativa legal.

Ítem 5.2 Políticas generales de cartera: Se eliminan los numerales: G y J.

Ítem 5.5.3 Bloqueo de cupo rotativo: Se modifica el plazo de 15 días a 3 días en mora para el bloqueo temporal.

Ítem 5.9.1 Cobranza administrativa: Se modifican los parámetros de las etapas de cobranza.

Ítem 5.9.3 Cobranza jurídica: Se modifican los documentos a presentar para las respectivas demandas y se da claridad sobre las autorizaciones que tienen los abogados.

Ítem 5.17 Castigo de cartera: Se agrega el párrafo 4.

Anexo - Reglamento del Comité de Créditos: Se hace claridad sobre algunas funciones del comité y del Jefe de Crédito y Cartera.

Anexo - Reglamento del Comité de Evaluación de Cartera: Se modifican los integrantes, hace claridad sobre algunas funciones del comité y del Jefe de Crédito y Cartera.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

ANEXOS

ANEXO 1 - ESTAMENTOS DE APROBACIÓN

INSTANCIAS DE APROBACIÓN	CARGOS	FACULTADES	FACULTADES
Director Financiero y Director Oficina	Director Financiero Director de Oficina	Créditos hasta 6 SMMLV	Estudiar aprobar créditos en todas las líneas de crédito que exista para la oficina correspondiente exceptuando Yarumal
Jefe de Crédito y Cartera	Jefe de Crédito y Cartera	Créditos hasta 6 SMMLV	Estudiar y aprobar créditos en todas las líneas de crédito que exista para la oficina de Yarumal.
Gerente y Jefe de Crédito y Cartera	Gerente Jefe de Crédito y Cartera	Mayor a 6 SMMLV y hasta 40 SMMLV	Estudiar y aprobar créditos en todas las líneas de crédito que exista para todas las oficinas.
Comité de Créditos	Dos consejeros, Gerente General, Jefe de Crédito y Cartera y un asociado designado por el mismo Consejo de Administración	Mayor a 40 SMMLV y hasta 300 SMMLV	Estudiar y aprobar créditos en todas las líneas de crédito que exista.
		Hasta 120 SMMLV	Estudiar y aprobar las reestructuraciones de créditos
Consejo de Administración	Consejo de Administración	Superiores a los 300 SMMLV	Estudiar y aprobar créditos individuales en todas las líneas de crédito que exista.
		Cualquier monto	Estudiar y aprobar créditos de los integrantes del Consejo, Junta de Vigilancia, Representante Legal, los asociados titulares del cinco por ciento (5%) o más de los aportes sociales, personas jurídicas sin ánimo de lucro asociadas, de las cuales los anteriores sean administradores o miembros de la Junta Directiva, los cónyuges y parientes hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil de las personas señaladas anteriormente. Así mismo, aprobará los créditos de los empleados distintos a los de calamidad doméstica comprobada.
		Superiores a 120 SMMLV	Otorgar novaciones y reestructuraciones por la misma línea, siempre y cuando el asociado haya cancelado como mínimo el 50% de la deuda a novar. Eventualmente y de acuerdo a su trayectoria crediticia, solvencia económica y mejora en garantías presentadas, se podrá considerar una nueva solicitud por la misma línea aun cuando el asociado no haya cancelado este porcentaje

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

ANEXO 2 - REGLAMENTO DEL COMITÉ DE CRÉDITOS

1. CONFORMACIÓN

La Cooperativa de Yarumal cuenta con un Comité de Crédito, elegido por el Consejo de Administración, el cual estará integrado por dos integrantes del Consejo de Administración uno de los cuales coordina el Comité, Gerente o su suplente, Jefe de Crédito y Cartera y un asociado.

- ☉ El Comité de Crédito será designado para periodos de un año, en el caso de los consejeros y el asociado, pudiendo ser reelegidos.
- ☉ El Jefe de Crédito y Cartera actuará como facilitador para efectos de agilizar la presentación de los créditos; de igual manera, actuará como Secretario de las reuniones.
- ☉ El Comité celebrará reuniones según horario acordado en su reunión de instalación.
- ☉ A las reuniones del Comité de Crédito podrán asistir miembros del Consejo de Administración, asesor comercial, analista de crédito, analista de cartera, bien sea por invitación cursada en forma directa por el Comité o a solicitud de miembros de dichos organismos. Quienes asistan como invitados no podrán tomar parte en las decisiones del Comité.
- ☉ Las reuniones del Comité serán presididas por su Coordinador. En caso de ausencia de este, será presidida por el otro miembro del Consejo de Administración.
- ☉ Para sesionar y tomar decisiones se requiere mayoría simple de los integrantes del comité presentes.
- ☉ Los miembros del Comité de Crédito, se comprometen a cumplir con las disposiciones consagradas en la ley, en el Estatuto y en el presente Manual.
- ☉ De las decisiones se deberá dejar constancia en actas, las cuales serán responsabilidad del Secretario.

2. REQUISITOS

Para ser integrante de este Comité, se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- ☉ Tener preparación básica en temas financieros y económicos, así como en el manejo de la normativa que regula la evaluación de cartera de créditos.
- ☉ Gozar de buena reputación Comercial y Financiera.
- ☉ Los miembros del Consejo de Administración y el asociado deben ser hábil.

3. FUNCIONES DEL COMITÉ

Son funciones del Comité de Crédito las siguientes:

- ☉ Estudiar con criterio técnico, las solicitudes de crédito de su competencia que presenten

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

los asociados de la Cooperativa, produciendo sobre las mismas la decisión correspondiente, dejando constancia en el acta respectiva, con las sustentaciones del caso.

- ☉ Conocer los resultados de los estudios de títulos, avalúos y dictámenes periciales sobre bienes ofrecidos en garantía.
- ☉ Emitir el concepto previo sobre Solicitudes de Crédito de competencia del Consejo de Administración.
- ☉ Asistir y participar en los eventos de capacitación que se programen sobre el tema de crédito.
- ☉ Legalizar mediante aprobación y firmas de los dignatarios, las actas de cada reunión.
- ☉ Participar en las tareas de actualización del Reglamento de Crédito.
- ☉ Informar de su gestión cada dos meses o cuando sea requerido por el Consejo de Administración.
- ☉ Preparar la información de las actividades desarrolladas para el Informe Anual de Gestión.
- ☉ Cumplir otras funciones o actividades que le señale el Consejo de Administración, siempre dentro del marco del servicio del crédito.
- ☉ Apoyar al Consejo de Administración en el control y seguimiento en el cumplimiento de las políticas de otorgamiento de crédito.
- ☉ Analizar y aprobar las solicitudes de crédito de su competencia, según las políticas establecidas por el Consejo de Administración.
- ☉ Recomendar ajustes o modificaciones al Manual de Crédito y Cartera, metodologías de crédito o cobranza, formatos y procedimientos relacionados con el área de crédito y cartera.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

ANEXO 4 - REGLAMENTO DEL COMITÉ DE EVALUACIÓN DE CARTERA

1. CONFORMACIÓN

El Comité de Evaluación de Cartera de Créditos de la Cooperativa, estará conformado por cinco (5) miembros: dos integrantes del Consejo de Administración uno de los cuales coordina el Comité, un asociado, Contador, Director de Riesgos.

- ☉ El Comité de Evaluación de Cartera será designado para periodos de un año, en el caso de los consejeros, pudiendo ser reelegidos.
- ☉ A las reuniones del Comité de Evaluación de Cartera asistirán el Gerente, el Jefe de Crédito y Cartera y el Auxiliar de Cartera, quienes participarán como invitados no podrán tomar parte en las decisiones. El Comité podrá invitar en forma directa o por solicitud de otros organismos a empleados y terceros para las gestiones requeridas.
- ☉ El Jefe de Crédito y Cartera actuará como facilitador para efectos de agilizar la presentación de los informes y seguimiento a los indicadores y de igual manera, actuará como secretario de las reuniones.
- ☉ El Comité celebrará reuniones según horario acordado en su reunión de instalación.
- ☉ Las reuniones del Comité serán presididas por su Coordinador. En caso de ausencia de este, será presidida por el Vocal.
- ☉ Para sesionar y tomar decisiones se requiere mayoría simple de los integrantes del comité presentes.
- ☉ Los miembros del Comité se comprometen a cumplir con las disposiciones consagradas en la ley, en el estatuto y en el presente Manual.
- ☉ De las decisiones se deberá dejar constancia en actas, las cuales serán responsabilidad del Secretario.

2. REQUISITOS

Para ser integrante de este Comité, se debe cumplir con los siguientes requisitos:

- ☉ Tener preparación básica en temas financieros y económicos, así como en el manejo de la normativa que regula la evaluación de cartera de créditos.
- ☉ Gozar de buena reputación Comercial y Financiera.
- ☉ No pertenecer a algún estamento que tenga facultad de aprobar créditos.

3. FUNCIONES DEL COMITÉ

El Comité de Evaluación de Cartera de Créditos ejercerá las siguientes funciones:

- ☉ Establecer los procedimientos y mecanismos para el Control y Evaluación de la Cartera de Crédito.

	MANUAL DE CRÉDITO Y CARTERA	Código: MA-GG-02
		Versión: 02
		Fecha: 17/07/2019

- ☎ Elaborar el cronograma anual de Evaluación de Cartera de Crédito y presentarlo al Consejo de Administración para su aprobación.
- ☎ Hacer la Evaluación de la Cartera de crédito, según la metodología establecidas para tal efecto.
- ☎ Analizar, diseñar, aplicar y evaluar normas, procedimientos administrativos y legales que permitan la recuperación y rotación de la Cartera de Crédito.
- ☎ Realizar el seguimiento a los créditos reestructurados y novados.
- ☎ Presentar al Consejo de Administración las recomendaciones que considere pertinente para mantener una cartera sana.
- ☎ Proponer el castigo de cartera de acuerdo con los resultados obtenidos en la evaluación semestral de los diferentes créditos identificados en ella.
- ☎ Presentar Acta al Consejo de Administración sobre la actividad cumplida en cada período que se evalúe junto con los resultados alcanzados y las recomendaciones o conceptos que estime convenientes.
- ☎ Promover la capacitación del personal de la Cooperativa, incluyendo sus entes de Administración y Control, en todos los aspectos atinentes a la gestión y administración del riesgo de cartera de crédito;
- ☎ Informar al Consejo de Administración de la Cooperativa sobre el comportamiento de la cartera de crédito.