



Solfinanzas

**REGLAMENTO DE CRÉDITOS DE
SOLFINANZAS DE COLOMBIA S.A.S.**

POLÍTICAS:

1. SOLFINANZAS DE COLOMBIA S.A.S. en desarrollo de su objeto social prestará el servicio de crédito por medio de operaciones de libranzas a sus clientes en las modalidades y requisitos que establezcan los reglamentos y de conformidad con lo que dispongan las normas sobre la materia.
2. Que es función de la sociedad reglamentar la prestación del servicio del crédito, para garantizar el eficiente desarrollo de la actividad económica.
3. Que el servicio de crédito se otorgará de acuerdo con la disponibilidad de recursos de la sociedad, la capacidad de pago de los clientes, la solvencia del deudor e idoneidad de las garantías.

ACUERDA:

TITULO I

GENERALIDADES PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

ARTICULO 1° - OBJETIVO: El presente reglamento tiene como objetivo fijar políticas, normas y parámetros mínimos en el otorgamiento del crédito por medio de libranzas, a fin de garantizar que la prestación del servicio del crédito contribuya eficazmente a cumplir la misión de la Compañía.

ARTÍCULO 2° — DEFINICIONES:

1. **Libranza o descuento directo:** Es la autorización dada por el cliente (asalariado o pensionado) al empleador o entidad pagadora, según sea el caso para que realice el descuento del salario, o pensión disponible por el empleado o pensionado, con el objeto de que sean giradas a favor de Solfinanzas de Colombia S.A.S, para atender el servicio objeto de libranza.

Las libranza son un mecanismo de pago, mas no se consideran como garantías por cuanto no cumplen con las características propias de una garantías admisible señalada en el artículo 2.1 2.1.3 del decreto 2555 de 2010.

2. Empleador o entidad pagadora: Es la persona jurídica, de naturaleza pública, que tiene a su cargo la obligación del pago del salario, cualquiera que sea la denominación de la remuneración, en razón de la ejecución de un trabajo o porque tiene a su cargo el pago de pensiones en calidad de administrador de fondo de cesantías o pensiones.

3. Entidad operadora: Es la persona jurídica que realiza operaciones de libranzas o descuentos directos.

4. Beneficiario: Es la persona empleada o pensionada, cliente titular de un producto, bien o servicio que se obliga a atender a través de la modalidad de libranza o descuento directo.

Así mismo, se entiende como asalariado aquel que tenga un contrato salarial vigente suscrito entre el deudor que autoriza los descuentos y la entidad pagadora, como contratista aquel que tenga un contrato u orden de prestación de servicio vigente. y como pensionado aquel que tenga la calidad de beneficiario de una mesada o asignación pensional.

ARTÍCULO 3° - CONDICIONES DEL CREDITO A TRAVES DE LIBRANZA: Para acceder a los créditos a través de la modalidad de libranza se tendrán en cuenta las siguientes condiciones:

1. Que exista autorización expresa e irrevocable por parte del cliente beneficiario del crédito a la entidad pagadora.
2. En ningún caso la tasa de interés correspondiente al servicio del crédito objeto de libranza no debe superar la tasa máxima permitida legalmente.
3. La tasa de interés pactada inicialmente solo podrá ser modificada en los eventos de novación, refinanciación o cambio en la situación laboral del deudor beneficiario, con su expresa autorización.
4. Que la libranza se efectúe, siempre y cuando, el asalariado o pensionado que ostenta la calidad de cliente no reciba menos del cincuenta por ciento (50%) del neto de su salario o pensión, después de los descuentos de ley.
5. Las deducciones o retenciones que realice el empleador o entidad pagadora, que tenga por objeto operaciones de libranza, podrán afectar

el salario mínimo mensual vigente o convencional o la parte declarada inembargable por ley.

6. Para los créditos realizados por sistema de Libranza, se aceptará el pago anticipado sin sanción prepago.

ARTÍCULO 4° - POLÍTICAS DE CRÉDITO:

1. Prestar el servicio de crédito con recursos propios o a través de apalancamiento a personas naturales que cumplan con todos los requisitos.
2. La colocación de recursos se hará de acuerdo a la capacidad de pago y/o capacidad de descuento, solvencia económica del solicitante, buscando democratizar el crédito y evitando la concentración del riesgo.
3. Proteger al máximo el patrimonio de la Compañía, exigiendo las garantías necesarias al momento de otorgar el crédito, en el evento de no pago, contar con los documentos que ofrezcan el respaldo jurídicamente.
4. El crédito ofrecido deberá propender por el sostenimiento de tasas efectivas razonables dentro del mercado financiero.
5. La Compañía aplicará la tecnología necesaria que garantice controles eficientes y confiables con el fin de asegurar el recaudo oportuno de los créditos otorgados.
6. Contratar con compañías aseguradoras y que se haga bajo el riesgo amparado de vida del deudor, por los valores del crédito.
7. A falta de proposición del cliente el contrato de seguros se hará con el que proponga la entidad.

ARTÍCULO 5° - POLÍTICAS DE ADMISIÓN DE CLIENTES:

PERFIL DEL CLIENTE

- Cliente objetivo son personas que no han presentado mora o reportes negativos en los últimos 12 meses en sus obligaciones. Aplican excepciones. (No se tienen en cuenta para el estudio, reporte en empresas de telefonía fija o celular).
- Los créditos solicitados por los clientes que pertenezcan a las siguientes pagadurías no se les exigirá solidarios, siempre y cuando no superen los montos establecidos para cada una de ellas:

Montos sin solidarios:

PAGADURÍAS	MONTO
ARMADA NACIONAL	Hasta \$40.000.000
EJÉRCITO	Hasta \$30.000.000
FUERZA AÉREA	
CREMIL, CARSUR - PENSIONADOS DE MINDEFENSA	

Aplica a todas las líneas de créditos.

- Las marcaciones por tarjetas de créditos no serán tenidas en cuenta para el estudio del crédito.
- Clientes pensionados que presenten mora con entidades bancarias y/o financieras se les podrá aprobar el crédito. Esta aprobación estará sujeta a otras condiciones del crédito.
- Para clientes activos con créditos de consumo con entidades bancarias o que presenten moras con casas de cobranzas, estas marcaciones no se tendrán en cuenta para el estudio del crédito.
- Clientes que presenten libranzas en mora con entidades bancarias podrán ser exonerados de esta marcación. Esta condición estará sujeta variables internas.

ARTICULO 6°- CONFORMACION DE RIESGOS FINANCIEROS: El Comité de Riesgos Financieros estará integrado por un (1) presidente, el Representante Legal de la organización, el Gerente de Créditos, Director(a) de Control Interno y Riesgos y por el Líder de Riesgos Financieros.

NOMBRES	CARGO
Libia Herrera Herrera	Presidente
Miguel Alcázar Herrera	Gerente General
Sergio Alcázar Herrera	Gerente de Créditos
Claudia Cabrera Castaño	Director(a) de Control Interno y Riesgos
Gonzalo Vergara Tous	Gerente Financiero

6.1 CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE CRÉDITOS: El Comité de Créditos está integrado por el Gerente Comercial y de operaciones, un (1) líder de comité de créditos y tres (3) Analistas de Créditos.

El comité de crédito podrá aprobar créditos de acuerdo a las disposiciones y facultades definidas en el artículo 13 de este documento.

6.3 OBJETO:

El objeto del Comité de Créditos es asegurar la viabilidad de los créditos por medio de la consulta y análisis del historial crediticio suministrado por las centrales de riesgos, con previa autorización de consulta por parte del cliente, además apoyándose de las políticas internas para el análisis y aprobación de créditos estipuladas por la organización.

Dentro de las funciones del Comité de Créditos se pueden mencionar las siguientes:

- ✓ Asegurar la viabilidad de los créditos
- ✓ Analizar o estudiar cada uno de los créditos que dispongan de capacidad de pago.
- ✓ Aprobar, rechazar o devolver créditos, de acuerdo a las políticas o criterios internos para el análisis y aprobación de créditos.
- ✓ Realizar las respectivas validaciones de los clientes en las centrales de riesgos, con previa autorización por parte del cliente.
- ✓ Realizar las verificaciones de riesgos de procesos jurídicos de los clientes.

PARÁGRAFO. Tanto el Gerente comercial como los integrantes del Comité de Créditos, serán personal y administrativamente responsables por el otorgamiento de créditos en condiciones que incumplan las disposiciones legales y estatutarias.

TÍTULO II

CRITERIOS PARA EL ANÁLISIS Y OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO

ARTÍCULO 7° - INFORMACIÓN PREVIA AL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO: Las operaciones activas de crédito que realice Sofinanzas, deberá contener como mínimo la siguiente información. Además, deberá conservarse en los archivos de la entidad.

1. Monto de crédito.
2. Tasa de interés remuneratorio y moratoria nominal anual y sus equivalentes expresados en términos efectivos anuales y efectivos mensual
3. Plazo de amortización, incluyendo períodos muertos, de gracia, etc.
4. Modalidad de la cuota fija.
5. Forma de pago (descuento por nómina)
6. Periodicidad en el pago de capital y de intereses vencida.
7. Tipo y cobertura de la garantía personal.
8. Condiciones de no sanción por prepago
9. Al momento del desembolso se indiquen los descuentos.
10. En general, toda la información que resulte relevante y necesaria para facilitar la adecuada comprensión del alcance de los derechos y obligaciones del solicitante y los mecanismos que aseguren su eficaz ejercicio.

ARTÍCULO 8° - CRITERIOS MÍNIMOS PARA EL ESTUDIO DE CRÉDITO. Sofinanzas de Colombia SAS deberá tener en cuenta como mínimo y, Obligatoriamente, los siguientes requisitos para el otorgamiento de créditos a los solicitantes:

1. **CAPACIDAD DE PAGO:** La evaluación de la capacidad de pago esperada de un deudor es fundamental para determinar la probabilidad de incumplimiento del respectivo crédito. Para estos efectos, debe entenderse que el mismo análisis debe hacerse a los deudores solidarios. Determina la probabilidad de pago del respectivo crédito; se verifica a través de los ingresos soportados y los egresos (obligaciones financieras, gastos personales, entre otros), a través de los cuales se pueda determinar el flujo de caja del deudor.

Para evaluar la capacidad de pago, se deberá contar con la suficiente información (documentos aportados, la información registrada en la solicitud de crédito, la

información comercial y financiera proveniente de otras fuentes, consultas a las centrales de riesgos).

Si el valor aprobado no es el mismo registrado en la solicitud de crédito, se debe contar con la aceptación expresa del solicitante, quien la podrá manifestar mediante cualquier mecanismo del cual quede prueba.

El valor de pagare que resulte de la operación, deberá corresponder únicamente al valor del crédito efectivamente pactados entra las partes. El tope máximo de los descuento por libranza para cubrir sus créditos es hasta de un cincuenta por ciento (50%) del neto del salario, pensión, o prestaciones que perciba el asociado, después de los descuentos por ley.

Las deducciones o retenciones que se autoricen a través de los créditos por libranzas podrán afectar el salario mínimo mensual vigente o convencional o la parte declarada inembargable por ley del asociado.

2. SOLVENCIA DEL DEUDOR: se debe verificar a través de variables como la capacidad o nivel de endeudamiento, calidad y composición de los activos, pasivos, patrimonio y contingencias del deudor.

3. GARANTÍAS: Las garantías cuyo objetivo es amparar la obligación del deudor de cumplir con el pago del crédito que se le ha otorgado, disminuyendo de esta forma el riesgo de un eventual incumplimiento; estas respaldar la operación y deben ser las necesarias para calcular las perdidas esperadas en el evento de no pago y, por consiguiente, para determinar el nivel de provisiones.

Las garantías deben ser idónea para la evaluación del riesgo evaluación de la cartera y admisibles para determinar el cupo individual del crédito, es decir, que tengan un valor suficiente para cubrir el monto de la obligación, establecido con base en criterios técnicos y objetivos, que ofrezcan un respaldo jurídico 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.

Con el fin de garantizar el pago de los créditos, proteger la entidad, todo crédito, sin excepción deberá estar respaldado por una de las siguientes garantías:

A. Garantía personal:

Son las obligaciones que adquiere un tercero o garante de cancelar la obligación del deudor en el evento de que este incumpla al acreedor.

Constituye garantía personal:

- Deudores solidarios
- Fianza según criterio del ente u órgano encargado de aprobar los créditos.
- Aval.

PARÁGRAFO: Para ser deudor solidario deberán cumplirse los siguientes requisitos:

- Que no posea embargos.
- Cumplir con los lineamientos de criterios para el análisis y aprobación de créditos vigentes.

Garantía real: Son las que afectan un bien determinado otorgando los derechos de preferencia y de persecución al acreedor. En esta garantía la posibilidad de cobro se vincula a la precisa y correcta individualización del bien.

PARÁGRAFO: El valor del pagaré que resulte de la operación, deberá corresponder únicamente al valor del crédito efectivamente pactado entre las partes.

El órgano competente para aprobar los créditos de la empresa SOLFINANZAS DE COLOMBIA S.A.S., según su competencia, podrá exigir garantías adicionales cuando lo considere conveniente.

4. CONSULTA A LAS CENTRALES DE RIESGO: Toda las operaciones de crédito deberán ser reportadas a los bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial y de servicio (centrales de riesgos) independientemente de su calificación, teniendo en cuenta lo previsto en la ley 1266 de diciembre 31 de 2008, mediante la cual se dictan las disposiciones generales del Hábeas Data y se regula el manejo de la información contendía en base de datos personales.

Se deberá contar con la autorización previa del solicitante y sus deudor(es) solidario(s) para la realización de la consulta y reporte, así como el deber de informarles previamente sobre el reporte negativo ante el incumpliendo de la obligación contraídas.

Así mismo, todas las referencias establecidas en este artículo que se realicen al deudor, se debe entender igualmente realizada al deudor(es) solidario(s) que estén vinculados a la respectiva operación del crédito

ARTÍCULO 9° - REQUISITOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CREDITO: Para optar al servicio de crédito en la empresa, los Clientes deberán reunir los siguientes requisitos:

1. Deudor y/o deudor solidario deben estar al día en los compromisos adquiridos con la empresa.
2. Diligenciar el formulario de solicitud de crédito diseñado por la **SOLFINANZAS DE COLOMBIA S.A.S.** para tal fin. Previa firmas del deudor y/o deudor solidario.
3. Adjuntar al formulario (Libranza, Pagaré, Carta de Instrucciones, Contrato Mutuo con intereses, Consentimiento informado, Formato de Autorización para la consulta en las Centrales de Riesgo, los tres (3) últimos comprobantes de pago, Fotocopia de cedula deudor y deudor solidario) además de los soportes y requisitos exigidos para cada línea de créditos.
4. Radicar la solicitud de créditos en las oficinas señaladas por **SOLFINANZAS DE COLOMBIA S.A.S.**
5. Ofrecer las garantías que le sean solicitadas.
6. Formalizar y recibir el crédito dentro de los plazos establecidos para tal fin. Para ello, el solicitante podrá solicitar que el desembolso de su crédito sea entregado en cheque por ventanilla o que sea abonado a su cuenta personal de ahorro o corriente.

ARTÍCULO 10° - FIRMA DE PAGARÉS, LIBRANZA Y DEMAS DOCUMENTOS: Una vez aprobado el crédito, se deberá firmar un pagaré, con la respectiva carta de instrucción. Este pagaré servirá para respaldar la obligación adquirida por el deudor con la Empresa.

En las distintas operaciones de crédito que haga el cliente con la empresa, deberá firmar siempre un nuevo pagaré. Las firmas y huellas deberán ser puestas en la documentación codificada por Sofinanzas. Los Créditos de los solicitantes residentes en otras ciudades, donde se tenga sede, deberán enviar los documentos debidamente firmados con las respectivas huellas del deudor y/o del deudor solidario.

ARTICULO 11° - CONFIDENCIALIDAD: Todos los empleados de la empresa deberán manejar la confidencialidad y no suministrar información sobre si se tiene o no cupo como deudor solidario, salvo que quien vaya a respaldar un crédito con su firma lo solicite personalmente.

ARTÍCULO 12° - FACULTADES PARA APROBACION DE LOS CREDITOS:

- El Comité de Crédito será el organismo encargado de estudiar (analizar), aprobar o rechazar las solicitudes de crédito.
- Aquellos que no cumplan con las políticas y requisitos establecidos por la organización serán rechazados.
- El Comité de Créditos podrán aprobar créditos solicitados por refinanciación.

TITULO III

CLASIFICACION DE LA CARTERA

ARTÍCULO 13° - CLASIFICACION DE LA CARTERA POR NIVELES DE RIESGO:

Para facilitar la administración del riesgo y para efectos de provisión, Solfinanzas de Colombia S.A.S clasificara los créditos en las siguientes categorías:

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 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.

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.

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.

Categoría D o “riesgo significativo”

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

Categoría E o “riesgo de incobrabilidad”

Son créditos de riesgo con mínima probabilidad de recaudo.

ARTÍCULO 14° - CLASIFICACION DE LA CARTERA POR EDADES DE VENCIMIENTO: De acuerdo con la edad de vencimiento, la cartera de créditos se calificará obligatoriamente de la siguiente manera:.

CATEGORÍA	CONSUMO
A	0-30 días
B	31-60 días
C	61-90 días
D	91-180 días
E	> 180 días

La cartera deberá reclasificarse como consecuencia de la Evaluación de los créditos.

ARTÍCULO 15° - REGLA DE ARRASTRE: Para efectos de constituir la respectiva provisión, cuando se califique cualquiera de los créditos de un mismo deudor en B, C, D o en E deberá llevar a la categoría de mayor riesgo al cliente de la misma clasificación.

En aplicación de la regla de arrastre, las referencias que se hagan al deudor no se entenderán realizadas al deudor solidario que estén vinculados a la respectiva operación de crédito.

ARTÍCULO 16° - POLÍTICA DE PROVISIONES: Sofinanzas de Colombia S.A.S deberá constituir provisiones con cargo al estado de resultado así:

16.1 PROVISIÓN GENERAL

Sofinanzas de Colombia evalúa el reconocimiento de pérdidas en instrumentos financieros basado en la probabilidad de perdidas incurrida bajo NIC 39, según el deterioro evidente.

16.2 METODO: Para el cálculo de este porcentaje, se realiza revisión del histórico de recuperaciones del departamento de cobranzas. Dentro del cálculo de la perdida incurrida se clasificaron bajo escenarios de riesgo teniendo en cuenta el porcentaje

de recaudo de los instrumentos financieros en los últimos 12 meses clasificados en los siguientes rangos:

Rangos de Porcentajes de Recuperación.

0%: riesgo alto de impago.

50%: riesgo de empeoramiento de impago

51%-70%: riesgo medio de impago.

71%-100%: riesgo bajo de impago.

La recuperabilidad de este rubro cuenta con un alto porcentaje de efectividad ya que el método de cobro se basa en crédito otorgado por medio de libranza al sector de docentes, pensionados del sector público y funcionarios de las fuerzas públicas.

La naturaleza del cliente y la seguridad de los recursos con los que cubren las obligaciones otorgadas por la sociedad, se derivan específicamente del salario o pensión.

Esta modalidad de crédito proporciona una mejor mitigación del riesgo crediticio ya que los pagos no están sujetos a la voluntad de cancelación del cliente, está sujeto al empleador el cual por normativa se encuentra obligado a girar a favor del originador el 100% de los descuentos aplicados a sus empleados, permitiendo a su vez la continuidad de los recaudos de las obligaciones crediticias adquiridas.

16.3 PERIODICIDAD: El deterioro de la cartera se calcula anualmente y reflejados en los estados financieros al cierre del año contable.

ARTÍCULO 17° - POLÍTICAS DE CASTIGO DE OBLIGACIONES:

PARÁGRAFO 1: Un crédito moroso podrá ser susceptible de castigo, cuando el Proceso de cobro jurídico demuestre su irrecuperabilidad total. Agotados los trámites necesarios y corroborada esta situación, se procederá, por consideraciones del monto, antigüedad o desmejoramiento de la garantía, a solicitar el castigo respectivo. Así mismo, se puede castigar, por la incapacidad de pago comprobada por deudor principal y deudores solidarios, desde el cobro administrativo, sin necesidad de haber sido enviado a cobro jurídico.

PARÁGRAFO 2. CONDICIONES DE CASTIGO, Para el castigo de un crédito se observarán las siguientes condiciones:

- a. Incapacidad económica del deudor y deudor solidario.

- b. Desmejoramiento de la garantía.
- c. Saldo insoluto, como resultado de bienes rematados, que no cubran la totalidad de la obligación.
- d. Ausencia total del deudor principal y deudor solidario.
- e. En caso de muerte del deudor principal, cuando el seguro del crédito no cubra la totalidad de la obligación.
- f. Que la obligación esté catalogada en la categoría de irrecuperable y esté totalmente provisionada.

PARÁGRAFO 3. REMISIÓN Y APROBACIÓN DEL CASTIGO DE CARTERA: El Departamento de Cartera será el encargado de elaborar el reporte de los créditos por castigar, de acuerdo con la necesidad de depuración de la cartera. Una vez seleccionados estos, deberán enviarse al Comité Evaluador de Cartera, anexando la siguiente información:

- a. Concepto del abogado executor, si se encuentra en cobro jurídico.
- b. En caso de remates, adjuntar comprobante de contabilización.
- c. Concepto del Departamento de Cartera, sobre las obligaciones por castigar.
- d. Correspondencia enviada y trámites efectuados, en el proceso de cobranza.

ARTICULO 18° - POLÍTICAS DE CALIFICACION DE CARTERA: La metodología a utilizar por el Comité de Evaluación de Cartera será la siguiente:

1. Comportamiento histórico de deudor en la Entidad.
2. Calidad de las Garantías que respaldan al deudor.
3. Comportamiento crediticio del deudor
4. Información del deudor que permita conocer su situación financiera.

Se efectuará seguimiento una vez al año a la cartera observando el comportamiento histórico del deudor. El objetivo es identificar el riesgo futuro potencial y el estado de la calidad de la cartera, analizando el comportamiento por:

Categoría de Riesgo (A, B, C, D, E)

Para lo anterior se establecerá una clasificación de los deudores teniendo en cuenta su comportamiento de cartera de crédito de la siguiente manera:

- Deudores clasificados en la categoría A, corresponde a los que sus créditos se encuentran entre 0 y 30 días de mora. Riesgo Normal.

- Deudores clasificados en la categoría B, corresponde a los que sus créditos se encuentran entre 31 y 60 días de mora. Riesgo Aceptable.
- Deudores clasificados en la categoría C, corresponde a los que sus créditos se encuentran entre 61 y 90 días de mora. Riesgo Apreciable.
- Deudores clasificados en la categoría D, corresponde a los que sus créditos se encuentran entre 91 y 180 días de mora. Riesgo Significativo 12 + Deudores clasificados en la categoría E, corresponde a los que sus créditos se encuentran con mora superior a 180 días. Riesgo de Incobrabilidad.

En el análisis del comportamiento histórico Sofinanzas de Colombia S.A.S tiene en cuenta si al momento de la calificación el descuento por nómina está operando y que porcentaje se está recibiendo en el recaudo de la empresa. Es posible que se reactive el descuento y el pagador haya reanudado los pagos en algunos casos en la totalidad de la cuota inicialmente pactada o en un porcentaje menor dependiendo de la capacidad del deudor, lo que hace que los deudores de los cuales se recibe pago, disminuya el riesgo percibido por la compañía y se pondere el mismo dependiendo del porcentaje del valor de la cuota que esté recibiendo la empresa al momento de la calificación.

ARTICULO 19° - POLÍTICAS DE COBRANZAS Y RECUPERACIONES: De acuerdo con lo dispuesto en la normativa externa en materia de cobro de cartera vencida (Circular 048 de 2008 de la Superintendencia Financiera de Colombia “Instrucciones Relacionadas con las Condiciones de la Gestión de Cobranza Prejudicial, Artículo 1629 del Código Civil "Cobro Pre jurídico, Costos a Cargo del Deudor Moroso" y Ley 1266 de 2008 “Disposiciones Generales del Hábeas Data”), a continuación el proceso de cobranzas que realiza el SOLFINANZAS DE COLOMBIA S.A.S. a las obligaciones que entran en mora.

19.1 OBJETIVO

El Departamento de Cartera tiene la responsabilidad y el objetivo de recuperar la cartera que se encuentra en mora, para poder llevar a cabo con éxito esta labor, es necesario desplegar una serie de acciones, procesos, procedimientos, estrategias, que su consecución genera un recaudo efectivo.

Todos estos mecanismos encaminados a la recuperación de cartera, hacen parte de los deberes y funciones que debe realizar cada integrante del equipo, a continuación me permito exponer las funciones realizadas por los integrantes del departamento de cobranza.

19.2 COBRANZAS ADMINISTRATIVAS: a partir de los (30) días de mora, se realiza contacto a través de medios masivos (mensajes de texto, correo electrónico, cartas de cobro administrativo).

19.3 COBRANZAS PRE JURIDICAS: Las obligaciones con moras de 60 a 90 días serán asignadas a los gestores de cobranzas donde se efectuará la gestión a través de llamadas telefónicas a deudores y deudores solidarios, visitas domiciliarias, acuerdos de pago, cartas de cobro pre jurídico

19.4 MECANISMOS Y ESTRATEGIAS DE COBRANZAS

19.4.1 LLAMADAS TELEFÓNICAS

Las llamadas telefónicas, es el mecanismo más utilizado para gestión de cobranzas, en ocasiones no es tan efectivo debido a que hay clientes con información errada.

19.4.2 ENVÍO DE CARTAS

El envío de cartas o requerimientos, es la 2 herramienta más eficiente a la hora de realizar nuestra gestión de cobro, actualmente contamos con dos formatos de cartas, cartas administrativas para clientes con mora de 30 días, y cartas pre jurídico, para los clientes con más de 60 días en mora.

19.4.3 ENVÍO DE MENSAJES DE TEXTO MASIVOS

Los mensajes de texto masivos, es una herramienta nueva, que desde mediados de agosto, se viene utilizando por el departamento de cobranzas, es una herramienta que nos puso a la orden, el departamento de sistemas de la empresa, este mecanismo de cobranzas nos brinda una productividad bastante alta.

19.4.4 CIFIN UBICA — RECONOCER DATA CREDITO

En el desarrollo de la gestión, nos encontramos con clientes ilocalizados, estas herramientas nos brindan una alternativa de localización, ya que nos arroja información de teléfonos y posibles direcciones, para localización del cliente.

19.4.5 VISITAS DOMICILIARIAS Y COBROS DOMICILIARIOS

Las visitas domiciliarias son unas de las mejores estrategias encaminadas a recuperar cartera, es en las visitas domiciliarias donde se logra conocer a fondo el cliente y así determinar cómo proceder con él, visitando al cliente se puede

determinar en qué condiciones económicas se encuentra la persona, si tiene capacidad de pago, se le genera más confianza y seriedad por parte de la empresa, debido a que la visita es un cobro de manera formal, donde se le manifiesta al cliente los perjuicios que se le pueden generar por el incumplimiento de pago y a su vez se le brinda alternativas para cumplir con la obligación, esto es una labor que cuando se realiza se obtienen acuerdos de pagos, y en caso de no lograr acuerdos, determinar la viabilidad de proceder jurídicamente. Otra motivación para realizar visitas es que algunos clientes no se localizan de manera telefónica o no muestran voluntad de pago cuando se les contacta, se realiza la visita en aras de ejercer mayor presión a estas personas renuentes al pago

El resultado efectivo de las visitas domiciliarias son los acuerdos de pago, en los de barranquilla y su área metropolitana se pacta con los clientes que lo pagos serán recaudados por el visitador domiciliario, es decir que no se le va dar la oportunidad que el cliente se acerque a las oficinas a efectuar el abono, el visitador domiciliario se le asignara una base de cobros que él debe hacerle seguimiento y responder por su efectividad con el recaudo de estas obligaciones.

19.4.6 ACUERDOS DE PAGO

Los acuerdos de pagos, son todas las gestiones efectivas realizadas por los gestores de cobranzas, materializadas en un recaudo fijo mensual, o al menos en una promesa de recaudo. Estos acuerdos de pagos se dan de dos formas, de forma escrita, son los acuerdos donde se logra tener contacto directo con el cliente, el cliente por medio de un documento escrito, se compromete a cumplir con unos pagos fijos y mensuales, para normalizar el crédito.

De forma verbal, en muchas ocasiones el cliente no puede acercarse a la oficinas, por estar domiciliado lejos de las instalaciones, por quebranto de salud, o porque no necesario que el cliente se acerque, para estos casos, se suscribe un acuerdo de pago de forma verbal, por vía telefónica.

De cualquiera de las dos formas, el acuerdo de pago suscrito con un cliente moroso, debe cumplir unas exigencias para poder tener validez y armonía con las políticas establecidas por gerencia para acuerdos de pago, el acuerdo no puede pactarse por un valor no menos al equivalente del 70 % de la cuota, el pago debe ser fijo y mensual, en un día específico del mes, solo en los casos determinados, se puede pactar acuerdos fuera de las políticas, anteriormente mencionadas.

Cuando un acuerdo de pago es incumplido, o el cliente normaliza crédito, este acuerdo es retirado de la base de acuerdos de pagos para seguimientos, por estas razones, la cantidad de acuerdos es variable mensualmente.

Una vez realizada toda la gestión anteriormente descrita, sino se tienen los resultados de recuperación esperados, cuando la cartera alcanza una altura de mora de 120 días, se siniestra el crédito ante la compañía afianzadora para recuperar el saldo insoluto de la deuda.

NOVACIONES

ARTÍCULO 20° - NOVACIONES: Es la sustitución de una nueva obligación a otra anterior, la cual queda por tanto extinguida. Los clientes podrán realizar novación de sus créditos, previa solicitud de un nuevo crédito con el lleno de los requisitos.

Firman,

MIGUEL ANDRES ALCAZAR HERRERA
Representante Legal

CELIA PEREZ LEAL
Revisor Fiscal

CLAUDIA CABRERA CASTAÑO
Dir.(a) de Control Interno y Riesgos

TABLA DE CAMBIOS:

VERSIÓN	FECHA DE MODIFICACIÓN	CAMBIO EFECTUADO
01	10/12/2020	Elaborado
02	18/08/2021	Se cambió la codificación del documento al nuevo esquema del SGC implementado en la compañía. Se cambió el monto sin deudor solidario de \$25.000.000 a \$40.000.000 para los clientes de Armada. Aplica solo para clientes de la Línea Pluss.
03	31/07/2023	Se adiciono el punto 16.1 PROVISIÓN GENERAL