

1. INTRODUCCION

La situación social y económica derivada de la emergencia sanitaria por la que atraviesa el país, a causa del COVID-19 y anunciada a través del decreto No. 417 del 17 de marzo de 2020, ha traído como consecuencia la necesidad de unir esfuerzos entre el Gobierno Nacional y las empresas del sector solidario, con el fin de apoyar a los asociados afectados y establecer mecanismos que les permitan atender sus obligaciones crediticias en concordancia con su viabilidad y capacidad financiera.

La necesidad de flexibilizar y reconsiderar transitoriamente la forma en la que las cooperativas realizan los procesos de otorgamiento de créditos y gestionan la recuperación de la cartera, ha pasado a ser pilar fundamental para lograr minimizar los efectos directos e indirectos de la actual coyuntura. Sin embargo, con el objeto de no caer en la mala praxis de conceder alivios económicos a asociados que no se encuentren dentro del marco de la emergencia sanitaria, la Superintendencia de la Economía Solidaria imparte instrucciones prudenciales en materia de cartera de créditos mediante la Circular Externa No. 11 del 19 de marzo de 2020, la Circular Externa No. 17 del 17 de julio de 2020 y la Circular Externa No. 18 de 2020 del 10 de agosto de 2020, estableciendo los parámetros mínimos a considerar por parte de las entidades solidarias. En correspondencia con esto, COONFIE pone a disposición de sus directivos y funcionarios este documento que contiene la metodología y los mecanismos pertinentes para lograr una identificación asertiva de los asociados que son objeto de alivios económicos, así como la definición de las políticas y procedimientos que permitan atender las necesidades de dichos asociados.

2. ALCANCE

El presente documento tiene como fin establecer los procedimientos a seguir para el otorgamiento de alivios económicos a los asociados que se encuentren afectados por la emergencia sanitaria, ya sea por identificación resultante del proceso de segmentación, la identificación de sectores económicos afectados o por solicitud expresa y voluntaria del titular, previa demostración de la afectación.

Las decisiones que se tomen en marco de este contexto tendrán impacto directo en los siguientes procesos internos de la Cooperativa:

- Gestión y administración de la cartera de crédito

- Gestión de cobranza
- Gestión de cobranza pre-jurídica
- Gestión de cobranza jurídica
- Gestión Contable y financiera
- Gestión de riesgos

3. OBJETIVO

Documentar las políticas y procedimientos para garantizar una operación estandarizada, ágil, efectiva y segura, que permita mitigar los riesgos operacionales y crediticios en el proceso de otorgamiento de alivios económicos a los asociados que tengan impacto directo e indirecto derivados de la emergencia sanitaria a causa del COVID-19.

4. ELEGIBILIDAD DEL ASOCIADO OBJETO DEL ALIVIO ECONOMICO POR EL COVID-19

El otorgamiento de alivios económicos para los asociados de la Cooperativa COONFIE, podrá realizarse bajo las siguientes condiciones:

- Manifestación por escrito, vía e-mail al correo alivios@coonfie.com, accediendo a la página web o mediante radicación del formato de solicitud de alivio económico en la red de oficinas y puntos de atención, sustentando la necesidad de acceder al alivio económico. Cuando una solicitud llegue a alguno de los canales de apoyo e información o por el canal de atención de PQRSF, el área comercial deberá redireccionarlo al correo destinado para el trámite a las solicitudes de los alivios.
- Pertener a los sectores económicos identificados como afectados directos por la emergencia sanitaria a causa del COVID-19 o por afectación indirecta de la economía.
- Demostración de afectación en la generación de ingresos para la cobertura de sus obligaciones crediticias.
- Demostración de disminución en su nivel de ingresos, que impida atender el plan de pagos de su (s) obligación (es).
- Demostración de ingresos adicionales a su actividad principal, que estén siendo afectados por la emergencia sanitaria a causa del COVID-19.

- Obligaciones que a la entrada en vigencia de la Circular Externa No. 17 de 2020 y la Circular Externa No. 18 de 2020 no presenten mora mayor o igual a noventa (90) días, incluidos los reestructurados, podrán acceder al alivio de periodos de gracia.

5. POLITICA DE INFORMACION

COONFIE, en cumplimiento de la ley de Protección de Datos, (Ley 1581 de 2012) tiene el deber de asegurar que toda información y/o documentación generada en el marco de los alivios económicos, sea de carácter confidencial, y, por lo tanto, obliga a todo el personal de la cooperativa, a cumplir con las políticas de reserva de la información.

COONFIE no otorgará alivios económicos a asociados que se nieguen a suministrar información o documentación requerida para el debido análisis, y en caso de que se detecte irregularidades en la información o falsedad en la documentación, será razón suficiente para NO otorgar los alivios económicos.

6. ASPECTOS GENERALES PARA LA VALORACION DE LAS SOLICITUDES DE ALIVIO

La coyuntura actual por la cual atraviesa el país ha afectado considerablemente la economía nacional, ocasionando efectos negativos en el nivel de ingresos de la población en general. Por lo anterior, la Cooperativa quiere garantizar una metodología para otorgar los beneficios adecuados para los asociados que en esta coyuntura se encuentran verdaderamente en situación crítica, permitiendo generar en ellos confianza, seguridad y cumplimiento en sus créditos.

De acuerdo con lo anterior, se establecen los siguientes aspectos generales a observar en la valoración de las solicitudes de alivio, con el fin de establecer la posible afectación en la economía del solicitante del alivio y proceder a asignarlo o rechazarlo:

- Sector Económico: obedece a la industria a la cual pertenece la actividad económica reportada por los asociados.
- Actividad Económica: Obedece a la labor realizada por el asociado de la cual depende y se originan sus ingresos.
- Variación Del Ingreso: Es la variación presentada entre los ingresos reportados en condiciones normales y el ingreso reportado durante la

contingencia del COVID-19. Se calculará para medir el impacto real en el nivel de afectación del ingreso.

La valoración de las solicitudes será competencia del comité de cobranza y normalización de cartera quien es el órgano facultado por el consejo de administración, para que realice la evaluación, aprobación y comunicación de las decisiones adoptadas en virtud de la circular externa N0 11, Circular Externa No. 17 y Circular externa No. 18 de 2020.

7. IDENTIFICACION Y SEGMENTACION POR ACTIVIDADES ECONOMICAS

De los aspectos para la valoración de las solicitudes de alivios de los asociados, los correspondientes a Sector y actividad económicos, se segmentarán según la clasificación industrial internacional uniforme de todas las actividades económicas (CIIU) en versión de la revisión 4 adaptada para Colombia (CIIU Rev. 4 A.C).

Dentro de la estructura general de la CIIU, se identificará al asociado respecto a cada una de las diferentes categorías, (División, Grupo y Clase). De acuerdo con esta descripción, se agruparán dentro del sector económico al cual pertenezcan (Agropecuario, Industria, comercio, servicios, público y educativo).

Se determinó identificar y segmentar a los asociados a través de la CIIU, ya que esta es la clasificación internacional de referencia de las actividades productivas y la Cooperativa cuenta con esta información dentro de su base de datos, debido a que es uno de los campos requeridos en el integrador para la afiliación de un asociado.

Los efectos Macroeconómicos derivados de la actual coyuntura se analizarán de acuerdo con un estudio interno, que recopilara información a través de las respectivas entidades nacionales de estadísticas (INE), dentro de los cuales se encuentra el Departamento Administrativo nacional de estadística – DANE, con el cual se pretende calcular los indicadores del mercado laboral, a nivel nacional y regional, teniendo en cuenta, variables sociodemográficas que se consideren pertinentes para analizar. De igual forma se tomarán estudios ya realizados y publicados por otras entidades gubernamentales adscritas al gobierno nacional o empresas de consultorías aprobadas por la gerencia.

Sector económico	Actividad Económica
1 Agropecuario	A Agricultura, ganadería, caza, silvicultura, pesca

2	Industria	B	Explotación de minas y canteras
		C	Industrias manufactureras
		F	Construcción
3	Comercio	G	Comercio al por mayor y al por menor, reparación de vehículos automóviles y motocicletas
		I	Alojamiento y servicios de comida
4	Servicios	D	Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado
		H	Transporte y almacenamiento
		J	Información y comunicaciones
		K	Actividades financieras y de seguros
		L	Actividades inmobiliarias
		M	Actividades profesionales, científicas y técnicas
		N	Actividades de servicios administrativos y de apoyo
		S	Otras actividades de servicios
		Q	Actividades de atención de la salud humana y asistencia social
R	Actividades artísticas, de entretenimiento y recreación		
5	Educativo	P	Educación
6	Publico	E	Distribución de agua: evacuación y tratamiento de aguas residuales, gestión de desechos y actividades
		O	Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria
		U	Actividades de organizaciones y entidades extraterritoriales

7.1. SEGMENTACION DE CARTERA

La segmentación de la cartera de créditos de la Cooperativa se realizará de la siguiente manera:

- **Base de datos de cartera de crédito al corte del mes o fecha de análisis**
 - a) Datos de originación de la obligación: monto, tasa, plazo, forma de pago, modalidad, línea, tipo de garantía
 - b) Saldo de la cartera, intereses por todos los conceptos, valor de la provisión
 - c) Días de mora y calificación de riesgo
 - d) Registro de la marcación de las obligaciones con alivio de cartera
- **Base de datos de asociados donde se relacione**
 - a) Características socioeconómicas
 - b) Antigüedad en la entidad
 - c) Variables demográficas
- **Base de datos externa**

- a) Información de entidades públicas: DANE, BR, SFC, SES, SuperSociedades, otras.
- b) Información de entidades privadas: TransUnión, Experian, ANIF, Asobancaria, Confecoop, etc.
- **Otras fuentes de información**
 - a) Diarios económicos nacionales
 - b) Estudios de universidades, centros de investigación, cámaras de comercio, agremiaciones y otros.
- **Información y análisis de la cooperativa.**

8. ALIVIOS PARA ASOCIADOS EN CONTINGENCIA

COONFIE, en cumplimiento de las disposiciones impartidas en la Circular Externa No. 11 de 2020, la Circular Externa No. 17 de 2020 y la Circular Externa No. 18 de 2020, otorgará a sus asociados alivios económicos en función la valoración de las solicitudes de alivio.

La temporalidad de los alivios aquí mencionados no podrá superar el plazo desde la fecha del acuerdo hasta el 31 de diciembre de 2020.

8.1. TIPOS DE ALIVIOS

- **NO COBRO DE INTERESES DE MORA:** Con el objetivo de no aumentar la altura de mora y, por ende, el valor de la cuota de la obligación, COONFIE no cobrará intereses de mora sobre las cuotas no canceladas durante el periodo de gracia que se le otorgue a los deudores.
- **PERIODOS DE GRACIA:** Este alivio no modifica en primer momento las condiciones de la(s) obligación(es) inicialmente pactadas, sólo modifica la fecha del próximo pago de la cuota. En el tiempo de la vigencia del periodo de gracia, COONFIE seguirá causando los intereses del crédito, los cuales serán cancelados por el asociado al finalizar el plan de pagos de la obligación.
- **MODIFICACION DE LAS CONDICIONES DE LOS CREDITOS:** Una vez finalizado la vigencia del periodo de gracia, a solicitud del deudor, se podrá modificar las condiciones inicialmente pactadas de los créditos, con el fin de permitirle al asociado la atención adecuada de su obligación, ante el potencial o real deterioro de su capacidad de pago, sin que estos ajustes sean considerados como una reestructuración. Estas nuevas condiciones, serán

consecuencia de la estimación de la capacidad de pago del deudor, la cual se calculará como un referente, con el fin de ajustar su cuota mensual a sus ingresos actuales, conservando o mejorando las garantías del crédito. Para acceder a este beneficio, el deudor deberá cancelar los intereses corrientes causados no pagados durante el periodo de gracia, y se procederá a reliquidar el saldo capital según las siguientes condiciones:

- a) No se permitirá desmejorar la forma de pago, es decir, un crédito que se cancela por descuento directo de nómina no podrá cambiar su forma de pago a taquilla.
- b) Conservarán la tasa de interés inicialmente pactada
- c) Si el crédito tenía un plazo inicial de 36 meses, y se encontraba en los últimos 12 meses de pago al momento del alivio, se podrá reliquidar a un plazo máximo de 24 meses.
- d) Si el crédito tenía un plazo inicial de 48 meses, y se encontraba en los últimos 12 meses de pago al momento del alivio, se podrá reliquidar a un plazo máximo de 36 meses.
- e) Para los créditos que no se encuentren reglamentados por los literales anteriores, se procederá a reliquidar el saldo capital al plazo inicialmente otorgado.
- f) Para las obligaciones que, por su monto, no representen una disminución representativa en el valor de la cuota, se podrán reliquidar a un plazo de hasta 120 meses, previo análisis del Comité de cobranza y normalización de cartera y visto bueno del Subgerente financiero.

9. TRAMITE Y APROBACION DE LOS ALIVIOS

Las solicitudes de alivios presentadas a COONFIE deben ser recibidas por la Dirección de Cartera, ya sea en medio físico o digital, y deben contener además del formato de solicitud de alivio y/o solicitud redactada por el deudor, los documentos que soporten la afectación en la generación de ingresos.

La dirección de cartera será el área encargada de verificar la veracidad de la documentación y realizar una valoración inicial de la solicitud, así como determinar el alivio a ofrecer al asociado, para posteriormente llevarlo al Comité de Cobranza y normalización de cartera, quien será el órgano competente y autorizado por el Consejo de administración, para aprobar o rechazar finalmente la solicitud, de acuerdo con las condiciones y políticas citadas en el presente documento.

10. VERIFICACION DEL CONTROL INTERNO

El área de Auditoria interna y el Dirección de Riesgos debe realizar seguimiento y monitoreo al proceso de valoración y aprobación de alivios a los asociados con el fin de verificar el cumplimiento de lo establecido en este documento. De igual manera, debe realizar un seguimiento continuo a los créditos a los que se les asignen alivios económicos, durante la vigencia del alivio, para verificar el cumplimiento de los acuerdos pactados.

11. OTRAS POLITICAS GENERALES

- Todo asociado de la Cooperativa tiene derecho a que se le analice su solicitud si cumple con los términos establecidos en este documento.
- La cooperativa cuenta con cinco (5) días hábiles para realizar y comunicar al asociado la asignación o rechazo del alivio.
- La administración debe proteger el patrimonio de la cooperativa exigiendo las garantías correspondientes, permitiendo el normal y oportuno servicio del crédito.
- Ningún funcionario tendrá voto en la aprobación de solicitudes de alivio presentadas por un familiar suyo hasta segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil.
- Las solicitudes de alivios por parte de los directivos y su grupo familiar se deben escalar para aprobación del Consejo de administración, aplicando las prácticas normales de otorgamiento de créditos.

Este Manual fue leído, analizado y aprobado mediante acta No. 014 del 11 de Agosto de 2020 del Consejo de Administración de la Cooperativa COONFIE.


EDGAR SERRATO TRIANA
Presidente Consejo de Administración


JAVIER BARRA FAJARDO
Secretario del Consejo de Administración