

GESTIÓN DE CARTERA					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
ACUERDO DE PAGO							
Código:	PR-CT-17	Versión:	1	Vigencia:	18 de diciembre de 2024	Página:	1 de 4

1. OBJETIVO

Facilitarle al deudor y/o codeudor, el cumplimiento de obligaciones vencidas que de suscribirse únicamente suspenden la acción de cobro concediendo plazos para el pago de la obligación, y a su vez como acción de recuperación de cartera.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los deudores y codeudores que hagan uso y aprovechen este procedimiento. Por ello inicia con la recepción de la solicitud de acuerdo de pago y finaliza con el seguimiento al cumplimiento del acuerdo.

3. RESPONSABLES

- 3.1. Director de Cartera
- 3.2. Director de Oficina
- 3.3. Asistente jurídico
- 3.4. Asesor de Cobranza
- 3.5. Auxiliar de Call Center

4. REQUISITOS LEGALES Y DOCUMENTALES

- 4.1. Ley 2300 de 2023
- 4.2. Reglamento de Cartera
- 4.3. Manual del Sistema de Protección de Datos y Responsabilidad Demostrada

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

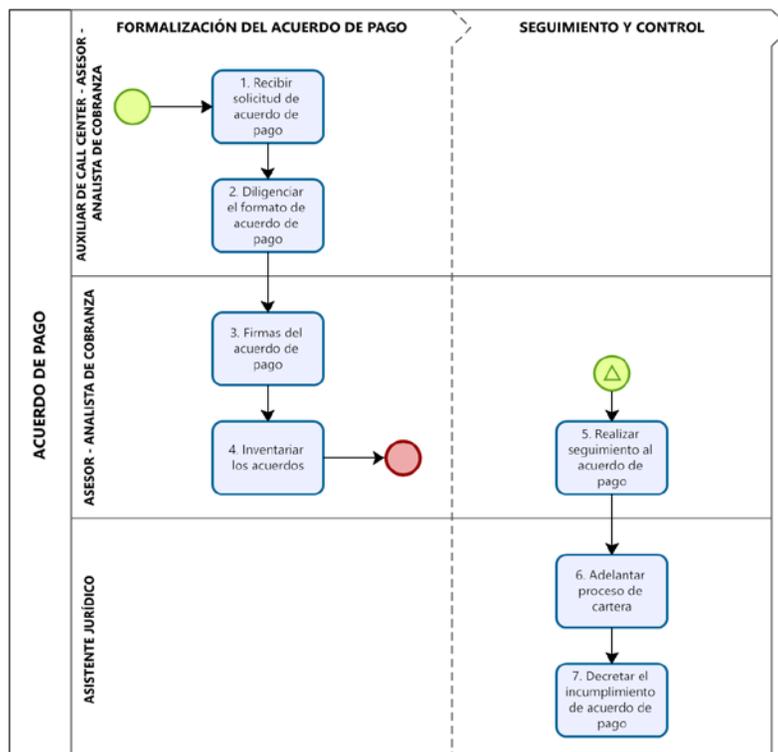
- 5.1. **Acuerdo de pago:** Se entenderá como acuerdo de pago, el contrato celebrado entre el deudor moroso y la cooperativa Coonfie para establecer la forma y condiciones de pago de las obligaciones contraídas por los asociados.
- 5.2. **Desistimiento tácito:** El desistimiento tácito es una forma anormal de terminación del proceso, que se sigue como consecuencia jurídica del incumplimiento de una carga procesal a cargo de la parte que promovió un trámite, y de la cual depende la continuación del proceso, pero no la cumple en un determinado lapso, con la cual se busca sancionar no sólo la desidia sino también el abuso de los derechos procesales. No todo desistimiento tácito significa la terminación del proceso, ya que la decisión judicial a tomar dependerá de la clase de trámite que esté pendiente de adelantarse.

6. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1. Todo acuerdo de pago debe contener una fecha límite de pago (días, una semana, una quincena, un mes).
- 6.2. Se debe escribir claramente los términos del acuerdo, donde se incluya la información sobre la fecha del préstamo, las condiciones de pago, los intereses, el cronograma de pagos, los cargos por pagos atrasados, consecuencias del incumplimiento y cualquier otro detalle en el acuerdo.
- 6.3. Los acuerdos de pago en la etapa administrativa deben ser realizados por el Asesor de Cartera de cada oficina. Los Auxiliares de Call Center, Directores de Oficina y el Director de Cartera solo podrán otorgar durante el mismo mes y debe quedar registrar en el módulo Call Center por parte de los operadores del call-center y en Notas Históricas por parte de los demás responsables de la gestión de la cartera.

- 6.4. Los acuerdos de pago en cobro Prejurídica deben ser realizados por el Analista de Cobranza y Call Center coordinadamente con la abogada externa del prejurídico y no debe sobrepasar la fecha del envío a Jurídico.
- 6.5. Los acuerdos de pago antes de la marcación del crédito en jurídico, los podrá realizar el Asistente Jurídica con la autorización del Director de Cartera, debe quedar formalizado mediante un documento, al primer incumplimiento de este acuerdo quedará sin efecto y se iniciará proceso jurídico.
- 6.6. Los acuerdos durante la etapa coactiva los podrá realizar el Asistente Jurídica con la autorización del Director de Cartera y en coordinación con el abogado del proceso, debe quedar formalizado mediante un documento.
- 6.7. Los acuerdos de pago se pueden recibir y llevar a cabo en cualquier etapa del proceso de cobro del crédito.
- 6.8. Cuando se realice un acuerdo de pago, se debe enviar al abogado, el documento de suspensión de proceso, esto con el fin que la obligación no incurra en desistimiento tácito y suspenda la acción de cobro, concediendo plazos prudenciales.
- 6.9. Por regla general, no se debe conceder más de un acuerdo de pago a la vez por obligación.
- 6.10. Si el acuerdo es asumido por un tercero, este debe presentar una autorización autenticada por parte del titular de la obligación y/o mediante un poder si es con apoderado judicial.

7. DIAGRAMA DE FLUJO



GESTIÓN DE CARTERA					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
ACUERDO DE PAGO							
Código:	PR-CT-17	Versión:	1	Vigencia:	18 de diciembre de 2024	Página:	3 de 4

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
FORMALIZACIÓN DEL ACUERDO DE PAGO				
1	Recibir solicitud de acuerdo de pago	<p>Recibir la solicitud de acuerdo de pago por parte del asociado deudor, codeudor o tercero. Verificar el estado de la obligación con el fin de comprobar el estado de la misma e indicar cuales son las condiciones generales para aplicar al acuerdo.</p> <p>Si la obligación se encuentra en la etapa administrativa, el responsable de cartera que hizo la gestión la radica en el módulo del call-center o en Notas historias.</p> <p>Si la obligación se encuentra en la etapa Prejurídico, el responsable de cartera que hizo la gestión la radica en el integrador Opa-Notas históricas.</p> <p>Si la obligación se encuentra para marcar a jurídico y si ya se ha estableció un acuerdo de pago este será marcado en el módulo jurídico con abogado fábrica de crédito.</p>	<p>Auxiliar de Call Center</p> <p>Asesor de Cobranza</p> <p>Analista Cobranza</p> <p>Asistente Jurídico</p> <p>Director de Oficina</p>	Modulo Call-center- Notas históricas
2	Diligenciar del formato de acuerdo de pago	Registrar las condiciones del acuerdo de pago. Se ingresa al formato diligenciando toda la información requerida del deudor, codeudor o un tercero y las condiciones del acuerdo.	<p>Asesor de Cobranza</p> <p>Analista Cobranza</p> <p>Asistente Jurídico</p> <p>Director de Oficina</p>	Formato Acuerdo de pago
3	Firmas del acuerdo de pago	Formalizar el documento de acuerdo de pago mediante la firma por el Asistente Jurídico, el deudor, codeudor o terceros con el Vo. Bo. Del director de Cartera.	<p>Asistente Jurídico</p> <p>Director Cartera</p>	Formato Acuerdo de pago
4	Inventariar los acuerdos	<p>Registrar en el inventario – en el documento de control – en la matriz de Acuerdos de Pago.</p> <p>Cada acuerdo de pago culminado.</p>	<p>Asistente Jurídico</p> <p>Director Cartera</p>	Matriz: inventario Acuerdos de Pago

GESTIÓN DE CARTERA						 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>
ACUERDO DE PAGO						
Código:	PR-CT-17	Versión:	1	Vigencia:	18 de diciembre de 2024	Página: 4 de 4

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
SEGUIMIENTO Y CONTROL				
5	Realizar seguimiento al Acuerdo de Pago	<p>Verificar las fechas de cada uno de los acuerdos de pago y comprobar que se haya realizado el respectivo pago por los medios autorizados por la cooperativa.</p> <p>Los responsables de la gestión de la cobranza en cada una de las etapas harán revisión, diaria y mensual al cumplimiento de pago a los acuerdos concedidos, consultando la base de datos de información existente</p>	<p>Asesor de Cobranza</p> <p>Analista Cobranza</p>	Base datos
6	Adelantar proceso de cartera	Se continua con el proceso de gestión de cartera con las actividades previstas al cobro coactivo.	<p>Asesor de Cobranza</p> <p>Analista Cobranza</p>	Base de Datos
7	Decretar el Incumplimiento del Acuerdo de Pago	Si correspondía a un acuerdo en la etapa antes de marcar a jurídico o en la etapa coactiva, se marca a jurídico o se da la orden al abogado de continuar o activar el proceso.	Asistente Juridico	Modulo Juridico

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Matriz de inventario de Acuerdos de Pago

10. CONTROL DE CAMBIOS		
La trazabilidad de los cambios generados en el documento podrá ser consultada en el Listado Maestro de Documentos.		
Versión	Descripción Del Cambio	Fecha de Aprobación
1	Elaboración inicial del documento	16 de diciembre de 2024
Elaborado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
ARNULFO CORONADO LEON Cargo: Director de Cartera	SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR CARDONA Cargo: Analista del SIG	NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ Cargo: Gerente General