

PLAN ESTRATÉGICO DE NORMALIZACIÓN DE CARTERA Y COBRANZA 2025

CONTENIDO

- 1. OBJETIVOS**
 - 1.1 OBJETIVO GENERAL**
 - 1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**
- 2. REPONSABLE**
- 3. INDICADORES DE CARTERA**
 - 3.1 PROYECCIONES DE CALIDAD DE LA CARTERA POR MORA – ICR.**
 - 3.2 METAS DE NORMALIZACIÓN DE CARTERA**
- 4. ESTRATEGIAS DE ARREGLOS DE CARTERA**
 - 4.1. SEGMENTAR LA CARTERA⁴**
 - 4.2. ASIGNACIÓN DE FUNCIONARIO COMO ASESOR DE COBRANZAS**
 - 4.3. ORGANIZAR LA CARTERA**
 - 4.4. REALIZAR VISITAS**
 - 4.5. CAMPAÑAS**
 - 4.6. ACUERDO DE PAGO**
 - 4.7. ARREGLOS DE CARTERA**
 - 4.7.1 OTROS TIPOS DE MODIFICACIONES DE LA CARTERA DE CREDITOS ... 8**
 - 4.7.2. RDIFERIDO DE DEUDA**
 - 4.7.3. DESTINACIÓN ESPECIFICA**
 - 4.7.4. NORMALIZACIÓN DE CRÉDITOS POR NOMINA**
 - 4.8. CRUCES ESPECIALES**
 - 4.9. OTRAS ESTRATEGIAS**
- 5. ANEXOS**
 - 5.1 SOLICITUD DE ARREGLO DE CARTERA**

PLAN ESTRATÉGICO DE NORMALIZACIÓN DE CARTERA

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Mantener saldos tolerables de cartera vencida que no superen el margen establecido en este plan en todas las categorías (A, B, C, D, E) con el fin de dar cumplimiento a la meta mensual del indicador por calidad de la cartera que es del **10.50%**.

1.2 OBJETIVOS ESPECIFICO

- Velar porque los asociados que presenten dificultades de pago por diferentes causas que afecten su situación económica, puedan encontrar a través de los arreglos de cartera la forma de poder cumplir con el pago de la obligación adquirida.
- Implementar que los arreglos de cartea se conviertan en una herramienta fundamental para disminuir la cartera vencida.
- Mejorar los indicadores de recuperación de cartera y deterioro de la misma.

2. REPONSABLE

El responsable de ejecutar y llevar el siguiente plan estratégico será el Asistente de Normalización de cartera, en coordinación con los equipos de trabajo de cada oficina.

3. INDICADORES DE CARTERA

La información que se relacionara a continuación son las proyecciones del área de cartera para el año 2025:

Es de anotar que el responsable de este plan debe ir diariamente monitoreando los saldos de esta cartera por categorías, para así mismo y dependiendo de los resultados ir replanteando las estrategias de tal forma que se dé cumplimiento a las metas establecidas.

3.1 PROYECCIONES DE CALIDAD DE LA CARTERA POR MORA – ICR.

Para dar cumplimiento a este plan estratégico es importante mantener los saldos tolerables por categoría de tal manera que estos valores nos lleven a cumplir la meta de la calidad de la cartera por mora estipulada.

METAS MENSUALES CALIDAD DE CARTERA POR MORA - ICR

AGN	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic
1	12,79%	12,84%	12,84%	12,84%	12,84%	12,76%	12,84%	12,87%	13,67%	13,67%	13,73%	12,76%
2	12,66%	12,71%	12,71%	12,71%	12,71%	12,63%	12,71%	12,74%	13,54%	13,54%	13,60%	12,63%
3	9,60%	9,65%	9,65%	9,65%	9,65%	9,57%	9,65%	9,68%	10,48%	10,48%	10,54%	9,57%
4	6,48%	6,53%	6,53%	6,53%	6,53%	6,45%	6,53%	6,56%	7,36%	7,36%	7,42%	6,45%
5	4,40%	4,45%	4,45%	4,45%	4,45%	4,37%	4,45%	4,48%	5,28%	5,28%	5,34%	4,37%
6	8,78%	8,83%	8,83%	8,83%	8,83%	8,75%	8,83%	8,86%	9,66%	9,66%	9,72%	8,75%
8	5,70%	5,75%	5,75%	5,75%	5,75%	5,67%	5,75%	5,78%	6,58%	6,58%	6,64%	5,67%
90	12,47%	12,52%	12,52%	12,52%	12,52%	12,44%	12,52%	12,55%	13,35%	13,35%	13,41%	12,44%
10	6,33%	6,38%	6,38%	6,38%	6,38%	6,30%	6,38%	6,41%	7,21%	7,21%	7,27%	6,30%
11	12,98%	13,03%	13,03%	13,03%	13,03%	12,95%	13,03%	13,06%	13,86%	13,86%	13,92%	12,95%
12	12,68%	12,73%	12,73%	12,73%	12,73%	12,65%	12,73%	12,76%	13,56%	13,56%	13,62%	12,65%
13	6,93%	6,98%	6,98%	6,98%	6,98%	6,90%	6,98%	7,01%	7,81%	7,81%	7,87%	6,90%
TOTAL	10,10%	10,10%	10,10%	10,10%	10,10%	9,90%	10,10%	10,20%	10,50%	10,50%	10,80%	9,90%

3.2 METAS DE NORMALIZACIÓN DE CARTERA.

Para ayudar a dar cumplimiento a las metas establecidas en el presente plan estratégico es necesario que como mínimo mensualmente el 5% de la cartera vencida sea normalizada a través de los arreglos de cartera

4 ESTRATEGIAS DE NORMALIZACION DE CARTERA

Para dar cumplimiento a lo proyectado en este plan, se imparten las siguientes estrategias:

Ofrecer opciones de novación o destinación específica a los asociados/ deudores /codeudores según el nivel de riesgo, aplicando solo para perfil de riesgo bajo o medio. Con esta acción se pretende mejorar los flujos de caja de la cooperativa y reducir los valores o volumen de producción individual en el corto y media plazo, evitando que estos créditos caigan en mora.

Para los asociados/deudores /codeudores con dificultades temporales para el pago normal de sus obligaciones, se recomienda ofrecer la reestructuración de deuda, opción que incentiva un mayor compromiso en el titular y mejorar la calidad en el portafolio de servicio, mitiga las pérdidas futuras y permite a la cooperativa la adecuada segmentación de perfiles de asociados basado en el comportamiento de pago histórico

4.1 SEGMENTAR LA CARTERA.

Es importante que la cartera este segmentada para conocer qué sectores de la economía están siendo verdaderamente afectados, los deudores que se identifiquen que su crisis es temporal utilizar los métodos persuasivos como (acuerdos de pago, gestiones, visitas etc), los deudores que identifiquemos con crisis económicas definitivas ofrecerles las diferentes formas de arreglos de cartera que posee la cooperativa.

4.2 ASIGNACIÓN DE FUNCIONARIOS COMO ASESORES DE COBRANZAS

Es importante que cada oficina con la misma nomina que tiene cuenta con una persona capacitada y de experiencia en el área de cartera con el fin de darle continuidad este año al plan estratégico de normalización de cartera diseñado para este fin. Los siguientes son los equipos de trabajo de cada oficina responsable de apoyar el presente plan estratégico y de las demás tareas inherentes al área:

AGENCIA	NEIVA CENTRO
DATOS DIRECTOR (A)	
NOMBRES Y APELLIDOS	ANDREA DEL PILAR CRUZ
CORREO ELECTRONICO	director_01@coonfie.com
CELULAR	3186480533
EXTENSION	2101
DATOS LIDER DE CARTERA	
NOMBRES Y APELLIDOS	LINA FERNANDA FLOR UREÑA
CORREO ELECTRONICO	analista_cobranza01@coonfie.com
CELULAR	
EXTENSION	2113
AGENCIA	GARZON
DATOS DIRECTOR (A)	
NOMBRES Y APELLIDOS	JAIBER PERDOMO ROJAS
CORREO ELECTRONICO	director_02@coonfie.com
CELULAR	3153679413
EXTENSION	2201
DATOS LIDER DE CARTERA	
NOMBRES Y APELLIDOS	GLADYS FERRO ROJAS
CORREO ELECTRONICO	asesor_0202@coonfie.com
CELULAR	3102768279
EXTENSION	2211-2215
AGENCIA	PITALITO
DATOS DIRECTOR (A)	
NOMBRES Y APELLIDOS	JOSE RICARDO DIAZ MEDINA
CORREO ELECTRONICO	director_03@coonfie.com
CELULAR	3153679294
EXTENSION	2301
DATOS LIDER DE CARTERA	
NOMBRES Y APELLIDOS	DINA MARELLY MOLINA QUISOBONI
CORREO ELECTRONICO	asesorcobranza_03@coonfie.com
CELULAR	
EXTENSION	2303
AGENCIA	LA PLATA

DATOS DIRECTOR (A)	
NOMBRES Y APELLIDOS	NORALBA JARA GALVEZ
CORREO ELECTRONICO	director_04@coonfie.com
CELULAR	3162579422
EXTENSION	2401
DATOS LIDER DE CARTERA	
NOMBRES Y APELLIDOS	MARIA VICTORIA MUÑOZ CRUZ
CORREO ELECTRONICO	asesor_0401@coonfie.com
CELULAR	3112323955 - 3152197839
EXTENSION	2411
AGENCIA	ALGECIRAS
DATOS DIRECTOR (A)	
NOMBRES Y APELLIDOS	YOLETH CASTAÑEDA ROJAS
CORREO ELECTRONICO	director_05@coonfie.com
CELULAR	3154923774
EXTENSION	2501
DATOS LIDER DE CARTERA	
NOMBRES Y APELLIDOS	MARIA ALEJANDRA BAHAMON RODRIGUEZ
CORREO ELECTRONICO	asesor_0501@coonfie.com
CELULAR	3133998873
EXTENSION	2511
AGENCIA	GIGANTE
DATOS DIRECTOR (A)	
NOMBRES Y APELLIDOS	OLGA PATRICIA TORRES FRANCO
CORREO ELECTRONICO	director_06@coonfie.com
CELULAR	3166590597
EXTENSION	2601
DATOS LIDER DE CARTERA	
NOMBRES Y APELLIDOS	ISABEL CRISTINA HERRERA TRIVIÑO
CORREO ELECTRONICO	asesor_0601@coonfie.com
CELULAR	
EXTENSION	2614
AGENCIA	FLORENCIA
DATOS DIRECTOR (A)	
NOMBRES Y APELLIDOS	CRISTIAN CAMILO TOLEDO HUACA
CORREO ELECTRONICO	director_08@coonfie.com
CELULAR	3108363625
EXTENSION	2801
DATOS LIDER DE CARTERA	
NOMBRES Y APELLIDOS	LEIDY CUELLAR GUACA
CORREO ELECTRONICO	supernumerario_08@coonfie.com

CELULAR	3188566633
EXTENSION	2815
AGENCIA	NEIVA NORTE
DATOS DIRECTOR (A)	
NOMBRES Y APELLIDOS	PAULA MARGARITA SANCHEZ RIVERA
CORREO ELECTRONICO	director_09@coonfie.com
CELULAR	3185167076
EXTENSION	2901
DATOS LIDER DE CARTERA	
NOMBRES Y APELLIDOS	ANA MARIA GUTIERREZ QUINTANA
CORREO ELECTRONICO	asesorcobranza_09@coonfie.com
CELULAR	
EXTENSION	2914
AGENCIA	POPAYAN
DATOS DIRECTOR (A)	
NOMBRES Y APELLIDOS	MARIA ARLELLY RICAURTE POLO
CORREO ELECTRONICO	director_10@coonfie.com
CELULAR	3176387556
EXTENSION	3001
DATOS LIDER DE CARTERA	
NOMBRES Y APELLIDOS	INGRID MARCELA VIDAL CAMACHO
CORREO ELECTRONICO	supernumerario_10@coonfie.com
CELULAR	3176387556
EXTENSION	3012
AGENCIA	UNICENTRO
DATOS DIRECTOR (A)	
NOMBRES Y APELLIDOS	JOSE ANTONIO CLAROS LABRADOR
CORREO ELECTRONICO	director_11@coonfie.com
CELULAR	315 754 8711
EXTENSION	3101
DATOS LIDER DE CARTERA	
NOMBRES Y APELLIDOS	YIRLETH URIBE JAVELA
CORREO ELECTRONICO	asesor_1101@coonfie.com
CELULAR	315 853 5029
EXTENSION	3111
AGENCIA	BOGOTA
DATOS DIRECTOR (A)	
NOMBRES Y APELLIDOS	YULY MARCELA ANGULO HERMOSA
CORREO ELECTRONICO	director_12@coonfie.com
CELULAR	3168305608
EXTENSION	3201

DATOS LIDER DE CARTERA	
NOMBRES Y APELLIDOS	MARIA PAULA ARCINIEGAS VEGA
CORREO ELECTRONICO	asesor_1202@coonfie.com
CELULAR	
EXTENSION	3212
AGENCIA	MOCOYA
DATOS DIRECTOR (A)	
NOMBRES Y APELLIDOS	INGRID ARIANA BONILLA ROJAS
CORREO ELECTRONICO	director_13@coonfie.com
CELULAR	3112382366 / 3224106615
EXTENSION	3301
DATOS LIDER DE CARTERA	
NOMBRES Y APELLIDOS	SANDRA EDITH BEDOYA PIMENTEL
CORREO ELECTRONICO	asesor_13@coonfie.com
CELULAR	3132282837
EXTENSION	3310

4.3 ORGANIZAR LA CARTERA

Priorizar la cartera por altura de mora, montos, ley de arrastre, unificar obligaciones etc. identificar los deudores que se les va deteriorando la capacidad de pago y entrar a ofrecerles los arreglos de cartera.

4.4 REALIZAR VISITAS

Aplica toda vez que agotados los medios descritos en la ley 2300 y que no se haya podido establecer comunicación directa con el asociado y siempre y cuando se haya dejado el respectivo registro y trazabilidad.

4.5 CAMPAÑAS

Realizar campañas juntamente con la abogada del Prejurídico y Analista de Cobranza y Call Center, para convocar a todos los asociados deudores y codeudores que están en mora y constantemente incumplen los compromisos de pago, para conocer directamente la problemática que están pasando y las causas del NO pago y entrar a negociar un arreglo de cartera.

4.6 ACUERDO DE PAGO

Hacer acuerdos de pago por escrito que permitan y faciliten el pago de la obligación, sin que las partes se vean afectadas acorde a lo estipulado en el numeral 4.1 de este plan.

4.7 ARREGLOS DE CARTERA

Aplicación de todos los arreglos de cartera estipulados en el reglamento de cartera. Los que se relacionan a continuación tienen condiciones especiales;

4.7.1 CAMBIOS EN LAS CONDICIONES INICIALMENTE PACTADAS DE LOS CREDITOS (TOMADO DE LA CIRCULAR EXTERNA No. 54 DE DICIEMBRE 05 DE 2023)

COONFIE podrá modificar, a solicitud del deudor o por iniciativa propia previo acuerdo con el deudor, las condiciones inicialmente pactadas de los créditos, con el fin de permitirle al deudor 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, siempre y cuando durante los últimos 6 meses el crédito no haya alcanzado una mora mayor a 60 días para microcrédito y consumo; y 90 días para comercial y vivienda.

Criterios Específicos:

- a. Presentar soporte de los ingresos
- b. Se realiza sobre el capital del crédito y sobre el mismo pagaré
- c. Firmar formato prediseñado por Coonfie para tal fin, especificando claramente las nuevas condiciones
- d. Las nuevas condiciones deben tener en cuenta el análisis de riesgo y capacidad de pago del deudor, sin desmejorar las garantías y sin que implique el uso excesivo de periodos de gracia
- e. Si el deudor incumple el pago del crédito bajo las nuevas condiciones (mayor a 30 días de mora), se debe reconocer como una reestructuración, según las instrucciones previstas en el presente capítulo. En este caso, las organizaciones deberán determinar las políticas y procedimientos para atender y aprobar las solicitudes de modificación de las condiciones de estos créditos
- f. No se podrá mejorar la calificación que trae el crédito de forma inmediata, la mejora en la calificación de los créditos modificados se deberá realizar de forma escalonada con periodicidad mensual, siempre y cuando el asociado cumpla con el pago de la obligación.
- g. Establecer políticas y procedimientos específicos para la gestión y seguimiento de las solicitudes de modificación de los créditos, incluyendo periodos de gracia, conforme a los criterios anteriormente descritos. Así mismo, deberán mantener en sus análisis, la estimación prospectiva del potencial deterioro en la cartera de crédito asociado a la actividad económica de los deudores.
- h. Las obligaciones modificadas o con periodos de gracia, deben ser objeto de monitoreo especial por parte de la organización solidaria por lo que se deberán identificar en sus sistemas de información para el respectivo seguimiento. Sin embargo, una vez el deudor efectúe pagos regulares y efectivos a capital e intereses por un período de 9 meses ininterrumpidos para microcrédito, 1 año ininterrumpido para consumo y de 2 años ininterrumpidos para los créditos de las modalidades comercial y de vivienda, el crédito podrá salir de este monitoreo
- i. En el caso de otorgar periodos de gracia, la calificación de la obligación deberá mantenerse, durante la vigencia de esta condición; sin embargo, si la organización

solidaria lo considera pertinente, la calificación podrá deteriorarse, de acuerdo con el análisis de riesgo realizado para tal efecto; la aprobación y aplicación del período de gracia, no implica una mejora en la calificación del deudor

Durante el plazo que dure el período de gracia, sobre los intereses y otros conceptos asociados al crédito, causados no recaudados por las organizaciones solidarias, se deberá constituir un deterioro o provisión del 100% durante el respectivo mes y registrarlos en las cuentas correspondientes. Tales valores sólo se podrán disminuir en la medida que se recauden.

PARÁGRAFO 1: Autorizar transitoriamente hasta el 31 de diciembre de 2024, que aquellas obligaciones que ya cuenten con la marca de “modificado”, en los términos del numeral 5.2.3.3. del Capítulo II, Título IV, de la Circular Básica Contable y Financiera, puedan extender hasta 61 días el periodo de mora para marcar la obligación como reestructurada. Hace referencia al punto G del literal anterior.

PARÁGRAFO 2 : Autorizar transitoriamente hasta el 31 de diciembre de 2024, que Coonfie pueda modificar, a solicitud del deudor o por iniciativa de la organización, previo acuerdo con el deudor, las condiciones inicialmente pactadas de los créditos con el fin de permitirle al deudor 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 en los términos señalados en el numeral 5.2.3.3, del capítulo II, Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera, siempre y cuando durante los últimos 6 meses el crédito no haya alcanzado una mora mayor a 90 días para las modalidades de microcrédito y consumo; y 120 días para las modalidades de comercial y vivienda.

Cuando la operación de crédito cuente con mora inferior a 30 días al cierre inmediatamente anterior a la fecha de modificación y no se encuentre marcada como reestructurada, Coonfie transitoriamente, hasta el 31 de diciembre de 2024, podrá realizar modificaciones a los créditos vigentes en las condiciones inicialmente pactadas, sin que las mismas se consideren “modificadas” en los términos del numeral 5.2.3.3 del Capítulo II, Título IV, de la Circular Básica Contable y Financiera.

Se permitirán máximo 2 operaciones de este tipo por obligación durante el periodo transitorio, es decir, desde la publicación de la presente Circular y hasta el 31 de diciembre de 2024

4.7.2 REDIFERIDO DE DEUDA

Esta novación de cartera se hace mediante la realización de una nueva operación de crédito sin cambio de deudor al cual se le aplica intereses anticipados desde la fecha de desembolso hasta el inicio del plan de pagos, dando un periodo de transición (periodo de gracia) hasta de 6 meses.

Criterios específicos:

- a. El ente encargado de recepcionar, analizar y aprobar los Rediferidos de deuda será el Comité de Normalización de Cartera.
- b. La documentación y las garantías que se exigirán son las mismas que se establecen en el Reglamento de Crédito y en el documento de apoyo DA-CR-01 DOCUMENTOS REQUERIDOS SEGÚN ACTIVIDAD ECONOMICA.
- c. La obligación a novar por esta línea no debe haber superado una altura de mora de 30 días, es decir, calificación máxima A
- d. Se consulta a las centrales de riesgo como herramienta de análisis del crédito

- e. En caso de que se manifieste por el deudor una circunstancia ajena a su voluntad que justifique la novación de la obligación por esta línea, debe adjuntar a la solicitud de novación los soportes que evidencien esta situación.
- f. Debe estar al día en aportes sociales.
- g. Se debe conservar o mejorar la garantía
- h. Se sostiene la tasa de interés del crédito vigente, sin que esta tasa supere la tasa de usura.
- i. Esta línea no es compatible con ningún otro destino de crédito.
- j. Esta línea se realiza por el valor del saldo(s) de la(s) obligación(es) más el valor de los intereses anticipados, seguro de vida deudores y otros gastos inherentes.
- k. Aplica para recoger cartera de otras entidades, solo en casos en que el descuento de la cuota se garantice 100% por nómina y se necesite liberar capacidad de descuento.
- l. Aplica para recoger cartera de terceros en Coonfie.

4.7.3 DESTINACIÓN ESPECIFICA

Esta operación de cartera consiste en trasladar la obligación de un deudor a nombre de un codeudor o tercero; con características especiales propias de la negociación consideradas por el Comité de Normalización de Cartera

El arreglo de cartera con Destinación Específica aplica para recoger cartera en mora de todos los destinos vigentes del Reglamento de Crédito de COONFIE y no para recoger cartera en mora de otras entidades.

Criterios Específicos:

- a. El ente encargado de recepcionar, analizar y aprobar las reestructuraciones será el Comité de Normalización de Cartera.
- b. La documentación y las garantías que se exigirán son las mismas que se establecen en el Reglamento de Crédito y en el documento de apoyo DA-CR-01 DOCUMENTOS REQUERIDOS SEGÚN ACTIVIDAD ECONOMICA
- c. El cupo de crédito aprobado debe contener el valor total del capital, más las costas judiciales, honorarios, intereses corrientes y de mora a la fecha de aprobación, intereses anticipados y costo del seguro vida deudores, a la fecha del desembolso.
- d. El esquema de amortización es de cuota fija mensual pagadera mes vencido, la liquidación de intereses se realiza sobre el saldo de capital.
- e. Se sostiene la tasa de interés del crédito vigente, sin que supere la tasa de usura.
- f. El desembolso es inmediato y se abonara directamente al saldo del crédito a recoger.
- g. Su aprobación está sujeta al estudio de la capacidad de pago, solvencia e informe de centrales de riesgos.
- h. No se entregará dinero a favor del asociado
- i. Debe estar al día en aportes sociales No aplica para recoger cartera de otras entidades

4.7.4 NORMALIZACIÓN DE CRÉDITOS POR NOMINA

Con el fin de normalizar los créditos otorgados por descuento de Nomina y que no les aplique el descuento o ya les está saliendo, se permitirá novar el crédito por el saldo a la fecha manteniendo la tasa del crédito actual y al plazo máximo estipulado para los arreglos de cartera, teniendo en cuenta que la prioridad es asegurar el descuento por nómina y se desarrollara bajo los siguientes criterios:

1. Asociados que ya le están aplicando el descuento:

- Formulario debidamente diligenciado Fotocopia de la cedula de Ciudadanía Desprendibles de pago
- Libranza debidamente diligenciada Pagares
- Formato de normalización

2. Asociados que no le están aplicando el descuento

- Formulario debidamente diligenciado Fotocopia de la cedula de Ciudadanía Desprendibles de pago
- Libranza Debidamente diligenciada Pagares
- Consulta a centrales de información financiera Formato de normalización

NOTA: En el caso de los policías y militares se deberá anexar certificado de tiempo de servicio y hoja de vida donde se verifica el código militar

3. Este arreglo, como todos los arreglos de Cartera debe ser aprobado por el Comité de cartera y será llevado por el destino Crédito con Beneficio de Tasa y Aportes.

4. Los prospectos de arreglo de cartera deben ser asociados a la cooperativa

PARAGRAFO 1: El plazo máximo aprobado para los arreglos de cartera será de hasta ciento cincuenta meses (150), bajo la condición de que solo el 2,0% del total de la cartera se permitirá normalizar a este plazo. Máximo 12 meses acuerdo de cartera.

PARÁGRAFO 2: En caso de que se presente una solicitud de normalización por segunda vez, la obligación se marcara como Reestructurado.

PARAGRAFO 3: Los plazos, montos y tasas, para los arreglos de cartera estipulados en este plan estratégico, serán los que se determinen en el COMITÉ DE TASAS.

4.8 CRUCES ESPECIALES

Se podrán realizar cruces especiales como última instancia de solución a la normalización de los créditos, siempre y cuando con este cruce quede al día y se vuelva a afiliarse inmediatamente.

En caso de que el valor de los aportes supere el saldo para estar al día en el crédito, el excedente será abonado a la cuenta por cobrar de los intereses del periodo de gracia.

4.9. OTRAS ESTRATEGIAS

- Al momento de otorgar una obligación crediticia a un asociado que pertenezca a la nómina del Ejército Nacional y Policía Nacional deberán hacerle firmar el formato de normalización de Cartera.
- A los asociados pertenecientes a la nómina del Ejército Nacional y Policía Nacional solamente otorgarles un solo destino de crédito.
- A los asociados que tengan obligaciones por nómina y estén en mora, se les deberá realizar un seguimiento y verificación con el fin de determinar el motivo por el cual no se hizo efectivo el descuento.
- Estar en constante búsqueda de soluciones que permitan que los deudores morosos puedan dar cumplimiento al pago de la obligación adquirida.
- Los asociados que tiene más de una línea de créditos y presentan moras recurrentes se deben unificar en un solo crédito ya sea normalización o novación.
- Realizar un análisis a fondo al momento de un arreglo de cartera donde se pueda tener un panorama amplio de la situación económica del deudor tanto a nivel de ingresos y sus obligaciones financieras y así al momento de la evaluación de cartera no se recalifiquen los deudores.
- El tratamiento para el cobro de los deudores a los cuales se les realizó un arreglo de cartera debe ser diferente ya que son de un riesgo mayor.

5. ANEXOS

5.1 FORMATO SOLICITUD DE ARREGLO DE CARTERA



NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ
Gerente General.



ARNULFO CORONADO LEÓN
Director de Cartera