Creafam coop
Juntos progresamos

Políticas de otorgamiento de créditos y recuperación de cartera

Políticas de Otorgamiento de Créditos.

Las políticas de otorgamiento de crédito precisan las características básicas de los sujetos de crédito y los niveles de apetito al riesgo, discriminando entre las potenciales deudores, para determinar si son sujetos de crédito y definir los niveles de aprobación para cada uno de ellos.

Políticas Generales de Otorgamiento de Créditos.

Para el cumplimiento de los objetivos de la Cooperativa y con el fin de desarrollar un programa social y económico, acorde con las necesidades principales de los Asociados, Creafam tendrá como políticas generales las siguientes

a. El servicio de crédito será considerado como una actividad principal de la Cooperativa, procurando que su utilización por parte de los Asociados se haga en forma racional y técnica a fin de que contribuya efectivamente al mejoramiento de las condiciones de vida del Asociado y sus familias. El servicio de crédito en Creafam será atendido con recursos propios y recursos de captación de sus mismos Asociados; de manera excepcional podrá recurrir a recursos de financiamiento externo con el objeto de atender oportunamente la demanda de sus Asociados o la colocación de líneas especiales de crédito que tengan características especiales, tales como tasa, plazo, períodos de gracia o que provengan de organismos gubernamentales tendientes a atender necesidades básicas de financiamiento a un segmento específico de la población colombiana.

b. Creafam tendrá como criterio básico la necesidad de ofrecer el servicio al mayor número posible de Asociados o a la totalidad, aplicando en consecuencia normas que permitan una rotación de capital en préstamos. La eficiencia y administración del crédito serán políticas institucionales y para ello Creafam establecerá normas adecuadas y procedimientos ágiles, claros y seguros con el fin de que ésta se cumpla a cabalidad.

c. Creafam aplicará las correspondientes provisiones para protección de la cartera de acuerdo con las políticas institucionales y las normas legales vigentes; además, la Cooperativa hará evaluación periódica sobre el funcionamiento del servicio para aplicar las mejoras y correctivos que sean necesarios.

d. Creafam fijará un costo razonable en los productos de crédito y su límite máximo será el establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia y/o el Banco de la República, a través de la certificación del interés corriente bancario y tasa máxima de usura fijada para las diferentes líneas de crédito.

e. La Cooperativa podrá dar por vencido el plazo y exigir el pago total e inmediato de la deuda, cuando compruebe que el prestatario ha variado el destino del crédito.

f. Será responsabilidad exclusiva del Consejo de Administración determinar las políticas sobre: Otorgamiento, seguimiento, recuperación y control del crédito.

g. El Consejo de Administración velará por que se genere una cultura de administración del riesgo crediticio tanto en cada una de las instancias del ciclo de crédito, como de todos y cada uno de los funcionarios de la entidad, de forma que se garantice la correcta aplicación de las directrices y disposiciones que sobre la materia existan.

h. Creafam mantendrá una actualización permanente de las variables relevantes identificadas, de manera que se garantice la calidad de la información en la toma de decisiones.

i. Creafam adelantará el monitoreo permanente sobre cada uno de los lineamientos y componentes del sistema de información, de manera que se garantice una adecuación objetiva y oportuna a las variaciones que presente el mercado objetivo, la normatividad y el contexto en general.

j. Creafam establecerá los mecanismos necesarios que garanticen la actualización y conservación de la información histórica de los Asociados, así como de su actualización permanente, igualmente velará porque la información de los Asociados sea actualizada, como mínimo, una vez al año.

k. Pueden ser beneficiarias de crédito únicamente las personas naturales mayores de edad, legalmente capaces y las personas jurídicas Asociadas a la Cooperativa que estén en pleno goce de sus derechos al tenor del estatuto y los reglamentos, teniendo en cuenta los parámetros de edad establecidos por la póliza de vida deudores que contrate la Cooperativa.

l. Creafam establecerá las líneas, modalidades y condiciones con las cuales se presta el servicio de crédito a los Asociados, con el fin de atender algunas de sus necesidades económicas de manera eficiente, de modo que se concilien los intereses individuales de los Asociados con los generales de la Cooperativa.

m. Creafam educará a los Asociados para que hagan un uso adecuado de los recursos que se ofrecen a través del servicio de crédito, de tal forma que puedan aprovechar los beneficios que les brinda la Cooperativa para el mejoramiento de su calidad de vida y el de sus familias.

n. Creafam mantendrá permanentemente la aplicación de normas emitidas por las entidades de inspección, vigilancia y control al igual que la adopción de procesos, procedimientos y prácticas que permitan un adecuado manejo del crédito, la cartera y la cobranza.

o. Creafam por el solo hecho de recibir la solicitud de crédito no queda comprometida a aprobarlo. La Cooperativa se reserva el derecho de verificar

la autenticidad y veracidad de la información suministrada en los documentos.

p. Para los Asociados antiguos o nuevos, ampliamente conocidos o referenciados por empleados, no se hace necesario la confirmación de las referencias personales y/o familiares para el estudio de sus créditos; en la solicitud se deberá dejar constancia esta observación.

q. Por política general la Cooperativa no otorgará créditos para actividades que están catalogadas como riesgo moral, tales como moteles, casas de lenocinio (trabajo sexual y similares), casas de apuestas no autorizadas por Coljuegos, prestamistas informales.

r. Como política general todos los deudores y sus codeudores deberán ser consultados en la página de la Procuraduría y estas consultas, deberán ser publicadas en la carpeta de estudio de los deudores, y en caso de encontrarse una relación a un delito fuente de lavado de activos, se comunica al Oficial de Cumplimiento para las validaciones correspondientes.

s. Como política general todo crédito que sea desembolsado después del 26 de cada mes tendrá como fecha de pago el día primero del mes siguiente o la fecha que el Asociado elija entre el 1 y el 25 de cada mes.

t. Las solicitudes de crédito deberán ser presentadas en los formularios señalados por la Cooperativa y con los documentos exigidos para cada destino específico; la solicitud que no se presente con todos los datos exigidos se considera como no recibida. El trámite de la solicitud de crédito comienza con la entrega del formato de solicitud debidamente diligenciado y con los documentos soportes necesarios exigidos por la Cooperativa.

u. El prestatario debe desembolsar el crédito dentro de los treinta (30) días siguientes a la aprobación del desembolso por parte de la Cooperativa; vencido este plazo sin que el Asociado haya hecho uso del crédito, la solicitud aprobada perderá su validez. En caso de que el Asociado desee hacer uso del crédito, deberá iniciar nuevamente los trámites ante la Cooperativa. Para los créditos respaldados con garantía de hipoteca nueva ó compra de vivienda se tendrá un periodo de vigencia de la documentación y aprobación máximo de 90 días.

v. Los gastos que ocasione el trámite del crédito, tales como: Avalúos, servicios profesionales, gastos notariales, registros, papelería, entre otros, correrán por cuenta del prestatario. Los avalúos sobre los bienes dados como garantía real en favor de Creafam, serán realizados por Avaluadores inscritos en el RNA (Registro Nacional de Avaluadores), quienes deberán acreditar su registro vigente.

w. Antes de efectuar los desembolsos de crédito, el deudor y los codeudores deberán ser identificados mediante el proceso de biometría, firmar el pagaré y conocer las condiciones generales del crédito que se está otorgando y, el deudor (es) con su firma aceptará (n) el plan de pagos que haya sido acordado y los costos y gastos que de él se deriven, dando consentimiento con su firma en aceptación de todas las condiciones en él establecidas y comprometiéndose con el pago de las cuotas allí pactadas.

x. Se entenderá otorgada una operación de crédito como grupo económico y/o familiar o parte relacionada a una misma persona, a su cónyuge,

compañera o compañero permanente y parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y único civil.

y. Para las personas jurídicas el análisis se basará en el estudio de la situación financiera, comparando sus estados financieros y sus respectivos indicadores en los últimos dos cortes.

z. Creafam contará con mecanismos para el análisis y verificación de condiciones de aprobación, a través de modelos de otorgamiento establecidos en el Anexo 6. Modelos de Otorgamiento.

aa. Todas las solicitudes de crédito que presenten los Asociados a Creafam, deberán ser estudiadas con el uso de los modelos de otorgamiento de acuerdo con la política establecida para su análisis y con los datos suministrados por el Asociados, con el fin de establecer su viabilidad. Será responsabilidad del comité de riesgos, evaluar periódicamente, la vigencia de los parámetros de aprobación de dichos modelos con el fin de ajustar los mismos a las condiciones del mercado.

Sujetos de Crédito.

Serán sujetos de crédito de la Cooperativa por sus diferentes líneas, los Asociados de acuerdo con los siguientes requisitos

a. Persona Natural

- Asociado hábil.
- Legalmente capaz. (Mayor de 18 años)
- Estar al día por todo concepto con la Cooperativa, tanto en sus obligaciones directas como indirectas.
- Demuestre una adecuada moralidad crediticia, con base en los parámetros definidos en el Anexo 6. Modelos de Otorgamiento
- Tenga una actividad productiva definida y que demuestre capacidad de pago para atender el crédito.
- Ofrezca garantías satisfactorias.

b. Persona Jurídica

- Asociada y posea el mínimo de aportes requeridos.
- Estar al día por todo concepto con la Cooperativa, tanto en sus obligaciones directas como indirectas.
- Tener un buen historial de crédito en la comunidad y en el sector.
- Empresa legalmente constituida y reconocida por el organismo de control estatal correspondiente.
- Tener flujo de caja futuro suficiente para atender el servicio de crédito.
- Tener Indicadores financieros evidencien solidez, rentabilidad y permanencia en el mercado.
- Ofrecer garantías satisfactorias

Disposiciones Básicas para Aprobación de Créditos.

Con el fin de lograr una mayor eficiencia en la colocación de los recursos se observarán los siguientes parámetros básicos para el estudio de las solicitudes de crédito:

a. Costos Generales para el Otorgamiento de Créditos

- Seguro de vida deudor: Para los casos que aplique el costo correspondiente a la prima del seguro de deudores será cargado a cada uno de los créditos del deudor, el cual deberá ser cancelado junto con la cuota, de acuerdo las condiciones en que se haya aprobado el pago de dichas obligaciones. Cuando el deudor no cuente con seguro de acuerdo con las políticas de la entidad aseguradora, el ente aprobador evaluará el respaldo actual y si es necesario solicitará mayor garantía.

- Capitalización de Aportes: Porcentaje que se aplica para el fortalecimiento de los aportes del Asociado

b. Condiciones para el Estudio del Crédito:

La información comercial es la materia prima del análisis del crédito, de la calidad de ésta depende en gran medida el resultado del producto crediticio, por lo tanto, debe cumplir los siguientes parámetros:

- La solicitud de crédito debe presentarse en el formato dispuesto por la Cooperativa, completamente diligenciada, sin tachones, borrones ni enmendaduras.
- La documentación soporte debe corresponder a la solicitada y además deben coincidir con la información suministrada por el interesado.
- La confirmación de las referencias personales, familiares, comerciales o financieras, deben ser consecuentes con la información suministrada por el interesado.
- La garantía ofrecida debe ser la ideal de acuerdo al monto y características del crédito.

c. Criterios básicos para la aprobación de los créditos:

El ente facultado para la aprobación tendrá en cuenta como mínimo los siguientes aspectos para la aprobación de los créditos, con base en la información presentada por el deudor y los codeudores:

- Capacidad de pago y Liquidez: Para evaluar la capacidad de pago de un deudor se debe contar con información suficiente, que permita determinar el flujo de ingresos y egresos, verificando la veracidad de los documentos aportados, la información registrada en la solicitud de crédito, la información comercial y financiera proveniente de otras fuentes.
- Cuando se solicite la financiación de un proyecto con fines comerciales o empresariales, determinar el flujo de caja del mismo. En consecuencia, los planes de amortización deberán contemplar estos elementos.
- Solvencia del deudor: Se verifica a través de variables como el nivel de endeudamiento, calidad y composición de los activos, pasivos, patrimonio, contingencias del deudor y/o del proyecto
- La Cooperativa podrá condicionar el desembolso de los créditos en ciertas circunstancias, de tal manera que aseguraren la inversión correcta de los recursos aprobados para los fines solicitados, tales como pagos a un acreedor, o al proveedor del insumo o servicio.
- Valor, cobertura e idoneidad de las garantías: las garantías son necesarias para calcular las pérdidas esperadas en el evento de no pago, y por consiguiente para determinar el nivel de provisiones; estas deben ser idóneas con criterios técnicos y objetivos, que ofrezcan un respaldo jurídicamente eficaz. En el caso de los avalúos técnicos, estos deberán realizarse por las entidades o personas competentes.
- Para el otorgamiento de créditos garantizados con hipoteca o prenda se deberá obtener y analizar la información referente a la garantía, con base en una metodología técnica idónea que permita proyectar la evolución previsible del precio del bien mueble o inmueble, de manera que razonablemente pueda concluirse que el crédito durante toda la vida, estará suficientemente garantizado.
- Información comercial proveniente de centrales de riesgo y demás fuentes que disponga la Cooperativa.

Políticas de Capitalización y Reciprocidad de Aportes Sociales.

Creafam establece para los Asociados usuarios del servicio de crédito, una cuota de capitalización de

Aportes Sociales y Ahorro permanente que será pagada junto con las cuotas pactadas del crédito, de acuerdo al plazo estipulado y al plan de pagos, teniendo en cuenta los porcentajes definidos en la siguiente tabla:

APORTES SOCIALES

CAPITALIZACION	< 2'000.000 En Aportes
12 MESES	0,75%
24 MESES	1%
36 MESES	1.5%
MAS DE 36 MESES	2%
Mayor 2.000.001en aportes y en todo plazo	0.5%

La reciprocidad en Aportes Sociales y Ahorro permanente se refiere al monto que debe poseer el deudor al momento del desembolso de cada solicitud de crédito, por lo cual debe observarse, que en cada crédito desembolsado se cumpla con el valor establecido, el cual estimula la reciprocidad de los Asociados con respecto a sus Aportes.

Creafam confiere crédito a sus Asociados hasta n veces el monto de sus Aportes de acuerdo con la siguiente tabla:

VALOR EN APORTES	No VECES	% sobre el valor del crédito
Hasta 1.000.000	25	4%
> 1.000.001 < 1.500.000	40	2.5%
> 1.500.001 < 2.000.000	50	2%
>2.000.001	60	1.67%

Al momento del desembolso del crédito, el Asociado debe tener constituidos sus aportes en el porcentaje (%) antes establecido.

POLÍTICAS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA.

1. Políticas Generales de Recuperación de Créditos.

a. Con el fin de asegurar el recaudo oportuno y seguro de los créditos Creafam aplicará los mecanismos que estén a su alcance, tales como: Retención por nómina o débito automático a cuentas de ahorro, manteniendo informados constantemente a los deudores, del estado de su cuenta y motivándolos a su pago puntual con el fin de que puedan disfrutar de los servicios complementarios que ofrece Creafam a sus Asociados.

b. Cuando la garantía de un crédito sea real o admisible (hipoteca o pignoración de vehículo) el deudor debe adquirir un seguro contra incendio y terremoto sobre la propiedad dada en garantía; en el caso de pignoración de vehículo, el deudor debe adquirir un seguro contra todo riesgo. Estas pólizas deberán estar vigentes durante la vida del crédito y en ellas deberá aparecer como primera beneficiaria Creafam.

c. Los créditos podrán causar gastos relacionados con dos tipos de seguros, los cuales deben ser asumidos por el deudor, así:

- El seguro de vida deudor: Este cubre el monto de capital más los intereses adeudados al momento de ocurrencia de una incapacitad total y permanente o de fallecimiento del deudor y se cobra diferido junto con las cuotas del crédito. En caso de comprobarse reticencias del deudor en la radicación de pre existencias en el formato de Asegurabilidad, los saldos no reconocidos por la Aseguradora deberán ser asumidos por el (los) codeudor (es) y/o heredero (s) del deudor.
- Seguro sobre las Garantías: Es el seguro que cubre las garantías entregadas por el deudor y/o codeudor (es) en respaldo de la (s) obligación (es) contraídas con Creafam.

2. Políticas Etapas de Cobro.

Con el propósito de lograr la recuperación de la cartera vencida, en Creafam se cuenta con las siguientes etapas:

a. Cobro administrativo:

Fase I
- Cartera vencida desde el día 1 hasta treinta (30) días de mora

En cumplimiento de la Ley de Habeas Data Creafam enviará notificación de recordación a los Asociados deudores y codeudores que, al cierre mensual, proyectando el pago de su cuota, frente al estado actual del crédito, pudieran incurrir en mora mayor de 30 días.

Fase II
- Cartera vencida entre treinta y uno (31) a cuarenta y cinco (45) días de mora

Para la adecuada gestión de esta etapa, se deberá establecer en el proceso una matriz de cobro de acuerdo con las necesidades.

b. Cobro Prejurídico:

Características
- Cartera vencida a partir de los cuarenta y seis (46) días de mora
- Máximo a los 60 días se notifica el inicio del proceso jurídico
- Los créditos reestructurados iniciarán cobro Pre jurídico con 31 días de mora.

c. Cobro Jurídico:

- A partir de los 75 días se iniciará con aquellos casos que cuenten con una viabilidad de recuperación por esta instancia.
- La gestión de recuperación será administrada por el Abogado Interno de Creafam.
- Los créditos reestructurados iniciarán cobro jurídico con 61 días de mora.
- Los créditos que no tengan viabilidad jurídica se continuará con la gestión de cobro evitando de esta forma que el pagaré prescriba.
- El deudor deberá asumir los honorarios de los Abogados y todas las costas judiciales que surjan del dicho cobro.

3. Políticas Negociaciones de Cobro.

a. Arreglo directo con el deudor o los codeudores del crédito en mora y pactar mecanismos de normalización pago del crédito.

b. Realizar las gestiones necesarias tendientes a la normalización del crédito sin que ello implique condonación de intereses, rebaja de tasas o alguna modificación sustancial a las condiciones del crédito inicialmente pactadas.

c. En caso de que los compromisos de pagos contemplen la condonación de alguno de los rubros de la obligación o el otorgamiento de períodos de gracia, se entenderá que estos solo podrán ser aprobados por el ente facultado de acuerdo con lo contemplado en las “Políticas y Atribuciones de Condonación”.

4. Seguimiento a Gestiones de Cobro

Permanentemente el Área de Cartera deberá realizar seguimiento a las gestiones de cobro de cartera de crédito, según los siguientes lineamientos:

a. Cobranza Persuasiva

- Es un servicio al Asociado, que consiste en recordarle la obligación que adquirió con la entidad y que

presenta atraso. El objetivo es ejercer control sobre los vencimientos de los pagos y realizar una acción de cobranza efectiva y oportuna que permita la recuperación del capital prestado, reduciendo las pérdidas potenciales originadas en el incumplimiento del pago por parte del deudor.

- La Cobranza se realiza siempre teniendo en cuenta factores como el valor de la obligación, los días en mora y el riesgo posible detectado durante la gestión realizada.

b. Pagos y Arreglos en el Cobro Jurídico

- Honorarios profesionales a abogados: El abogado recibirá como honorarios y única retribución de su labor las sumas que paguen los deudores, de acuerdo a la etapa del proceso.

- El porcentaje de los honorarios será definido de acuerdo a la negociación que se haga con cada abogado, dependiendo del análisis del mercado que se realice en la zona donde él esté ubicado.

Política de Evaluación de Cartera y de Recalificación.

Evaluación de la Cartera.

Su objetivo es identificar el riesgo de los créditos que pueden desmejorarse por disminución de la capacidad de pago del deudor, solvencia o calidad de las garantías que los respaldan por efecto del cambio en las condiciones iníciales presentadas al momento del otorgamiento del crédito.

Creafam aplicará la evaluación de cartera de forma semestral, de acuerdo a los lineamientos dados por la Superintendencia.

Políticas de Castigo

Generalidades

- Con base en lo señalado en la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia de la Economía Solidaria, la decisión de castigo de la cartera de crédito, dependerá de las políticas internas de la Cooperativa.

- Por política interna COOCREAFAM delega al Comité de Riesgos el análisis de los créditos de difícil cobro, que han superado las etapas de cobro administrativo y que han sido debidamente clasificadas de acuerdo a la normatividad legal vigente, previo haber efectuado las provisiones de ley.

Obligaciones Susceptibles de Castigo

Para que una obligación sea susceptible de castigo deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Presentar una mora superior a 360 días
- La obligación debe estar provisionada al 100%
- Debe contar con un concepto jurídico de irrecuperabilidad de la obligación o lento retorno.

Recuperación de Cartera Castigada

Existen dos posibles acuerdos a los cuales se puede llegar:

- Pago total de la obligación.
- Elaboración y cumplimiento de un acuerdo de pago, que por medio de cuotas mensuales logre una recuperación que preferiblemente no supere el mediano plazo (máximo 3 años), según el saldo de la obligación y la capacidad de pago del deudor. Las excepciones deberán ser resueltas por el Consejo de Administración.

Las negociaciones de cartera pretenden recuperar de forma inmediata la obligación, por lo tanto la condonación se hará con este único fin; los acuerdos de pago que no permitan recuperar en el mismo momento de la negociación el saldo de la obligación que se acordó no recibirán el mismo tratamiento, por lo tanto en el acuerdo deberá contemplarse el pago de por lo menos el cincuenta por ciento (50%) de los intereses; lo anterior teniendo en cuenta que el plazo para el pago de lo acordado no supere los treinta y seis (36) meses.

www.creafam.coop

creafamcooperativa | Cooperativa Creafam