

	PROCEDIMIENTO GESTION JURIDICA	Vigencia:	10/10/2019
		Versión:	04
		Páginas:	2 de 8

1. ALCANCE

Aplica para el proceso de cobro pre- jurídico, activación de fianza y cobro jurídico los procesos a seguir para gestionar este cobro realizar las acciones correctivas, preventivas y de mejora para hacer un proceso eficiente.

2. OBJETIVO

Establecer los pasos para proceder en el proceso de cobro pre-jurídico, para evitar la activación de fianza y así recuperar limpiamente un crédito y si se llega a la instancia de activación de fianza, Identificar los pasos a seguir en el proceso de activación de fianza para cumplir con los reglamentos de afianzamiento establecidos en el convenio, con este fin asegurar un correcto desempeño en los procesos.

3. DEFINICIONES Y/O ABREVIATURA:

- **GESTION DE COBRO:** Conjunto de actividades que permiten el recaudo oportuno de las cuentas por cobrar. La gestión de cobro se lleva a cabo en 2 etapas, dependiendo de la edad de la mora de la obligación vencida: Cobro pre jurídico o jurídico
- **COBRANZA PRE JURIDICO:** En la etapa pre-juridica se indagan las razones que motivaron el no pago de las obligaciones, se brinda orientación y se definen compromisos de pago que permitan la normalización de las obligaciones. Por medio llamadas telefónicas, mensajes SMS, IVR, comunicaciones y/o visitas debidamente programadas Procedimientos que se realizan antes de iniciar un proceso legal.
- **COBRANZA JURIDICA:** Es la gestión de cobranza que se realiza a través de la presentación de procesos judiciales ante los Jueces de la República, en los cuales la cooperativa asigna a los abogados externos. Las acciones judiciales se inician cuando no se logra la normalización de las obligaciones.

	PROCEDIMIENTO GESTION JURIDICA	Vigencia:	10/10/2019
		Versión:	04
		Páginas:	3 de 8

4. MEDIOS PARA GESTIONAR LA COBRANZA:

COOPHUMANA y sus gestores externos especializados emplearán individual o simultáneamente los siguientes medios para contacto y gestión de cobranza:

La gestión de cobro se realizará a los números de teléfono fijos y móviles, direcciones físicas y electrónicas, y demás datos suministrados por los clientes, quienes deberán mantenerlos actualizados.

La gestión de cobro también puede dirigirse a las personas que figuren como codeudores, avalistas, referencias, garantes, o deudores solidarios de las obligaciones. Coophumana podrá realizar una gestión proactiva con el objetivo de informar la fecha y valor del próximo pago a clientes para lograr la normalización de los créditos. Esta gestión puede ser realizada a través de llamadas telefónicas, cartas, emails, visitas domiciliarias mensajes de texto o mensajes de voz, de la siguiente forma.

- Llamados telefónicos y contacto directo con el titular de los productos de crédito.
- Llamados telefónicos y contacto con terceros adultos, responsables o representantes, en ningún caso con personas no identificadas.
- Llamados telefónicos con mensaje a contestador automático.
- Visitas debidamente programadas.
- Comunicaciones escritas o electrónicas.
- Mensajería SMS y de voz.

Cuando de manera excepcional se deba contactar a una persona ajena a la relación crediticia, como las personas incluidas por el cliente como “referencia” al adquirir la obligación con la entidad, sus gestores internos y externos especializados, se abstendrán de brindarles información sobre la mora y el proceso de la gestión de cobranza, con el fin de respetar la privacidad del cliente y su reputación comercial.

	PROCEDIMIENTO GESTION JURIDICA	Vigencia:	10/10/2019
		Versión:	04
		Páginas:	4 de 8

5. GENERALIDADES

Para llevar a cabo de manera correcta el procedimiento de cobro Jurídico se tiene en consideración lo siguiente:

- 5.1 Tener información clara y real de los créditos que han entrado en mora por más de 60 días para proceder a realizar el cobro pre jurídico.
- 5.2 Procurar recuperar la mayoría de los créditos que pasen a este proceso para evitar tener que activar el servicio de afianzamiento.
- 5.3 Tener una serie de oportunidades de pago para ofrecerle al cliente antes de tener que pasar al proceso Jurídico.
- 5.4 Tener un control de los asociados afianzados a cada empresa, por lo que se debe tener la información en el sistema clara y real.
- 5.5 El departamento de cartera debe tener a ciencia cierta los créditos a los cuales se les aplicaría la activación de fianza información que se obtendrá según el proceso de cobro pre jurídico, procurando recuperar la mayoría de los créditos que pasen a este proceso.
- 5.6 Llevar un registro de las fianzas activas, hacer el pago a tiempo de las fianzas activas.
- 5.7 Realizar un seguimiento exhaustivo para recuperar los créditos con fianza activa.

GENERALIDADES DE LA GESTIÓN DE COBRO:

Las personas encargadas de realizar la gestión de cobranza de la cartera vencida y/o en mora se encuentran autorizadas para aceptar directamente acuerdos de pago con el Cliente. No obstante, cualquier pago que haga el cliente de su obligación en mora, será a través de los canales habilitados por CoopHumana.

Las casas de cobranza y abogados externos no están autorizadas para recibir pagos, únicamente se deben realizar a través de los canales autorizados.

Si requiere información adicional, comuníquese a la línea de servicio al cliente a nivel nacional o en Barranquilla al ,318-2581834, 317-6673801, (035) -3563423

	PROCEDIMIENTO GESTION JURIDICA	Vigencia:	10/10/2019
		Versión:	04
		Páginas:	5 de 8

6. HORARIOS A REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE COBRANZA

Todos los agentes de cobranza, internos o externos están obligados a desarrollar la gestión de cobro con profesionalismo, de forma respetuosa, informándole con claridad al cliente sobre el estado de sus obligaciones y orientándolo para la adecuada normalización de las mismas, en los siguientes horarios:

DÍAS

HORARIOS

Lunes a viernes

Entre las 08:00 a.m. y las 07:00 p.m.

Sábados

Entre las 08:00 a.m. y las 02:00 p.m.

Los agentes de cobranza internos o externos procuran realizar la gestión de cobranza en horarios acordes con la actividad económica del cliente, por lo tanto y en el evento que el cliente no sea localizado en los horarios antes indicados, se intentará ubicarlo en horarios extraordinarios.

	PROCEDIMIENTO GESTION JURIDICA	Vigencia:	10/10/2019
		Versión:	04
		Páginas:	6 de 8

7. PROCEDIMIENTO:

ETAPA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	EVIDENCIAS	
1	CREDITOS CAIDOS	La empresa con quien tenemos el convenio de afianzamiento nos remite una relación con los créditos que están caídos en 2 o más cuotas, que se encuentren en mora de más de 60 días.	Directora de Cobranza y Jurídica	Cierre de Cartera
2	GESTION DE COBRO PREJURIDICO	Se realizarán llamadas, envío de cartas por medio de correos certificados, correos electrónicos, mensajes de texto, visitas domiciliarias, alternando contactar al cliente para darle opciones que le permitan colocarse al día en el pago total de su mora o en su defecto realizar acuerdos de pagos.	Auxiliar De Cobranza	Cierre de Cartera
3	COBRO JURIDICO	Una vez agotadas las alternativas de cobro pre jurídico, y siendo este infructuoso se iniciará a partir de los 90 días de mora el cobro Jurídico. En la presente etapa de la gestión de cobro se realizarán acciones correctivas basadas en Procesos Judiciales Ejecutivos que permitan el recaudo eficaz de la obligación. En los casos que se logró una gestión positiva, por medio de acuerdos de pagos no serán enviados a cobro jurídico y se les realizará seguimiento a los acuerdos establecidos.	Directora de Cobranza y Jurídica	Cierre de Cartera
4	ACTIVACION FIANZA	Créditos de difícil cobro se informa al cliente empresa para que procedan a activar la fianza por lo que el cliente empresa expide carta de solicitud de esta indicando tiempo de mora, y saldo anexando estado de cuenta.	Entidad	Carta de Activación de Fianza Estado de Cuenta
5	DESEMBOLSO	El estado de cuenta será el soporte con el que procederemos al pago de la fianza	Directora Administrativa y Gerente	Estado de Cuenta
6	REMISION A EMBARGO	Liquida los intereses por días en mora de la obligación y los intereses corrientes de aquellos clientes quienes se rehusaron a cancelar su obligación en mora o no aceptaron ningún acuerdo de pago; entrega esta información junto con un poder a los abogados externos y le notifica a ésta que inicie el proceso de embargo.	Analista Jurídica	Carta de Remisión de Procesos

	PROCEDIMIENTO GESTION JURIDICA	Vigencia:	10/10/2019
		Versión:	04
		Páginas:	7 de 8

ETAPA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	EVIDENCIAS	
7	RADICACION Y ADMISION DE LA DEMANDA	Elabora y presenta la demanda ante el juez del domicilio del demandado, solicitando a su vez las medidas cautelares para el caso; días posteriores ésta es admitida por el juzgado de conocimiento, quien dicta el mandamiento de pago.	Abogado Externo	Acta de entrega de procesos
8	MEDIDAS CAUTELARES	Profiere el auto que ordena seguir adelante la ejecución para el cumplimiento de las obligaciones, conforme a las medidas cautelares solicitadas anteriormente ante el juzgado.	Juzgado	Informe Jurídico
9	OFICIOS DE EMBARGO	Realiza la reclamación de los oficios de embargo ante el juzgado, en el cual se indica el porcentaje que deberá embargarse; los oficios de embargos posteriormente son radicados ante las pagadurías correspondientes y bancos.	Abogado Externo	Informe Jurídico
10	NOTIFICACION DE LA DEMANDA	Notificación de la demanda y sus medidas cautelares al demandado, donde el abogado externo entrega personalmente una copia de la demanda o a través del medio que le sea posible.	Abogado Externo	Informe Jurídico y oficios de embargo
11	CONTESTACIÓN	Procede a contestar la demanda y solicita que el juzgado practique las pruebas pertinentes con el fin de desvirtuar las pretensiones de la demandante.	Juzgado	Informe Jurídico
12	PRUEBAS	Procede a practicar las pruebas a solicitud de la parte interesada y determinar si las pretensiones del demandante proceden o no.	Juzgado	Informe Jurídico y oficio judicial
13	SENTENCIA	Dicta sentencia, ordenando la liquidación del crédito y de las costas, posterior a esto, el caso es remitido al juzgado de ejecución, quien se encarga de hacer efectivo el embargo y recaudar las retenciones por concepto de embargo.	Juzgado	Informe Jurídico y oficio judicial
14	LIQUIDACION DE CREDITO	Calcula el monto exacto al que asciende el crédito y profiere auto que da traslado a la liquidación del crédito.	Juzgado	Informe Jurídico y oficio judicial
15	OBJECION Y APROBACION DE LA LIQUIDACION	Presenta objeciones, debidamente sustentadas; para tal caso el juzgado las declarará procedentes o no.	Juzgado	Informe Jurídico y oficio judicial

	PROCEDIMIENTO GESTION JURIDICA	Vigencia:	10/10/2019
		Versión:	04
		Páginas:	8 de 8

ETAPA	DESCRIPCION	RESPONSABLE	EVIDENCIAS
16	CONVERSION DE TITULOS Presenta solicitud de conversión de títulos ante el juzgado de ejecución, espera el tiempo en que el juzgado realiza la conversión en dinero y procede a realizar la reclamación de los títulos hasta que se haga efectivo el pago total de la deuda.	Juzgado	Informe Jurídico y oficio judicial
17	SEGUIMIENTO DE PROCESO Durante el proceso de embargo el Analista Jurídico cumple con hacer un seguimiento cercano a los abogados y al proceso en los juzgados para que este se cumpla en un tiempo corto.	Analista Jurídico	Informe Jurídico
17	SEGUIMIENTO Y CONTROL Realiza el seguimiento y supervisión al recaudo de los embargos ejecutados, manteniendo información del estado de los clientes embargados y verificando que el dinero por concepto de embargo ingrese a Coophumana y la deuda sea saldada en su totalidad.	Directora de Cobranza y Jurídica	Cierre de Cartera