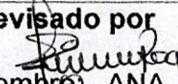
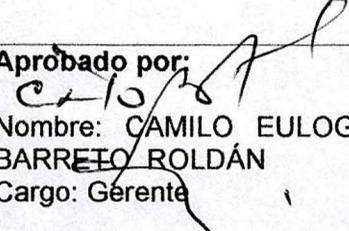


 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL DE CARTERA	CODIGO : MGN00-02
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 27/09/2016
			VERSIÓN: 01



INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

# MANUAL DE CARTERA

<b>Elaborado por</b> Nombre: G&H INVESTMENTS Consultoría	<b>Revisado por</b>  Nombre: ANA MILENA ROA CASTAÑEDA Cargo: Subgerente Comercial	<b>Aprobado por:</b>  Nombre: CAMILO EULOGIO BARRETO ROLDÁN Cargo: Gerente
--	---	--



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>MANUAL DE CARTERA</b>	CODIGO : MGN00-02
	<b>PROCESO GESTION DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 27/09/2016
			VERSIÓN: 01

## INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE

El Instituto Financiero De Casanare – IFC, es una Institución vinculada a la Secretaría de Agricultura Ganadería y Medio Ambiente de Casanare; encargada de adelantar programas de fomento de actividades agropecuarias, industriales, de comercialización, servicios e inversión social; con el objeto de impulsar el desarrollo sostenible de la región y el mejoramiento de la calidad de vida de sus gentes.

### Objeto social

El IFC tiene como objeto realizar actividades de financiación crediticia de proyectos de carácter agropecuario y agroindustrial dirigido a pequeños y medianos productores y formas asociativas; de proyectos de creación, expansión y operación de unidades productivas o comercializadoras de tipo empresarial, a la financiación de proyectos de entidades públicas del orden departamental y a la financiación de estudios universitarios o de carácter técnico a estudiantes destacados del departamento; buscando con este mejorar las condiciones de acceso y vinculación del población a la dinámica económica departamental requerido para el proceso general de desarrollo económico, social e institucional

### Naturaleza jurídica

El Instituto Financiero de Casanare cuya sigla es IFC, es una empresa comercial y de gestión económica del Departamento de Casanare, sometida al régimen jurídico de las empresas industriales y comerciales del Estado de acuerdo a la ley 489 de 1998, con personería jurídica, autonomía administrativa y presupuestal, vinculada a la Secretaría de Desarrollo Económico del departamento, creada con el Decreto 0073 del 30 de mayo de 2002 y de acuerdo a las facultades concedidas al Gobernador mediante la Ordenanza 033 de 2001.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	<b>MANUAL DE CARTERA</b>	CODIGO : MGN00-02
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 27/09/2016
			VERSIÓN: 01

## PRESENTACIÓN

El Instituto Financiero De Casanare - IFC, es una empresa de Gestión Económica de carácter departamental, sometida al régimen jurídico de las empresas industriales y comerciales del Estado de acuerdo a la ley 489 de 1998. Es una entidad dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio vinculada a la Secretaría de Agricultura Ganadería y Medio Ambiente de Casanare.

Se creó mediante el Decreto No. 107 de 27 de julio de 1992 inicialmente bajo el nombre de FONDESCA; nace de la necesidad de apoyar la ejecución de las políticas, planes y proyectos de índole Nacional, Departamental y Municipal diseñadas para fortalecer, articular y desarrollar el sector productivo de Casanare. Con el propósito de ampliar su radio de acción y facultarlo para adquirir mayores compromisos, de acuerdo a las exigencias de la modernización Departamental, se reorganiza mediante el Decreto No. 0073 del 30 de mayo de 2.002 emanado de la Gobernación de Casanare y recibe el nombre de Instituto Financiero de Casanare. Como institución financiera líder que dota de las herramientas necesarias a la comunidad para el desarrollo de sus proyectos a través de financiación y asesoría crediticia con criterios de equidad, productividad, competitividad, sostenibilidad y participación de los sectores productivos.

En virtud de lo anterior, se elaboró el presente documento como instrumento técnico que define y reglamenta el procedimiento de cartera con sus generalidades.

Este documento constituye el soporte legal, jurídico y operativo del IFC; contiene la descripción del proceso de cartera adoptado por el instituto para garantizar la administración adecuada de los recursos puestos en crédito y se exponen tres capítulos. En el **Capítulo Primero** se presenta la administración de la cartera, su objetivo, objetivos específicos, clasificación de la cartera, definición de la cartera según su clasificación, criterios de la calificación de la cartera, niveles de riesgo de la calificación, reclasificación de créditos reestructurados, suspensión de la causación de intereses, provisiones, recuperaciones, etapas de recuperaciones, etapa de cobranza administrativa, etapa de cobranza prejurídica, etapa de cobranza jurídica, normalización de cartera, reestructuración, calificación, garantías en la reestructuración, autorización de la reestructuración, políticas generales para la solicitud de reestructuraciones, refinanciación, calificación, autorización de la refinanciación, prorrogas, calificación, vigencia y control, autorización de la prórroga, políticas de aplicación, acuerdo de pago, novación, y retanqueo. En el **Capítulo Segundo**, se expone el castigo de cartera, obligaciones susceptibles a castigo, sanción de los clientes, continuación con la gestión de cobro y recuperación de cartera castigada. El **Capítulo Tercero** detalla el proceso respecto a la gestión de calidad, procedimiento de amortización de cartera y gestión de cartera morosa.



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>MANUAL DE CARTERA</b>	CODIGO : MGN00-02
	<b>PROCESO GESTION DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 27/09/2016
			VERSIÓN: 01

## CONTENIDO

<b>CAPÍTULO PRIMERO .....</b>	<b>5</b>
<b>ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA .....</b>	<b>5</b>
Objetivo .....	5
Objetivos Especificos .....	5
Clasificación De La Cartera .....	5
Provisiones .....	7
Recuperaciones .....	8
Normalización De Cartera .....	11
<b>CAPITULO SEGUNDO .....</b>	<b>14</b>
<b>CASTIGO DE CARTERA .....</b>	<b>14</b>
Obligaciones susceptibles a castigo.....	14
Sanción de los clientes.....	14
Continuación con la gestión de cobro.....	14
<b>RECUPERACIÓN DE CARTERA CASTIGADA.....</b>	<b>15</b>
<b>CAPITULO TERCERO .....</b>	<b>16</b>
<b>PROCESO DE AMORTIZACIÓN DE CARTERA.....</b>	<b>16</b>
<b>GESTIÓN DE CARTERA MOROSA .....</b>	<b>17</b>
<b>PROCEDIMIENTO ARREGLO DE CARTERA .....</b>	<b>18</b>



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL DE CARTERA	CODIGO : MGN00-02
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 27/09/2016
			VERSIÓN: 01

## CAPÍTULO PRIMERO

### ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA

#### Objetivo

El objetivo principal es garantizar mediante una serie de actividades especiales el efectivo control y seguimiento a los créditos otorgados, buscando una administración adecuada del riesgo de incumplimiento en la atención de la deuda, por parte de los clientes de la entidad.

#### Objetivos Específicos

- a. Identificar los eventos que puedan influir en el deterioro de la atención de la deuda en el corto y mediano plazo.
- b. Establecer el proceso en el seguimiento y gestión de recuperación de la cartera de la entidad.
- c. Adecuar los mecanismos necesarios que le permitan al IFC, mantener un conocimiento cercano y una fidelización con sus clientes, en busca de generar la confianza necesaria para el pago puntual de sus obligaciones de crédito.
- d. Obtener la información necesaria para poder tomar decisiones que le permitan al IFC, mantener unos niveles de cartera vencida en niveles bajos e incrementar los indicadores de recuperación de cartera.

#### Clasificación de la Cartera

Para los propósitos de información, evaluación del riesgo crediticio, aplicación de normas contables y constitución de provisiones, entre otras; la cartera de crédito de la entidad se clasifica en las siguientes modalidades.

	Descuento de actas y facturas
Comercial	Crédito comercial
	Crédito de fomento
Consumo	Crédito de libranza

#### Definición de la cartera según su clasificación

##### *Cartera comercial:*

Se definen como créditos comerciales, los otorgados a personas naturales o jurídicas para el desarrollo de Actividades Organizadas.

De acuerdo a la misión del Instituto, la cual estipula que le corresponde adelantar programas de fomento de actividades agropecuarias, empresariales, de turismo, del sector público; al



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>MANUAL DE CARTERA</b>	CODIGO : MGN00-02
	<b>PROCESO GESTION DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 27/09/2016
			VERSIÓN: 01

igual que los proyectos contemplados en el Plan de Desarrollo del Departamento; los créditos otorgados para tal fin, serán clasificados en cartera comercial.

***Cartera de consumo:***

Son aquellos créditos otorgados a personas naturales, cuyo objeto sea financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales ni empresariales.

**Criterios de la calificación de la cartera**

La calificación de riesgo de los créditos, se realizará por edad de vencimiento de los créditos.

La mora por incumplimiento de pago, es la variable a tener en cuenta para la calificación de cartera. Para los créditos otorgados por el Instituto, la calificación se regirá por los siguientes parámetros:

Modalidad de Crédito	Número de días de mora				
Calificación	A	B	C	D	E
<b>Comercial</b>	X<=30	31<X<=90	91<X<=180	181<X<=360	X>360
<b>Consumo</b>	X<=30	31<X<=60	61<X<=90	91<X<=180	X>180

**Niveles de riesgo de la calificación**

El nivel de riesgo asumido por el IFC, de acuerdo a los criterios establecidos para la clasificación de la cartera, serán los siguientes:

Clasificación "A"	Riesgo Normal
Clasificación "B"	Riesgo Aceptable
Clasificación "C"	Riesgo Apreciable
Clasificación "D"	Riesgo Significativo
Clasificación "E"	Riesgo de Incobrabilidad
Clasificación "M"	Riesgo Moral

**Clasificación "A":** créditos clasificados en "riesgo normal", los créditos clasificados en esta categoría, reflejan una estructuración y atención de la deuda apropiada.

**Clasificación "B":** créditos de "riesgo aceptable" los créditos clasificados en esta categoría, están aceptablemente entendidos y protegidos, pero existen debilidades que potencialmente pueden afectar transitoriamente o permanentemente la capacidad de pago del deudor, o los flujos de caja del proyecto; en forma tal, que de no ser corregidas oportunamente, llegarán a afectar el normal recaudo del crédito.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL DE CARTERA	CODIGO : MGN00-02
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 27/09/2016
			VERSIÓN: 01

**Clasificación "C":** crédito deficiente, con "riesgo apreciable"; se califican en esta categoría los créditos que presentan insuficiencia en la capacidad de pago del deudor, o en los flujos de caja del proyecto, que comprometen el normal recaudo de la obligación en los términos convenidos.

**Clasificación "D":** crédito de difícil cobro, con "riesgo significativo", es aquel que tiene cualquiera de las características de deficiente, pero en mayor grado, de tal suerte que la probabilidad de recaudo es altamente dudosa.

**Clasificación "E":** crédito irrecuperable, con "riesgo de incobrabilidad", es aquel que se estima irrecuperable.

**Clasificación "M":** crédito con "riesgo moral", se clasifican en ésta categoría los créditos en los cuales el deudor desconoce a voluntad propia la obligación contraída, o en aquellos casos en donde se demuestra dolo por parte del deudor, o hace presentación de información falsa.

#### Reclasificación de créditos reestructurados

Las reestructuraciones aprobadas por la entidad, mantendrán la calificación de crédito reestructurado (R), durante toda la vigencia de la operación, siempre y cuando la obligación sea atendida oportunamente por el deudor.

#### Suspensión de la causación de intereses

Los créditos de consumo, suspenderán la causación de intereses contables, cuando la obligación crediticia presente una mora superior a noventa (90) días.

Los créditos comerciales, suspenderán la causación de intereses contables, cuando la obligación crediticia presente una mora superior a ciento ochenta (180) días.

Esta política busca no afectar el estado de resultado del IFC, razón por la cual, mientras se produce el recaudo de los intereses ya causados, el registro contable de los días en mora superiores a éstos, se llevará en cuentas de orden.

#### **Provisiones**

Los estados financieros del IFC, deben reflejar la realidad de los activos de la entidad, por lo anterior; la política de provisiones requiere una contabilización oportuna y realista, conforme al estado de calificación de la cartera. Esta se realizará simultáneamente con la calificación de los créditos.

Las provisiones de los créditos del instituto, se efectuarán de dos formas: una provisión general, que estará a cargo de la totalidad de la cartera bruta de la entidad, y una provisión individual por saldo de capital, intereses y otros conceptos contabilizados en cuentas por cobrar.



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL DE CARTERA	CODIGO : MGN00-02
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 27/09/2016
			VERSIÓN: 01

#### Provisión general

Cartera Bruta	Porcentaje Mínimo de Provisión
100% del total de la cartera Bruta	1%

#### Provisión individual

Calificación de Crédito	Porcentaje Mínimo de Provisión
B	1%
C	20%
D	50%
E	100%

**Parágrafo:** Las provisiones individuales y generales del IFC, se mantendrán constituidas y registradas contablemente de manera independiente, se podrá destinar las provisiones generales para cubrir las provisiones Individuales.

#### **Recuperaciones**

##### Etapas de recuperaciones

Son las políticas establecidas por el IFC, para optimizar los procesos de recuperación de los créditos, que no han sido bien atendidos por los clientes de la entidad.

Los procesos establecidos definen de manera clara, los responsables y los criterios bajo los cuales se realizará la labor de cobranza.

El criterio adoptado por el IFC, para el establecimiento de las etapas de cobro de cartera, está directamente relacionado con la edad de mora que presentan las obligaciones.

Las etapas definidas por la entidad son las siguientes: cobranza administrativa, cobro pre jurídico y jurídico.

ETAPA	DÍAS DE MORA
Administrativa	Hasta 60 Días
Pre jurídica	Desde 61 días hasta 90 días
Jurídica	Desde 91 días

##### *Etapas de cobranza administrativa.*

Es la etapa inicial, en donde se realizan las primeras acciones de gestión de cobro; busca acompañar a los clientes, para impedir que la deuda se deteriore.

La etapa de cobro administrativo, está a cargo directamente del Instituto.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL DE CARTERA	CODIGO : MGN00-02
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 27/09/2016
			VERSIÓN: 01

La metodología utilizada por la entidad, para llevar a cabo ésta etapa de cobro, será a través de correos electrónicos, mensajes de texto, llamadas telefónicas, comunicación escrita y visitas personales.

El agente responsable del cobro de la cartera, guarda un alto sentido de respeto hacia el cliente, y su orientación será el brindar un acompañamiento institucional.

La etapa de cobro administrativo, por política interna de la entidad, no podrá superar en ningún caso los 60 días de mora, sin embargo quedará a discrecionalidad del comité de cartera o funcionario encargado de trasladar la obligación a una etapa de cobranza diferente, si la situación puntual de la deuda así lo amerita.

**Parágrafo:** para el caso de créditos con amortización diferente a la mensual, la entidad se pondrá en contacto con el cliente con anticipación, para recordar el compromiso de pago de la obligación.

*Etapa de cobranza prejurídica.*

La etapa de cobro pre jurídico, está diseñada por el IFC para aquellas obligaciones de crédito, cuya gestión de cobranza en la etapa administrativa no surtió efecto de recuperación o en aquellos casos en que el comité de cartera de la entidad, consideró que por las condiciones individuales de la obligación, se requería adelantar la decisión de cobro a una etapa más especializada.

Para el desarrollo de esta etapa de cobro, el IFC efectuará el proceso con una casa de cobranza especializada o abogado externo, que se encargará de adelantar las gestiones de cobranza necesarias para acompañar a los clientes que presentan una edad de mora mayor a 61 días en el proceso de normalización de su deuda.

La etapa de cobro prejurídico, se realizará para aquellas obligaciones de crédito que presenten una mora superior a los 60 días y menor a 90 días de mora, o cuando, después de esta edad de vencimiento, se instaure la demanda judicial para el recaudo de cartera.

Los honorarios que se causen por actuación del cobro pre jurídico, serán asumidos en su totalidad por el deudor, el establecimiento de los costos de los honorarios en ésta etapa los decidirá el IFC.

Si por la gestión del cobro prejurídico, resultan arreglos de cartera, se reconocerá el ciento por ciento (100%) de la tarifa sobre la parte efectivamente cancelada; para el pago a que haya lugar, se deberá allegar a la coordinación de cartera de la entidad, informe de gestión o copia de la carta de la gestión de cobro, debidamente firmada por el cliente o codeudor, fecha y hora de entrega y resultado o compromiso de pago por el cliente.

La casa de cobranza o abogado externo, no debe recibir dinero de los clientes como recaudos o posibles negociaciones de cartera. En el evento de una negociación con el



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>MANUAL DE CARTERA</b>	CODIGO : MGN00-02
	<b>PROCESO GESTION DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 27/09/2016
			VERSIÓN: 01

cliente sobre los honorarios, ésta deberá remitir al instituto por oficio escrito los resultados de la negociación para hacer efectivo el pago.

**Parágrafo:** el Instituto establecerá un monto mínimo para trasladar las obligaciones crediticias que presentan edad de mora superior a 60 días a la casa de cobranza o abogado externo. Las obligaciones que se encuentren en esta edad de mora y que por el monto no se trasladen a una gestión externa, serán gestionadas directamente por la entidad.

*Etapa de cobranza jurídica.*

Es la última etapa de cobro establecida por el IFC, el propósito de ésta etapa es gestionar la cartera que presenta mayor dificultad de recuperación, por lo cual se acude a la vía de cobro jurídico.

Una vez la obligación registra una mora superior a los 90 días, el coordinador de cartera de la entidad remitirá a la oficina jurídica, las obligaciones que lleguen a esta etapa del proceso. La oficina jurídica debe iniciar el proceso de alistamiento de la información para dar inicio al cobro de la acreencia por la vía judicial.

Los documentos que se requiere son los siguiente:

- a. Original de pagaré o documento que presente mérito ejecutivo de la obligación vencida y de las demás obligaciones que posee el cliente.
- b. Copia de la cédula de ciudadanía del deudor y codeudor
- c. Copia de la solicitud de crédito.
- d. Especificación de todos los datos e información que puedan identificar los bienes muebles e inmuebles, relacionados en la solicitud de crédito y demás documentos allegados (deudor y codeudor).
- e. Copia de la escritura de constitución de hipoteca con su respectivo registro, para el caso de las obligaciones con garantía hipotecaria.
- f. Certificado de cámara de comercio, cuando el demandado sea comerciante inscrito en cámara de comercio o una persona jurídica.
- g. El poder correspondiente.
- h. Liquidación detallada de la obligación objeto de cobro.
- i. Los demás documentos que se consideren necesarios.

Una vez entregados los documentos a la casa de cobranza o abogado externo, estos tienen un plazo no mayor a los ocho (8) días hábiles para presentar la demanda.

Una vez incoada la demanda, la casa de cobranza o abogado externo, deberá allegar una copia a la oficina jurídica del reparto o la radicación correspondiente.

Los honorarios serán pactados directamente con el IFC, y los procedimientos para su estipulación se establecerán en el manual de contratación. Su remuneración obedecerá a un porcentaje del capital y los intereses efectivamente recuperados.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL DE CARTERA	CODIGO : MGN00-02
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 27/09/2016
			VERSIÓN: 01

La documentación que resultare de la gestión de cobranza, deberá reposar en la carpeta del crédito.

Los periodos de suspensión del proceso jurídico, se realizarán única y exclusivamente cuando la entidad, a través de apoderado establezca un acuerdo de pago, en todo caso dicho periodo de suspensión no podrá ser superior a seis (6) meses.

**Parágrafo Primero:** En ningún caso un proceso que se encuentre en etapa de cobro jurídico podrá ser sujeto de dos suspensiones.

**Parágrafo Segundo:** Una vez radicada la demanda, el cliente podrá realizar ofertas de acuerdos de pago únicamente a través de la casa de cobranza o abogado externo, a quien se le determinarán políticas de negociación con los clientes. En casos excepcionales, previo concepto de abogado, el cliente podrá iniciar negociaciones directas con el Instituto.

### **Normalización De Cartera**

#### Reestructuración

Se entiende por reestructuración de un crédito, cualquier mecanismo excepcional instrumentado mediante la celebración y/o ejecución de cualquier negocio jurídico, que tenga por objeto modificar las condiciones originalmente pactadas, con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el real deterioro de su capacidad de pago. Dentro de la clasificación de reestructuración se considera incorporadas las renovaciones.

#### *Calificación*

Los créditos reestructurados deberán ser reportados a las centrales de riesgo con la calificación "Reestructurado" o "R", en el corte siguiente a la fecha de aprobación de la reestructuración de la obligación, esta calificación deberá mantenerse durante toda la vigencia del crédito.

#### *Garantías en la reestructuración*

Toda operación de reestructuración aprobada por el Instituto, deberá mantener o mejorar sus garantías, en el momento de la legalización, permitiéndole a la entidad mitigar el riesgo de incumplimiento por morosidad.

#### *Autorización de la reestructuración*

La reestructuración, será facultad expresa y exclusiva del comité de cartera del IFC.

Los clientes que soliciten reestructuración a su obligación, deberán actualizar la información financiera y la solicitud será evaluada y conceptuada por un analista de



 <b>ifc</b> <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>MANUAL DE CARTERA</b>	CODIGO : MGN00-02
	<b>PROCESO GESTION DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 27/09/2016
			VERSIÓN: 01

crédito, en busca de establecer las nuevas condiciones de la operación que se ajusten a la situación financiera del deudor.

*Parágrafo:* La reestructuraciones, no pueden convertirse en una práctica generalizada para regularizar el comportamiento de la cartera de créditos.

*Políticas generales para la solicitud de reestructuraciones*

- a. No son sujetos de reestructuración, las obligaciones de clientes cuyos bienes dados en garantía, presente persecución de terceros
- b. Los clientes podrán acceder a una sola reestructuración en la vigencia de la obligación de crédito
- c. Toda obligación de crédito que se encuentre garantizada con hipoteca, deberá realizarse una actualización del avalúo siempre y cuando la última actualización fuera realizada hace más de dos (2) años.
- d. En ningún caso las operaciones sujetas de reestructuración, podrán desmejorar su posición de garantías.
- e. En los casos que sea necesario se pedirá una concepto a la Oficina Jurídica

Refinanciación

Se entiende por refinanciación los cambios en las condiciones de los créditos, previamente suscritos entre el IFC y el deudor. La refinanciación podrá ser utilizada en los casos en que las condiciones de mercado hayan variado, afectando de manera considerable la correcta atención a la deuda por parte del cliente; cuando el cliente por motivos de fuerza mayor y antes de entrar en deterioro de la obligación, solicite modificar las condiciones actuales del crédito, en busca de mantener la obligación crediticia al día.

*Calificación:*

Los créditos refinanciados mantendrán la calificación que presentaban en las centrales de información financiera.

*Condiciones:*

El mecanismo de refinanciación, será facultad expresa y exclusiva del comité de cartera del IFC, y su aprobación se basará en las siguientes:

- a. Cuando la operación de crédito lleve al menos un (1) año de vigencia.
- b. La obligación se deberá encontrar al día.
- c. El comité de cartera evaluará las causas que le generan al deudor el riesgo de incumplimiento de la deuda.

Prórrogas

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL DE CARTERA	CODIGO : MGN00-02
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 27/09/2016
			VERSIÓN: 01

Es la autorización que otorga el IFC en la ampliación de plazo del pago de una cuota dentro del plan de amortización de una obligación crediticia, permitiéndole al deudor atender la deuda, sin que se vea afectado su historial crediticio. Este mecanismo no afecta en ningún caso el tiempo del crédito y mantiene su calificación.

#### *Calificación*

Los créditos que sean sujetos de prórrogas, mantendrán la misma calificación que tenían al momento de la solicitud de prórroga

#### *Vigilancia y Control*

El sistema IAS, generará un reporte de auditoría, que podrá ser consultado por quienes ejerzan estas funciones.

#### *Autorización de la Prorroga*

Este mecanismo será facultad expresa y exclusiva del comité de cartera. Su autorización se dará máximo por la mitad del periodo de amortización, sin que supere 45 días; en ningún caso podrá ser sujeto de más de tres prórrogas y estas no podrán ser consecutivas.

#### *Requisitos:*

- Estar al día con su obligación crediticia.
- El mecanismo de prórroga es puntual, transitorio y limitado.
- Presentar solicitud por escrito, argumentando las razones que lo llevan a elevar dicho requerimiento, de ser posible, anexar los soportes probatorios que la justifiquen.

**Parágrafo:** Las prórrogas no puede convertirse en una práctica generalizada para regularizar el comportamiento de la cartera de créditos.

#### Acuerdo de pago

El Instituto podrá realizar acuerdos de pago, con clientes cuyo crédito se encuentre en etapa de cobro administrativo, con el objeto de normalizar su cartera mediante el diligenciamiento del formato "Acuerdo de pago", en el cual el deudor se compromete a cancelar valores vencidos o el total de la obligación, en un término no mayor a noventa (90) días en una o varias cuotas. Estos acuerdos de pago no son aplicables a créditos en etapa de cobro pre jurídico y jurídico.

**Parágrafo Primero:** será el comité de cartera el encargado de evaluar la solicitud de acuerdo de pago y emitir su respectiva autorización.



	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>MANUAL DE CARTERA</b>	CODIGO : MGN00-02
	<b>PROCESO GESTION DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 27/09/2016
			VERSIÓN: 01

**Parágrafo Segundo:** En todo caso, el deudor deberá realizar abonos mensuales de capital e intereses de la deuda vencida, en ningún caso el deudor podrá solicitar un acuerdo de pago en donde no realice abonos mensuales.

## **CAPITULO SEGUNDO**

### **CASTIGO DE CARTERA**

El castigo de cartera es un mecanismo contable para depurar las cifras e indicadores de los estados financieros del IFC.

Debe considerarse el castigo de una obligación, siempre que se demuestre la imposibilidad de ser recaudada, una vez agotados todos los procedimientos de cobro, previo concepto del abogado externo.

La Junta directiva será la única instancia con las facultades de poder autorizar el castigo de cartera, previa presentación de los soportes técnicos, jurídicos y administrativos que demuestren la imposibilidad de cobro de las obligaciones.

#### ***Obligaciones susceptibles a castigo***

- a. *Obligaciones calificadas en "E", cuyo saldo se encuentre provisionado al 100%, por concepto de Capital, intereses contabilizados y aquellos otros conceptos que sean susceptibles de cobro.*
- b. *El saldo de la deuda que no fuere cubierto por parte del valor asegurado en la garantía (seguro de vida) cuando el titular fallece.*
- c. Cuando se trate de ilícitos y se haya presentado la respectiva denuncia penal en averiguación de responsables, demostrando la irrecuperabilidad de la deuda y la gestión de cobro realizada; se solicitará el castigo de estas obligaciones, anexando copia de la respectiva demanda y soportes correspondientes.
- d. Incapacidad económica del deudor y codeudor.
- e. Saldo insoluto como el resultado de Bienes rematados que no cubran la totalidad de la obligación siempre y cuando dicho saldo sea inferior a 10 SMMLV.
- f. Desconocimiento de la ubicación de los deudores y codeudores.

#### ***Sanción de los clientes***

El nombre de la persona a quien se le castigue obligaciones y su identificación e información relevante sobre el crédito, se incluirán en el archivo histórico del instituto como CLIENTE CASTIGADO, y se debe reportar a las centrales de riesgo.

#### ***Continuación con la gestión de cobro***

 INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>MANUAL DE CARTERA</b>	CODIGO : MGN00-02
	<b>PROCESO GESTION DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 27/09/2016
			VERSIÓN: 01

Que una obligación se encuentre castigada no significa que no deba continuar la gestión necesaria para su cobro. Se debe continuar con la gestión de cobro hasta su recaudo para su extinción.

Cuando el castigo recaiga en obligaciones al cobro judicial, se continuará con los procesos hasta la obtención de la sentencia para que posteriormente pueda hacerse efectiva la deuda, en caso que el deudor adquiera solvencia o se encuentren bienes a su nombre.

### **RECUPERACIÓN DE CARTERA CASTIGADA**

Las obligaciones castigadas se pueden extinguir, mediante la cancelación de por lo menos el total de capital.

En consecuencia, se podrá tener la remisión o condonación de los intereses y otros conceptos castigados, así como los honorarios de abogado, si a ello hubiere lugar.





SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO GESTION DOCUMENTAL

MANUAL DE CARTERA

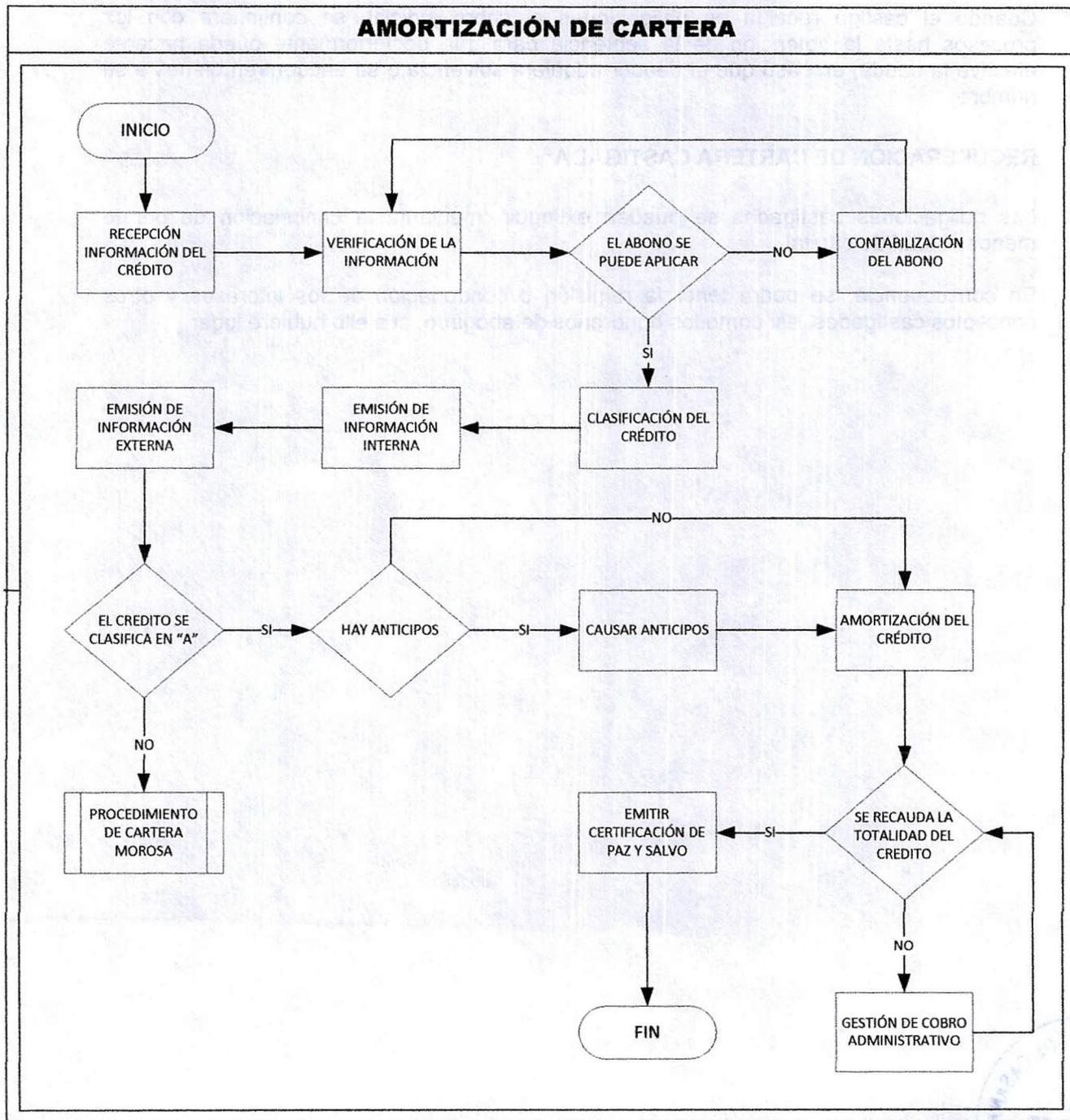
CODIGO : MGN00-02

FECHA DE APROBACIÓN: 27/09/2016

VERSIÓN: 01

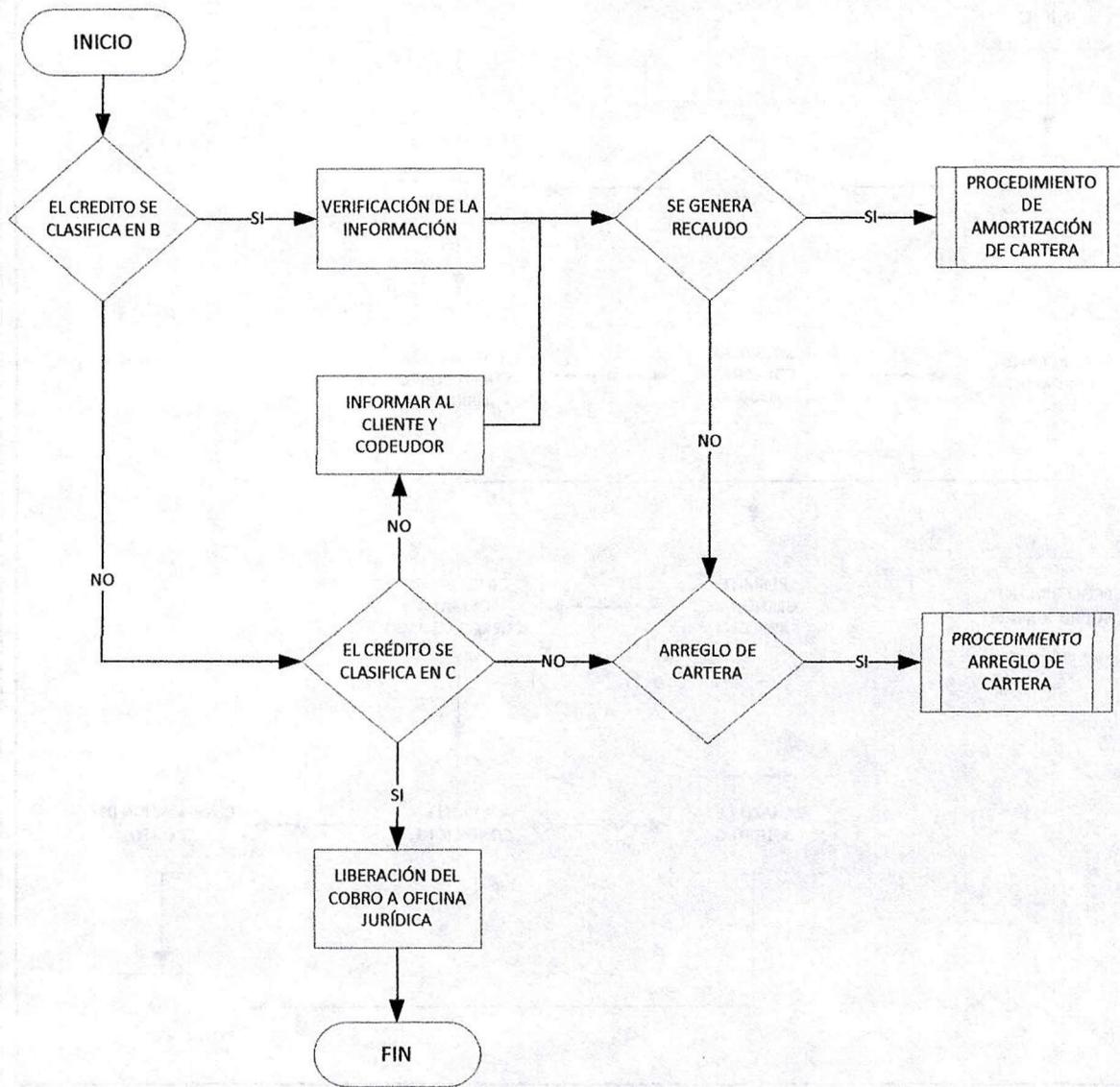
### CAPITULO TERCERO

#### AMORTIZACIÓN DE CARTERA



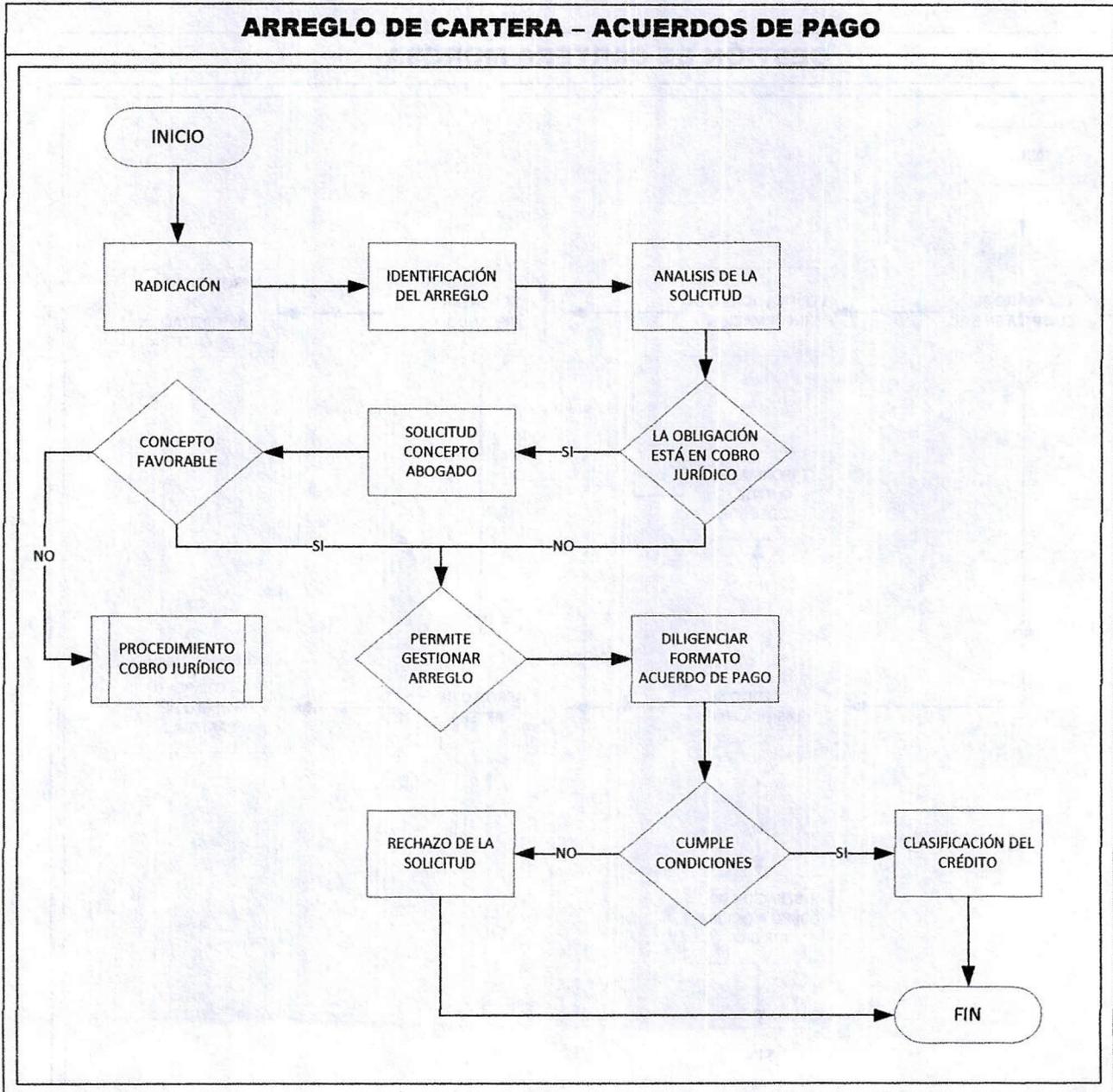
GESTIÓN DE CARTERA MOROSA

GESTIÓN DE CARTERA MOROSA



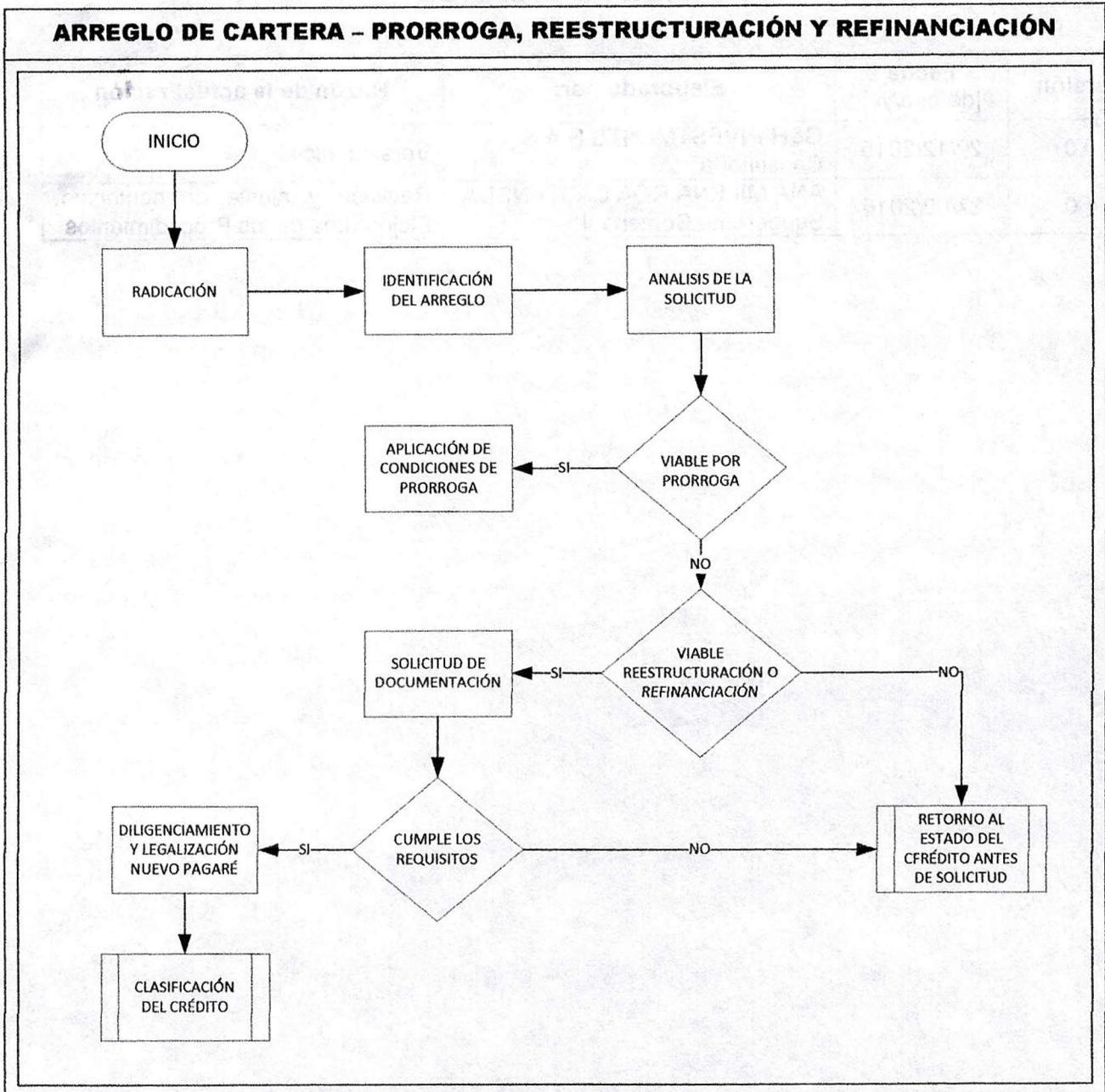
ARREGLO DE CARTERA

ARREGLO DE CARTERA - ACUERDOS DE PAGO



	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	MANUAL DE CARTERA	CODIGO : MGN00-02
	PROCESO GESTION DOCUMENTAL		FECHA DE APROBACIÓN: 27/09/2016
			VERSIÓN: 01

**ARREGLO DE CARTERA**



 <b>ifc</b> <small>INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE</small>	<b>SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<b>MANUAL DE CARTERA</b>	CODIGO : MGN00-02
	<b>PROCESO GESTION DOCUMENTAL</b>		FECHA DE APROBACIÓN: 27/09/2016
			VERSIÓN: 01

## CONTROL DE CAMBIOS

<b>Versión</b>	<b>Fecha [dd/mm/yy]</b>	<b>Elaborado por:</b>	<b>Razón de la actualización</b>
0.0	29/12/2015	G&H INVESTMENTS S.A.S Consultoría	Versión Inicial
1.0	27/09/2016	ANA MILENA ROA CASTAÑEDA Subgerente Comercial	Revisión y ajuste de contenido. Flujograma de los Procedimientos

