



COOPERATIVA PROFESIONALES, R.L.

**REGLAMENTO DE MOROSIDAD Y DE
GESTIÓN DE COBRO**



REGLAMENTO DE MOROSIDAD Y DE GESTIÓN DE COBRO

Capítulo I

Definición y Objetivos

- Artículo 1:** Se define como morosidad el incumplimiento de las obligaciones contraídas en los términos pactados.
- Artículo 2:** El Objetivo de este reglamento es establecer las normas para la recuperación de la morosidad en los compromisos, su metodología y los riesgos.
- Artículo 3:** La Junta de Directores dictará normas para evitar la morosidad y se establecerá un cargo por morosidad según lo establecido en el Artículo 4.18 del Estatuto de la Cooperativa de Servicios Múltiples Profesionales, R. L.

Capítulo II

Principios para evaluar la Morosidad

- Artículo 4:** La fecha de pago será hasta el último día de cada mes. Se incurre en cargo por morosidad cuando el pago sobrepasa el quinto (5) día hábil del mes siguiente, en los programas detallados a continuación:
- a. Compromisos obligatorios
 - b. Préstamos
 - c. Seguros voluntarios
 - d. Plan Administrado de Salud
 - e. Servicios de Telefonía celular
- Artículo 5:** Para los siguientes programas, la morosidad se calificará de acuerdo con lo detallado:
- a. Tarjeta de Crédito: Después del último día de pago estipulado en el estado de cuenta.



b. Cuenta por Cobrar Cheques Devueltos: A su vencimiento

Capítulo III

Cargos por Morosidad

Artículo 6: Se establecen cargos por morosidad basados en los siguientes criterios:

OBLIGACIONES	CARGO POR MORA SOBRE SALDO ACUMULADO	CARGO POR PAGO VENCIDO	CARGO POR SOBREGIRO
Compromisos Obligatorios	1.50%		
Préstamos		1.50%	
Seguros		1.50%	
Telefonía celular		1.50%	
Cuenta x Cobrar Expulsado y Retirado		1.50%	
Tarjetas			
Navideña Clásica y Gold Platinum		B/. 15.00 B/. 25.00	B/. 10.00 B/. 25.00
Black		B/. 30.00	B/. 30.00

PARÁGRAFO: Para las tarjetas de crédito, los cargos por morosidad están estipulados en el contrato, los mismos se generan después del último día de pago, según estado de cuenta.

Capítulo IV

Gestiones de Cobro

Artículo 7: Asignaciones de la Cobranza:



- a. El Departamento de Cobros tiene la responsabilidad de gestionar y controlar la morosidad de todos los productos y servicios que mantienen los asociados y terceros a nivel nacional cuyas cuentas reflejen morosidad en los rangos de 30 días de atraso y más, según los reportes de gestión de cobranza y los niveles de riesgo del cálculo de la reserva de cuentas incobrables según la norma vigente.
- b. Los Capítulos: El Coordinador Capitular Administrativo junto a su equipo de trabajo, gestionarán con el apoyo del Departamento de Cobros la cobranza de todos los programas, productos o servicios donde participa el asociado o tercero, cuyas cuentas reflejen morosidad en los rangos de 30 días y más, de acuerdo con los reportes de gestión de cobranza y los niveles de riesgo de cálculo de la reserva de cuentas incobrables según la norma vigente.
- c. Departamento Jurídico:
 - Será el responsable de dar seguimiento y atender los casos que le hayan sido enviados para la recuperación de la deuda por vía judicial.
 - En caso de ser necesario una asesoría jurídica externa las propuestas serán revisadas por el Departamento Jurídico y aprobadas por la Junta de Directores.

Artículo 8: Cuentas castigadas contra la reserva para cuentas incobrables.

El Departamento de Cobros gestionará la recuperación de las cuentas castigadas contra la reserva de cuentas incobrables que no forman parte de la gestión del Departamento Jurídico.

Capítulo V

Sanciones por Morosidad

Artículo 9: Las sanciones por morosidad se aplicarán tomando en consideración los siguientes criterios:

- a. Compromisos Obligatorios

Transcurridos 60 días de atraso y realizadas las gestiones de cobro correspondientes, en caso de no recibir pagos, el Departamento de



Cobros podrá presentar a la Comisión de Morosidad el caso para recomendar a la Junta de Directores la expulsión del asociado o dar de baja a tercero:

PARÁGRAFO: En caso de que los asociados nunca hayan pagado sus compromisos obligatorios y no estén participando en otros programas, se reversarán los cargos mensuales y de morosidad. La Comisión de Morosidad recomendará a la Junta de Directores revocar su afiliación a la Cooperativa.

Nota: en los casos en que Cooperativa haya realizado el único pago registrado a la cuenta del asociado producto de promoción de ingreso, se reversará el pago efectuado y se procederá según parágrafo anterior.

- b. Para los Préstamos de Consumo, Prendarios e Hipotecarios:
Transcurridos 60 días de atraso, realizadas las gestiones y de no recibir pagos, el Departamento de Cobros podrá presentar a la Comisión de Morosidad el caso para recomendar a la Junta de Directores la expulsión del asociado o dar de baja al Tercero.

PARÁGRAFO:

Codeudores: En el caso de los codeudores, se evaluará la capacidad de pago y se ejecutarán las garantías o dineros en ahorros disponibles, como las acciones legales como si se tratara del deudor principal.

- c. Seguros Voluntarios

Para los Seguros contratados sin acreencia hipotecaria, transcurridos 60 días de atraso y realizadas las gestiones de cobro correspondientes se procederá con la suspensión de la cobertura, previa notificación de la cancelación al asociado o tercero y de no recibir pago el Departamento de Cobros podrá presentar el caso a la Comisión de Morosidad para recomendar a la Junta de Directores su expulsión, dar de baja al tercero. Castigar las cuentas contra la reserva y enviar al Departamento Jurídico.

Todo seguro con saldo vencido sin acreencia no tendrá derecho a la renovación.

Para nuevas contrataciones, el pago deberá ser por descuento directo.



PARÁGRAFO: No aplica para los seguros contratados con acreencia hipotecaria (véase la política de colaterales). El Dpto. de Cobros deberá realizar las gestiones para la recuperación de la morosidad.

d. Servicios de Telefonía Celular:

Los días 30 de cada mes se les enviará un recordatorio de pago y al (quinto) 5 día del mes siguiente se procederá con la suspensión del servicio.

Al cumplir los 60 días de atraso se procederá con la cancelación del contrato y del servicio de telefonía celular.

Los asociados y terceros que soliciten reactivación de su (s) línea (s) deberán:

1. Mantener al día todos sus compromisos con la Cooperativa.
2. Cancelar un cargo por reactivación de acuerdo con la tarifa vigente.

PARÁGRAFO: Se suspenderá el Servicio de Telefonía Celular, en cualquier momento, cuando el uso del celular refleje saldos excesivos. El servicio se restablecerá una vez el usuario haya cancelado los saldos adeudados en los compromisos con la Cooperativa o de acuerdo con lo establecido en este Reglamento.

e. Tarjetas de Crédito:

Transcurridos 60 días de atrasos y realizadas las gestiones de cobro correspondientes, de no recibir pago, el Departamento de Cobros podrá presentar el caso a la Comisión de Morosidad para recomendar a la Junta de Directores su expulsión o dar de baja al Tercero, castigar las cuentas contra la reserva y enviar.

En los casos de los tarjetahabientes que acumulen más de 90 días de atraso se procederá con el bloqueo definitivo de la tarjeta por morosidad, una vez realizadas las gestiones de cobro.

El desbloqueo ejecutivo de la cuenta estará sujeto a la cancelación del saldo moroso en la tarjeta de crédito y todos los compromisos con la



Cooperativa. Dicho desbloqueo deberá ser solicitado al Departamento de Canales.

PARÁGRAFO: El Tarjetahabiente podrá acogerse a lo establecido en la Ley 81 de 31 de diciembre de 2009.

El tarjetahabiente que se acoja a esta ley conservará la tasa de interés que tenga vigente.

Si el asociado o tercero incumple este compromiso, la Cooperativa utilizará todos los mecanismos de gestión de cobros para recuperar el saldo adeudado.

En los casos de tarjetahabientes de la tercera edad, se aplicará el descuento establecido de acuerdo con la Ley de la Tercera Edad.

f. Cheques Devueltos:

La cobranza de los cheques devueltos será ejecutada de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Cheque Devuelto vigente.

Capítulo VI

Disposiciones Generales

Artículo 10: **Arreglo de Pago :** Es un convenio mediante el cual el deudor se obliga a cancelar al acreedor la deuda atrasada o morosa en un término y letra establecida.

Queda facultado el Jefe de Cobro o en su ausencia, el Oficial de Cobro para celebrar, por escrito, arreglos de pago.

Durante el año, sólo se podrá conceder un (1) arreglo de pago al asociado o tercero.

Ningún arreglo de pago podrá exceder doce (12) meses de plazo, ni la fecha del vencimiento del compromiso de pago.

El plazo del arreglo de pago será pactado de acuerdo con el monto y cantidad de letras vencidas. En caso de incumplimiento, se continuará con el proceso de recuperación correspondiente.



El arreglo de pago debe contener los datos generales del asociado, las obligaciones y montos morosos, mensualidad, inicio de pago y la firma de los involucrados.

Todo arreglo de pago deberá cubrir como mínimo del 25% del saldo moroso.

El Departamento de Cobros no realizará arreglos de pago de casos que se encuentran en el Departamento Jurídico.

Artículo 11: Expulsados y Retirados por morosidad: Son aquellos asociados y terceros que por incapacidad económica se han excluido de la Cooperativa.

Artículo 12: El Departamento de Cobros será el encargado de realizar el castigo de las cuentas incobrables, toda vez sea recomendado por la Comisión de Morosidad y aprobado por la Junta de Directores.

Artículo 13: El Departamento de Cobros será el encargado de solicitar al Departamento de Operaciones la colocación de la tasa "0" y aplicación de los seguros y desgravamen como cargos únicos para aquellos casos que sean enviados al Departamento Jurídico.

Artículo 14: El Departamento de Cobros y los Capítulos quedarán facultado para utilizar los siguientes canales de comunicación para ejecutar sus gestiones de cobranza:

1. Correos electrónicos personalizados.
2. Recordatorios de pagos.
3. Uso de WhatsApp.
4. ATOM (nombre del aplicativo software).
5. Recordatorios de pago a través de los servicios de las telefónicas.
6. Recordatorios de pago a través del corredor de seguros

Artículo 15: El Departamento de Cobros y Capítulos quedarán facultado para realizar las gestiones de cobranza mediante la utilización de los dineros disponibles o dados en garantía de un compromiso, dentro de los siguientes productos pasivos:

1. Abonos por aplicar en cuentas al día
2. Cuentas por pagar de Devoluciones
3. Premio de Persistencia Asociado
4. Cuentas de depósito disponible Asociado/Tercero



5. Capital Externo (para los que cumplen con el requisito de su uso)
6. Corridas automáticas

Nota: Estas ejecuciones se darán Cumpliendo con lo establecido en:

- Estatuto - Capítulo 1, artículo 4.19.
- Pagares
- Formulario de afiliación

CAPÍTULO VII

Préstamos Renegociados

Artículo 16: Los préstamos que por dificultades materiales en la capacidad de pago del deudor sean objeto de prórroga, arreglo de pago, refinanciamiento, o cualquier otra variación en su plazo, monto u otros términos y condiciones del contrato original, se denominarán préstamos renegociados. Los términos de la renegociación serán establecidos por la Comisión de Morosidad que hará la recomendación a la Junta de Directores para su aprobación final.

Queda entendido que los préstamos renegociados no implican, desembolso alguno por parte de la Cooperativa, y son aprobados por la Junta de Directores.

Los préstamos renegociados serán clasificados en la categoría de mayor riesgo hasta que, de acuerdo con la evaluación de su capacidad de pago y al cumplimiento de sus obligaciones, puedan ser reclasificados en una categoría de menor riesgo.

Nota: El Departamento de Cobros será el encargado de facilitarle al Departamento de Crédito todos los documentos requeridos, para su debido análisis.

Artículo 17: Parámetros para los préstamos renegociados:

- a. Reducción de Letra
- b. Negociación de tasa de interés
- c. Refinanciamiento en tiempo (extensión del plazo)
- d. Cambio de garantías y colaterales

Nota: Este producto debe ser tramitado preferiblemente por descuento directo, sujeto a la capacidad de pago y al análisis de crédito.



Artículo 18: Cuando se trate de un préstamo de asociado/tercero, expulsado, retirado, en el cual el (los) codeudor(es) asociado(s) esté (n) pagando la deuda, se aplicará la tasa de interés vigente para los asociados activos.

PARÁGRAFO: Si él o los codeudores son de la tercera edad, se le aplicará el beneficio correspondiente.

Artículo 19: Todo préstamo renegociado deberá ser debidamente documentado y archivado en su expediente.

Historial de Revisiones:

Versión	Fecha	Responsable	Comentarios
01	12-03-2013	Junta de Directores	Aprobado en Reunión Ordinaria No.10-2013.
02	12-12-2013	Junta de Directores	Aprobado en reunión No. 23-2018.
03	12-12-2023	Junta de Directores	Aprobado en reunión No.47-2023, Acuerdo No. 6.

Aprobación del Documento:

Original Firmado