



COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO
COOCERVUNION

**MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS
DE CARTERA DE CREDITOS
POR EMERGENCIA ECONOMICA
POR COVID-19**

Agosto de 2020

ACUERDO No. 042

Dando cumplimiento a las recomendaciones emitidas por diferentes entes oficiales sobre la emergencia sanitaria en todo el territorio nacional y en el marco de las circulares 11 de 2020, 17 y 18 de 2020 de la Superintendencia de Economía Solidaria, el Consejo de Administración propone las siguientes medidas a partir del 21 de agosto de 2020 y hasta el 31 de diciembre de 2020 fecha que podrá ser modificada en caso de que las causas desaparezcan, persistan o se incrementen. Estas políticas serán monitoreadas semanalmente de acuerdo con el flujo de caja y los demás indicadores que son exigidos por la Supersolidaria.

Las excepciones a las políticas aquí planteadas podrán ser aprobadas por el Consejo de Administración previo concepto del ente de revisión respectivo.

El Consejo de Administración de **COOCERVUNION**, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias y en concordancia con las disposiciones legales.

CONSIDERANDO:

Establecer las políticas, por medio de las cuales después de previo análisis y aplicación de las circulares 17 y 18 de normativas vigentes favorecerán las necesidades del asociado en concordancia con el sostenimiento futuro de la entidad teniendo en cuenta siempre la situación actual derivada de la pandemia del COVID19.

1. POLÍTICAS

COOCERVUNION define las siguientes instrucciones:

Políticas generales

- a.) La cooperativa estableció un modelo de segmentación de la cartera de créditos de los asociados teniendo como referencia el sector económico de este, su actividad profesional, el comportamiento de pagos en la entidad y demás variables relevantes que permitieran identificar el riesgo actual y futuro de la entidad se estableció una evaluación que evidencio los riesgos en tres escalas para la toma decisiones presentes y futuras consistentes en: Riesgos Altos Medios y bajos.
- b.) Con las calificaciones de riesgos planteadas la cooperativa establece los impactos probables que tendrá la cartera de créditos para los flujos de caja futuros de la entidad y que por lo tanto permiten establecer un grupo de políticas, que se mencionan a continuación, para otorgamiento de nuevos créditos y las modificaciones y periodos de gracia de los créditos vigentes.

- c.) Se plantea por parte de la cooperativa que las políticas de crédito acá planteadas no serán de uso masivo y se evaluará cada uno de los casos de los asociados siempre procurando brindarle la mejor solución sin llegar a impactar la cooperativa en sus estados financieros y su liquidez de la forma que afecte el futuro de ésta y los recursos de los asociados.
- d.) La cooperativa se acoge a las políticas acá planteadas y a las demás que se generen necesarias siempre amparados en las circulares normativas emitidas por la Supersolidaria.
- e.) Los intereses causados desde el inicio del período de gracia hasta la fecha de negociación se podrán diferir en un plazo adecuado a la capacidad de pago del asociado. Sin embargo, lo ideal es que el asociado al momento de la aceptación del acuerdo del crédito pague la totalidad de los intereses causados dado que la norma exige la provisión del 100% de estos valores a la cooperativa.
- f.) Se establece el formato de nuevo acuerdo para ampliación de período de gracia en donde cada asociado deberá diligenciar uno por cada obligación que posea. En este formato quedarán plasmadas las condiciones pactadas. Es de anotar que a la ampliación de período de gracia y la modificación de créditos está sujeto el análisis de las condiciones actuales del deudor planteadas en este documento de políticas.
- g.) Desde el área de cartera se hará seguimiento al cumplimiento de los acuerdos pactados dentro del proceso de la cobranza de **COOCERVUNION**.

h.) Política nuevos créditos:

Se aplicará reglamento de créditos vigentes, con una premisa en la evaluación y decisión de aprobación del crédito teniendo en cuenta la situación actual laboral y financiera del asociado que permita tomar la mejor decisión para cada una de las partes, adicionalmente de establecer aprobaciones de crédito que apoyen la situación actual de los asociados en la adecuada gestión de sus ingresos y flujo de caja. Se establece que se revisará cada caso de solicitud en los términos planteados teniendo en cuenta la segmentación realizada, pero este no será el motivo único de aprobación o rechazo de las solicitudes dado que cada caso manifestado por el asociado será evaluado de forma particular con el propósito de siempre encontrar la mejor solución a sus necesidades

i.) Modificación de créditos (refinanciación)

Se podrán modificar los créditos vigentes como política de alivio a los asociados teniendo en cuenta que aplica para aquellos asociados que en el estudio de crédito puedan demostrar la disminución de sus ingresos, lo que se convierte en la nueva medida para definir el nuevo plazo y condiciones de garantías de los créditos refinanciados con un

plazo máximo de acuerdo con la capacidad de pago del asociado. Este plazo no podrá exceder el máximo aprobado en el reglamento de crédito que es de 60 meses.

Estos créditos modificados no constituirán una reestructuración con sus impactos normativos, siempre y cuando: durante los últimos seis (6) meses el crédito no haya alcanzado una mora al cierre de cada mes consecutiva mayor a sesenta (60) días para microcrédito y consumo y de noventa (90) días para comercial y vivienda. En caso contrario, cualquier modificación en las condiciones iniciales de los créditos deberá considerarse como una reestructuración.

Para realizar estas modificaciones se debe realizar el siguiente procedimiento:

- El asociado diligencia solicitud con datos actualizados.
- El asociado diligencia formato estipulado como soporte para demostrar el hecho de la disminución de sus ingresos y manifestación del porque se hace necesaria la refinanciación de sus créditos.
- Se procesa basado en el análisis de las situaciones planteadas por el asociado las cuales en lo posible se deben certificar como reales (colillas de pago con disminución de ingresos, manifestaciones del asociado de disminución de los ingresos en su grupo familiar que requieran de sus actuales recursos).
- Se aprueba o rechaza la solicitud por el comité de contingencia COVID 19.
- Si el crédito o los créditos modificados ya tuvieron por parte de la entidad uno o mas periodos de gracia se debe garantizar que estos crédito modificados tendrán como calificación la que tenía el asociado al momento de otorgar el primer periodo de gracia, lo que se hará de forma escalonada mes a mes hasta llegar a la calificación inicial, siempre y cuando estos créditos no tengan deterioros de mora después de la modificación, caso en el cual, la calificación del periodo será la que corresponda a sus días de mora o la que estime la entidad por el riesgo evidenciado.

j.) Periodos de gracia:

Esta política de alivio a los asociados aplica para aquellos sectores o empresas que al momento de la solicitud no hacen parte de los sectores económicos autorizados y reactivados por las políticas del gobierno o que éste se encuentre desempleado o que demuestre una eventualidad de disminución total de sus ingresos; lo cual debe ser demostrado y certificado por parte del asociado solicitante en lo posible, estos periodos se otorgarán hasta la fecha máxima del 31 de diciembre de 2020.

Es necesario tener en cuenta que el periodo de gracia es una suspensión temporal de las cuotas de capital, interés y costos adicionales del crédito pactados y en ningún momento es una condonación de éstas por parte de la Entidad, es por eso que los intereses y demás costos continúan su causación y cobro.

Estos periodos de gracia aplican para asociados que solicitan periodos de gracia nuevos o que ya los han tenido bajo los lineamientos de circular 11 de 2020 que no presenten mora mayor o igual a noventa (90) días (incluidos los reestructurados).

La calificación de los créditos que sean beneficiados con periodos de gracia por primera vez deberá corresponder a la calificación por riesgo que trae el deudor, la cual deberá mantenerse durante el tiempo de vigencia de este alivio, salvo que el análisis de riesgo o la evaluación de la cartera determinen su deterioro.

Para los créditos que fueron objeto de alivio bajo los lineamientos de la Circular Externa N° 11 de 2020, y no se les concedan nuevos periodos de gracia bajo los lineamientos aquí dispuestos, se les deberá ajustar su calificación a la que tenían en el momento que se les otorgó el primer periodo de gracia y constituir el deterioro (provisión) correspondiente. La modificación de la calificación deberá realizarse al momento del vencimiento del alivio.

Para realizar estos periodos de gracia se debe realizar el siguiente procedimiento:

- El asociado diligencia solicitud con datos actualizados
- El asociado diligencia formato estipulado como soporte para demostrar el hecho de la disminución de sus ingresos y manifestación del porqué se hace necesario el periodo de gracia de sus créditos.
- Se procesa basado en el análisis de las situaciones planteadas por el asociado, las cuales en lo posible se deben certificar como reales (cancelación del contrato, certificaciones de suspensiones de contratos).
- Se aprueba o rechaza la solicitud por el comité de contingencia COVID 19.

k.) Plan de comunicaciones y control interno

La entidad publicará en los medios de contacto con el asociado, las políticas acá aprobadas y actualizará y expondrá estas de forma permanente para que el asociado esté enterado de lo acordado en su beneficio y de la Entidad.

- Se debe informar al asociado cual es el mecanismo y el medio eficiente para dar respuesta a inquietudes, quejas y reclamos planteadas teniendo claro que según la circular 17 este debe ser tramitado ante la Junta de Vigilancia como medio de comunicación de intermediación entre el asociado y el Comité de Contingencia.
- El mecanismo utilizado será el correo electrónico *juntadevigilancia@coocervunion.com* dispuesto para esta labor, el cual lo recibirán los miembros de la junta de vigilancia y el área de operaciones de la cooperativa quienes en conjunto darán respuesta al asociado en un máximo de 2 días hábiles dada la necesidad de respuesta inmediata de parte del asociado.

Esta estrategia de comunicación contiene los siguientes componentes:

Al momento de la aprobación de la modificación o periodos de gracia al asociado se entregará carta con las condiciones aprobadas incluyendo como mínimo cuotas mensuales, tasas de interes plazos otorgados.

Los canales de comunicación para dar a conocer al asociado las políticas acá aprobadas serán: sus correos electrónicos, redes sociales, página WEB, comunicación telefónica, presencial y servicio de mensajería certificada directa además de los contactos con los empleados y directivos.

Las inquietudes, quejas y reclamos también pueden dirigirse directamente a los empleados de la entidad en sobre cerrado, quienes direccionarán la información a la Junta de Vigilancia para dar respuesta al asociado lo más pronto posible.

La Junta de Vigilancia emitirá acta periódica al Consejo de Administración de con el resumen de la actividad realizada y sus comentarios o recomendaciones ante las eventualidades presentadas.

La Revisoría Fiscal de la Cooperativa podrá solicitar en cualquier momento informe del estado de las políticas acá planteadas para su gestión de revisoría y podrá emitir recomendaciones al respecto a directivos entes de control y supervisión.

2. APROBACIÓN.

Las disposiciones del presente Acuerdo rigen a partir de la fecha de aprobación por parte del Consejo de Administración.

Aprobado en reunión extraordinaria de Consejo de Administración del día 21 de agosto de 2020 mediante acta del Consejo de Administración número 573

Para constancia firman:



LUIS MARIO MEJÍA LAVERDE
Presidente Consejo de Administración



NIDIA VILLA VELEZ
Secretaria Consejo de Administración