

## POLÍTICAS DE COBRANZA DE CARTERA<sup>1</sup>

FIDUCIARIA DE OCCIDENTE S.A. (En adelante FIDUOCCIDENTE), sociedad fiduciaria legalmente constituida y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, con NIT 800.143.157-3 y domicilio principal en la Carrera 13 No. 26a – 47 Piso 9, en la ciudad de Bogotá D.C., en cumplimiento de lo previsto en El art. 333 de la Constitución Nacional consagra el derecho a la libre competencia como un derecho de todos que supone responsabilidades para los participantes, compitiendo al Estado velar porque dentro de los objetivos de eficiencia de los mercados se logre una adecuada protección de los consumidores y se garantice la libre contratación de bienes y servicios por parte de éstos, en tal sentido la Fiduciaria pone a su disposición las Políticas de cobro pre jurídico de cartera que han sido adoptadas por FIDUOCCIDENTE, las cuales son de obligatorio y estricto cumplimiento por parte de todos los empleados de FIDUOCCIDENTE y terceros a quienes FIDUOCCIDENTE, en su calidad de responsable haya contratado para tal gestión.

### 1.1 ALCANCE

La superintendencia Financiera mediante **Circular básica jurídica - Circular externa No. 029 de 2014** Parte I Título III Capítulo 1 estableció en el numeral 5 las condiciones de la gestión de cobranza realizada a los consumidores financieros así:

#### 1.1.1 Ámbito de aplicación<sup>2</sup>

Con el fin de garantizar los derechos de los consumidores financieros y dentro del marco general de la debida diligencia en la prestación del servicio, en la gestión de cobranza a deudores morosos, las entidades vigiladas deben atender las instrucciones aquí impartidas, independientemente de que la gestión sea realizada directamente por éstas o a través de terceros.

Cuando la mencionada gestión se realice mediante la contratación de terceros, la actividad se entiende realizada bajo la entera responsabilidad de la entidad vigilada quien es igualmente responsable de velar porque los terceros contratados, atiendan en forma integral las instrucciones establecidas en la presente Circular. Igual regla aplicará en los eventos de cesión de cartera, para lo cual las entidades vigiladas deben incluir en sus contratos una cláusula en la que se señale que el cesionario, cuando ésta sea transferida, observará las pautas de cobro establecidas por la SFC en la presente Circular.

Las condiciones establecidas a continuación aplican a las entidades vigiladas por la SFC, con excepción de aquellas que se encuentren sometidas a algún régimen especial sobre el particular, tales como las entidades administradoras de fondos de pensiones y cesantías, quienes deberán

---

<sup>1</sup> Versión 1.0 del 2 de septiembre de 2019

<sup>2</sup> Tomado de la Circular Básica Jurídica Parte I- Título III - Capítulo I – Numeral 5 Condiciones de la gestión de cobranza. <https://www.superfinanciera.gov.co/publicacion/10083444>

atender las disposiciones especiales que resulten aplicables.

## 1.1.2 Cobranza prejudicial

### 1.1.2.1 Gastos de cobranza prejudicial

Se entiende por gastos de cobranza prejudicial toda erogación en la que haya incurrido la entidad vigilada por razón de las actividades desplegadas durante el ejercicio de la gestión de cobro prejurídico, tendientes a obtener la recuperación de su cartera, incluidos los honorarios profesionales, independientemente de que la gestión sea realizada directamente por funcionarios de la entidad o por terceros facultados por ésta.

Los mecanismos de cobranza prejudicial deben constituirse en formas privadas y pacíficas de solución de litigios que resulten menos gravosas para ambas partes. Su ejercicio no puede constituir una fuente adicional de conflictos ni proponerse como una estrategia para eludir el cumplimiento de los requisitos, cargas, términos de prescripción y demás garantías de imparcialidad que asegura el proceso.

En ese orden de ideas, la gestión de cobranza realizada por entidades vigiladas o por terceros autorizados por éstas debe efectuarse con profesionalismo, garantizando el respeto de los consumidores financieros y absteniéndose de abusar de su posición dominante contractual.

Constituyen formas indebidas de cobranza, por ejemplo, aquellas que buscan presionar el pago poniendo en conocimiento de terceros que no son parte de la relación crediticia y a las que no asiste un interés respaldado en razones legales o de orden público, v.gr. cobro a través de “chepitos”, fijar avisos en zonas comunes al conjunto residencial o en diarios de amplia circulación donde se informe de manera indiscriminada de la condición de deudor de una persona, así como el envío de comunicaciones a terceros que tengan relaciones comerciales con el deudor, sin perjuicio de la posibilidad de enviar la información del comportamiento de pagos de los deudores a las centrales de información, de acuerdo con lo previsto en las disposiciones legales que resulten aplicables.

### 1.1.2.2 Deber de información al momento de la contratación de los servicios o vinculación a productos

Las entidades vigiladas deben informar a los consumidores financieros de manera clara, cierta, precisa, suficiente y de fácil comprensión para éstos, en forma previa y al momento de la aprobación o desembolso de los créditos, lo siguiente:

1.1.2.2.1 Las políticas y mecanismos implementados por la entidad para efectuar la gestión de cobranza prejudicial.

1.1.2.2.2 El momento a partir del cual se iniciará la gestión de cobranza prejudicial.

1.1.2.2.3 Los gastos derivados de la gestión de cobranza prejudicial, incluida la forma para determinarlos y los conceptos empleados para su liquidación.

1.1.2.2.4 Las dependencias internas o las entidades externas autorizadas por la vigilada para adelantar las gestiones de cobranza.

1.1.2.2.5 Las entidades vigiladas deben informar si las personas que realizan la gestión de

cobranza se encuentran autorizadas para aceptar acuerdos de pago con los consumidores financieros.

1.1.2.2.6 Los canales a través de los cuales los deudores podrán efectuar el pago.

Cualquier modificación relacionada con la información de que tratan los anteriores subnumerales debe ser informada al cliente por escrito, de manera oportuna a través de mecanismos idóneos. En todo caso, los cambios o modificaciones de dicha información deben ser comunicada en los extractos o estados de cuenta de las obligaciones.

Las anteriores instrucciones se entenderán sin perjuicio de la obligación de las entidades vigiladas de mantener a disposición de los consumidores financieros tal información en oficinas y a través de los medios que se consideren idóneos.

#### 1.1.2.3 Condiciones de la gestión de cobranza prejudicial

Si bien los gastos de cobranza no son de aquellos que se reputan como intereses en los términos de los arts. 65 y 68 de la Ley 45 de 1990, para poder ser trasladados a los deudores, las entidades vigiladas y los terceros autorizados por éstas deben atender las siguientes instrucciones:

1.1.2.3.1 Las entidades vigiladas deben asegurarse de que las personas responsables de hacer la gestión de cobro den un buen trato al deudor.

1.1.2.3.2 Todo cobro que se traslade al consumidor financiero por concepto de gastos de cobranza debe implicar el despliegue de una actividad real encaminada efectivamente a la recuperación de cartera, y el costo de la misma debe corresponder a los montos que hayan sido previamente informados a los deudores. Se considera práctica no autorizada el cobro a los deudores por concepto de gastos de cobranza en forma automática, es decir, por el simple hecho de incurrir en mora o sin mediar gestión alguna tendiente a procurar el recaudo efectivo de la obligación.

1.1.2.3.3 Los cobros deben ser razonables y proporcionados a la gestión efectivamente adelantada.

1.1.2.3.4 No se podrá realizar ningún cobro por concepto de gastos de cobranza, si éstos no se encuentran debidamente sustentados. En consecuencia, las entidades vigiladas deben disponer lo pertinente para que todas las actividades realizadas tendientes a lograr la recuperación de la cartera queden debidamente registradas y sirvan de sustento para el cobro.

1.1.2.3.5 Los funcionarios o terceros facultados para realizar la gestión de cobranza deben identificarse debidamente ante el deudor.

1.1.2.3.6 Los funcionarios o terceros facultados para realizar la gestión de cobranza deben brindar información cierta, suficiente, actualizada y de fácil comprensión respecto de las obligaciones objeto de cobro, v.gr. monto de la obligación, saldo pendiente por cancelar, valor y tasa de los intereses corrientes y de mora, fechas de vencimiento y de pago, días de retardo, datos de contacto de los funcionarios o terceros autorizados a quienes puede acudir a fin de realizar eventuales acuerdos de pago, orden de imputación de los pago, entre otros.

1.1.2.3.7 De todas las gestiones realizadas para la recuperación de cartera y de la información que se suministró a los deudores debe dejarse constancia documental, es decir, que pueda ser reproducida y suministrada al deudor cuando éste o las entidades competentes así lo requieran.

1.1.2.3.8 Las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados para los consumidores financieros. Se entenderá por horarios adecuados aquellos que no afecten la intimidad personal y familiar del deudor.

1.1.2.3.9 Cuando habiéndose desplegado la gestión de cobro en horarios adecuados, no sea posible localizar al deudor, la entidad podrá de manera excepcional, intentar ubicarlo en horarios extraordinarios.

1.1.2.3.10 Los funcionarios o terceros autorizados para adelantar la gestión de cobranza deben reportar a la entidad vigilada de manera inmediata el acuerdo a que se llegó con el deudor y el dinero cancelado por éste, a fin de que la aplicación del pago sea igualmente inmediata.

1.1.2.3.11 De todos los pagos efectuados por el deudor debe expedirse un comprobante en el cual se encuentre desagregada la aplicación del pago, el cual podrá ser entregado concomitante con el pago o posteriormente.

1.1.2.3.12 Las entidades vigiladas deben establecer mecanismos tendientes a garantizar, por parte de los funcionarios o los terceros autorizados para realizar la gestión de cobranza, la custodia y reserva de la información del cliente.

1.1.2.3.13 Las entidades vigiladas deben llevar un registro permanentemente actualizado en el cual se indique a qué casa de cobranza externa fue remitido el deudor, cuando sea el caso.

1.1.2.3.14 Las entidades deben informarle al deudor el orden de la imputación de pagos.

1.1.2.3.15 Las entidades deben garantizar que exista transparencia en la información que suministran directamente los funcionarios de ésta y terceros facultados para realizar la gestión de cobranza, de manera que no existan inconsistencias entre una y otra información.

### 1.1.3 Cobranza judicial

Cuando el cobro de la obligación se realice a través de un proceso judicial, las entidades deben observar las directrices impartidas por el juez en cada etapa del proceso, pues él es el único competente para adoptar los mecanismos tendientes a hacer cumplir decisiones.

## 1.2 DEFINICIONES

Para un mejor entendimiento de este documento a continuación se precisan algunas definiciones:

- **Fiduciaria:** Se refiere única y exclusivamente a la Sociedad Fiduciaria de Occidente S.A.
- **Cartera:** Saldo de cuentas por cobrar por concepto de comisiones fiduciarias registradas en el Balance de la Sociedad Fiduciaria que representan derechos a favor de la Sociedad Fiduciaria y que son originados en desarrollo de su objeto social
- **Clientes/Deudores/Responsable del Pago:** Son las personas naturales o jurídicas a las cuales se les causan y facturan las comisiones fiduciarias, independientemente que sean fideicomitentes, beneficiarios o terceros obligados al pago.
- **Comisiones fiduciarias:** Se refiere a la remuneración que la Sociedad Fiduciaria percibe a título de contraprestación o pago por los servicios prestados de conformidad con lo establecido en los contratos fiduciarios.

- **Gestión de Cobro Administrativo/Cobro Ordinario:** Se refiere a todas las gestiones de cobro adelantadas por la Sociedad Fiduciaria para obtener el pago oportuno de la cartera.
- **Gestión de Cobro Pre-jurídico:** Se refiere a todas las gestiones de cobro adelantadas por la Fiduciaria de Occidente S.A., directamente o a través de proveedores externos, tendientes a obtener el pago de la cartera, antes de la iniciación de acciones judiciales que tengan por objeto el cobro de la misma.
- **Gestión de Cobro Jurídico:** Se refiere a las acciones judiciales de cobro de cartera realizadas por la Fiduciaria de Occidente S.A. a través de un abogado interno o de abogados o proveedores externos.
- **Condonaciones:** Se refiere a la exoneración total o parcial en el valor pendiente de pago por comisiones fiduciarias y otros conceptos, como resultado de un acuerdo de pago.
- **SARC:** Sistema De Administración del Riesgo Crediticio.
- **Outsourcing:** La Fiduciaria de Occidente S.A. podrá contratar a una firma especializada para la gestión del cobro administrativo, pre-jurídico y jurídico de las comisiones fiduciarias que actualmente está en cabeza de VENTAS Y SERVICIOS.
- **Comisiones Reestructuradas:** Se entiende por reestructuración de comisiones fiduciarias 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 o potencial deterioro de su capacidad de pago. Adicionalmente, se consideran reestructuraciones los acuerdos celebrados en el marco de las Leyes 550 de 1999, 617 de 2000 y 1116 de 2006 o normas que las adicionen o sustituyan, así como las reestructuraciones extraordinarias y las novaciones.

### **1.3 PRINCIPIOS Y CRITERIOS GENERALES PARA LA EVALUACIÓN DEL RIESGO CREDITO EN LAS COMISIONES FIDUCIARIAS.**

#### **1.3.1 Riesgo de crédito.**

El Riesgo de Crédito es la posibilidad que una entidad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que un deudor o contraparte incumpla sus obligaciones.

En este sentido, la Sociedad Fiduciaria evidencia que, en virtud de la causación de las comisiones fiduciarias, los ingresos de la Sociedad Fiduciaria podrían verse afectados por el no pago de las mismas; generando un impacto en los estados financieros de la sociedad, en términos de menores ingresos, mayores gastos por las provisiones y como consecuencia un deterioro de la utilidad.

Las políticas definidas se deben aplicar de manera tal que se asegure el cumplimiento de administrar adecuadamente los niveles de causación, facturación, recaudo de la cartera y de diagnósticos preventivos derivados de las labores de control y seguimiento al estado de la cartera en términos individuales o por segmentos, tales como tipologías de negocios, tipos de clientes, regionales, directores, entre otros.

### 1.3.2 Obligación de evaluar el riesgo de crédito mediante la adopción de un SARC

La Sociedad Fiduciaria debe evaluar permanentemente el riesgo incorporado en las cuentas por cobrar originadas en desarrollo de su objeto social, tanto en el momento de celebrar los contratos Fiduciarios como a lo largo de la vida de las mismas, incluidos los casos de reestructuraciones.

## **1.4 POLÍTICA DE COBRO Y RECUPERACIONES DE CARTERA.**

Esta política está relacionada con las diferentes medidas que se adoptan para efecto del cobro de las comisiones causadas y/o facturadas

### **1.4.1 Gestión de Cartera**

#### 1.4.1.1 Cobro Administrativo:

La etapa de cobro administrativo en la Fiduciaria de Occidente S.A. va desde 0-60 días de mora, contados a partir de la fecha de vencimiento de la factura pendiente de pago más antigua. La gestión de cobro se realizará a través del Outsourcing y estará bajo el control de la Dirección Operativa de la Fiduciaria.

La labor de cobro administrativo inicia con la adecuada causación de la comisión fiduciaria y oportuna radicación de la factura de cobro. La gestión de cobro se realizará a través del outsourcing mediante los mecanismos previstos en el acuerdo de servicios según lo previsto en los procedimientos PR CAUSACIÓN Y FACTURACIÓN DE COMISIONES y PR – COBRO ADMINISTRATIVO.

La adecuada documentación de la gestión del cobro administrativo y la identificación de los saldos pendientes de pago, son necesarios para facilitar y soportar la gestión de cobro pre-jurídico y jurídico, así como para desvirtuar cualquier trámite de prescripción del derecho de cobro de la cartera.

#### 1.4.1.2 Cobro Pre-jurídico:

La etapa de cobro pre-jurídico en la Fiduciaria de Occidente S.A. va desde los 61 hasta los 120 días de mora, contados a partir de la fecha de vencimiento de la factura más antigua pendiente de pago. Esta etapa es responsabilidad de la Dirección Operativa de la Fiduciaria.

La gestión de cobro pre-jurídico se podrá realizar directamente por la Fiduciaria o a través del outsourcing contratado VENTAS Y SERVICIOS, entidad que realiza la gestión de cobro y la cual podrá pactar acuerdos de pago con los clientes en el marco de las atribuciones definidas en el numeral 5.3.1.6.2. del manual SARC.

La adecuada documentación de la gestión del cobro Pre-jurídico, es necesaria para facilitar y soportar la gestión de cobro jurídico, así como para desvirtuar cualquier trámite de prescripción del derecho de cobro de la cartera.

#### 1.4.1.3 Cobro Jurídico:

La etapa de cobro jurídico en la Fiduciaria de Occidente S.A. se iniciará desde los 121 días de mora en adelante, contados a partir de la fecha de vencimiento de la factura más antigua pendiente de pago. Esta etapa es responsabilidad de la Gerencia Jurídica, las gestiones de cobro podrán ser ejecutadas directamente por la Sociedad Fiduciaria, a través del Outsourcing o a través de proveedores especializados.

#### 1.4.2 Mecanismos de pago

La Fiduciaria de Occidente S.A informa que el pago de las comisiones fiduciarias podrá efectuarlas con abono a la cuenta de ahorros No. **256-909-680** del Banco de Occidente a nombre de Fiduciaria de Occidente S.A., Nit 800.143.157-3 a través de los siguientes medios, indicando el número del contrato fiduciario, nit/cédula y el número de la factura a la cual realiza el pago:

1. Consignación mediante el diligenciamiento del Formato de Recaudo Nacional
2. Transferencia electrónica
3. Cheque el cual deberá entregar en las instalaciones de la Fiduciaria.

Para cualquier información al respecto podrá contactarnos y/o remitir los soportes del pago a los siguientes correos-e: [unidadcartera@fiduoccidente.com.co](mailto:unidadcartera@fiduoccidente.com.co), y [recaudosociedad@fiduoccidente.com.co](mailto:recaudosociedad@fiduoccidente.com.co).

#### 1.4.3 Contactos

- **Fiduciaria de Occidente S.A.**

Carrera 13 No. 26 A-47 piso 10 Bogotá Dirección operativa- Unidad de cartera Teléfono: 2973030 Extensión 72807-72849

- **Ventas y Servicios**

Autopista Norte No 197 -75 Entrada 2 PBX: +(57) (1) 2862400 Email: Esta **dirección** de correo contactenos@ventasyservicios.com.co