**OBJETIVO**

Establecer criterios claros para facilitar los procedimientos de retiro, la gestión de cobro, la recuperación de cartera de asociados que cancelan sus obligaciones por caja, exasociados con saldos insolutos, cruces de cuenta por saldos en mora y el control en los procesos prejurídico y jurídico.

**ALCANCE**

Esta política aplica para todos los casos de asociados quienes realizan el pago de sus obligaciones por caja, y ex asociados cuando al momento del retiro quedaren saldos y/o obligaciones pendientes por cancelar a Fesac.

**POLITICAS GENERALES**

1. La Junta Directiva aprueba esta política en Enero 11 de 2012, en reunión ordinaria, acta No.561.
2. Es responsabilidad de la Gerencia de Fesac la implementación y presentar las propuestas para la actualización de esta política. También tendrá autonomía para negociar con los asociados morosos y ex asociados los términos relacionados con la obligación pendiente como: plazo, tasas de interés y garantías; de acuerdo con la situación en que se encuentre el deudor, basado en el reglamento vigente y actuando siempre como un “diligente hombre de negocios” conforme lo establece el código de comercio.
3. Es responsabilidad del Analista de créditos y nómina validar la vigencia de las garantías, así como el correcto diligenciamiento de la libranza, el pagaré, la carta de instrucciones y la autorización de reporte a centrales de riesgo, en el momento del otorgamiento del crédito y cuando el asociado pierda tal calidad.
4. En el evento de llegarse a un acuerdo de pago por los saldos insolutos, será aplicable la tasa máxima permitida vigente definida por la Superfinanciera. (Tasa de Usura).
5. Para legalizar el acuerdo de pago, posterior al retiro, el Analista de Créditos y Nómina elaborará y entregará el plan de pagos, el formato de actualización de datos al ex asociado, los pagarés y demás documentos requeridos para su firma. Posteriormente será responsable de la custodia en el archivo de FESAC; También entregara una copia de estos documentos al ex asociado.
6. Las empresas con quienes se tenga Convenio de descuentos por nómina tienen como responsabilidad reportar a FESAC el retiro de cualquiera de sus empleados asociados y descontar de la liquidación el valor que le sea notificado, girando posteriormente estos recursos, en la misma fecha en la que cancelaría la liquidación al empleado o a más tardar dentro del mes siguiente al retiro. Se deberá recibir copia de la liquidación firmada por el pagador y el asociado. Fesac entregará la certificación de “Paz y Salvo”, de la empresa al retiro del empleado, considerando su responsabilidad solidaria.
7. En el evento que la empresa no alcance a descontar la totalidad de las obligaciones del asociado deberá reportar por escrito a FESAC el valor que puede descontar y el saldo pendiente. Si la imposibilidad de descuento se genera en que la empresa nunca le informó a FESAC del retiro del asociado. Esta será responsable de las obligaciones de éste hasta por el valor de la liquidación de su contrato laborar que se hubiere podido descontar, al haber recibido oportunamente la notificación del retiro del trabajador, conforme con la ley 1481 de 1989 y subsiguientes.
8. Es responsabilidad del Gestor de Cartera la gestión de cobro de las obligaciones de manera oportuna de los asociados que pagan por caja y aquellos ex asociados quienes al momento de su retiro les quedaron obligaciones pendientes. Del mismo modo la preparación de los reportes a las centrales de información financiera, y el mantenimiento de los procesos de cobro jurídico y prejurídico.
9. El Gestor de cartera enviará mensualmente notificación escrita o por correo electrónico, según sea el caso, dejando siempre constancia de la gestión, a cada uno de los asociados que tienen compromisos de pago por caja.
10. Los Instacréditos que no estén cancelados el día del vencimiento, se consignará el cheque al día siguiente hábil. Siendo responsabilidad del Gestor de Cartera el cobro oportuno de la obligación.
11. El Gestor de Cartera reportará a la Central de Riesgos CIFIN, el listado de cartera vigente y en mora debidamente clasificada conforme lo determina la ley vigente.
12. Ningún trámite será realizado sin que medie solicitud escrita del asociado, o de la entidad en la que trabaja, ya sea de manera física o por correo electrónico. (Se deberá validar la veracidad de la información y el origen del correo, en este último caso).

**GLOSARIO**

**RETIRO COMO ASOCIADO:** Cuando el asociado decide, de manera libre y espontanea, retirarse de **FESAC**, perdiendo todos sus derechos y quedando liberado de todos sus deberes, excepto lo correspondiente a los saldos insolutos de sus obligaciones vigentes**.**

**DESVINCULACION LABORAL:** En este tipo de retiros el asociado deja de ser parte de la empresa voluntariamente o por determinación de la entidad.

**CRUCE DE CUENTAS:** Se realiza en el momento que el asociado se retire de FESAC, cuando se compensen las obligaciones vigentes con el total de sus ahorros (En cualquier modalidad) y los aportes sociales.

**SALDOS INSOLUTOS:** Este término hace referencia a los saldos de las obligaciones que por cualquier concepto quedaren pendientes al realizar la compensación entre las obligaciones vigentes con el total de sus ahorros (En cualquier modalidad) y los aportes sociales.

**ASOCIADO INDEPENDIENTE:** Se refiere a un asociado que no esta referenciado a ninguna entidad patronal, ni tiene vínculos de descuentos por nómina, cancelando sus compromisos y obligaciones económicas por caja en las oficinas de Fesac, o mediante consignación en las cuentas bancarias del Fondo.

**CAPITULO I**

1. **PROCEDIMIENTO PARA RETIROS COMO ASOCIADOS A FESAC**
	1. **RETIRO VOLUNTARIO**

**El asociado cumple con sus obligaciones para con FESAC a través de descuentos por nómina (labora en una empresa con convenio). Pierde su calidad de asociado, continúa prestando sus servicios dentro de la compañía vinculada.**

* Posterior al cruce de cuentas entre obligaciones y ahorros, será aplicable la clausula aceleratoria para los saldos insolutos, se solicitará el pago del saldo de las obligaciones de forma inmediata.
* Se debe suspender de manera inmediata (A partir de la fecha del retiro, o del mes siguiente según sea posible la cancelación con el proveedor) la prestación de los servicios y beneficios que ofrece Fesac para sus asociados, tales como póliza de seguros, planes de medicina Prepagada, convenios de servicios, etc., (La cancelación tiene como objetivo disminuir los saldos de las obligaciones pendientes).
* Al cancelar los servicios que tiene el asociado a la fecha se debe establecer el valor del saldo pendiente por los mismos.
* En el evento de no ser posible el pago inmediato de la obligación, los saldos insolutos al momento del retiro se unificarán en una sola obligación, cuya cuota será equivalente al 40% de su salario mensual, y la tasa será la tasa máxima permitida vigente definida por la Superfinanciera. En este caso se deberá firmar libranza autorizando los descuentos del nuevo plan de pagos como ex asociado.
* Se continuará reportando el descuento a nomina con la misma periodicidad habitual a la empresa generadora del vínculo, hasta su total cancelación.
* Se deberá revisar que existan títulos de garantía y autorización para el reporte de las centrales de riesgo, los cuales se deberán encontrar vigentes y en buen estado, de no ser así se hace necesario la actualización de garantías y documentos.

**Cuando el asociado cumple con sus obligaciones para con FESAC a través de pagos mensuales de caja.**

* Posterior al cruce de cuentas entre obligaciones y ahorros, será aplicable la clausula aceleratoria para los saldos insolutos, se solicitará el pago del saldo de las obligaciones de forma inmediata.
* Se debe suspender de manera inmediata (A partir de la fecha del retiro, o del mes siguiente según sea posible la cancelación con el proveedor) la prestación de los servicios y beneficios que ofrece Fesac para sus asociados, tales como póliza de seguros, planes de medicina Prepagada, convenios de servicios, etc., (La cancelación tiene como objetivo disminuir los saldos de las obligaciones pendientes).
* Al cancelar los servicios que tiene el asociado a la fecha se debe establecer el valor del saldo pendiente por los mismos.
* Se deberá revisar que existan títulos de garantía y autorización para el reporte de las centrales de riesgo, los cuales se deberán encontrar vigentes y en buen estado, de no ser así se hace necesario la actualización de garantías.
* En el evento de no ser posible el pago inmediato de la obligación, los saldos insolutos al momento del retiro se unificarán en una sola obligación, cuyo plazo no podrá ser superior a 12 meses, y la tasa será la tasa máxima permitida vigente definida por la Superfinanciera. En este caso se deberá firmar “acuerdo de pago” en señal de aceptación del nuevo plan de pagos como ex asociado. (Teniendo como propósito lograr la recuperación de cartera en un menor tiempo y otorgar el beneficio de tasas y plazos solo a los asociados).
* El ex asociado deberá realizar abonos a la obligación el día del mes en que se ha pactado el pago, para cumplir con el plan de pagos. De lo contrario el sistema cobrará intereses de mora por los días atrasados, sobre el saldo del préstamo y las cuotas futuras de la obligación presentarán variación.
	1. **RETIRO POR DESVINCULACION DE LA EMPRESA.**

En este tipo de retiros el asociado dejara ser parte de la compañía voluntariamente o por determinación de la empresa, y pudiendo manifestar su deseo de continuar como asociado.

El valor que reciba Fesac correspondiente a la liquidación laboral del asociado, será aplicado en su totalidad como un abono al capital de la(s) obligación(es), con lo cual se acortará el plazo.

Dependiendo las condiciones y las circunstancias que rodean el retiro laboral del asociado el Gerente de Fesac podrá autorizar que la liquidación sea aplicada inicialmente para el pago de las dos cuotas siguientes (con el fin de otorgar este tiempo, mientras el asociado reajusta sus condiciones financieras), y el saldo restante aplicado como abono a capital, con lo cual se acortará el plazo de la obligación. El plan de pagos inicial no podrá ser modificado.

El Gerente de Fesac podrá autorizar, previo el cumplimiento de los requisitos reglamentarios, la refinanciación de la obligación cuyo propósito sea únicamente el ajuste de las fechas de pago, de manera tal que facilite el recaudo al ajustarse al esquema financiero del asociado. Esta autorización, no implica modificación de tasa ni valor de la cuota.

Si el retiro es voluntario y el asociado se cuenta con otro empleo o con otros ingresos se mantendrá el plan de pagos inicialmente acordado. En este caso el Gerente de Fesac podrá autorizar que la liquidación sea aplicada inicialmente para el pago de la próxima cuota siguientes (con el fin de otorgar este tiempo, mientras el asociado reajusta sus condiciones financieras), y el saldo restante aplicado como abono a capital, con lo cual se acortará el plazo de la obligación. El plan de pagos inicial no podrá ser modificado.

**CAPITULO II**

**PROCESO DE DESVINCULACION**

1. La compañía que genera el vínculo de asociación deberá informar al menos con (6) seis horas de anticipación al retiro del empleado que se desvinculará o será desvinculado, indicando la fecha hasta la cual labora en esa entidad.
2. Es responsabilidad del Analista de Créditos y Nómina diligenciar el formato de cruce de cuentas con el ánimo de determinar cuántos y cuáles servicios y convenios tiene contratados y el monto de los mismos al igual que el saldo total del endeudamiento con Fesac. (Incluidas cuotas futuras de servicios contratados)
3. El responsable de Servicio al asociado deberá firmar el formato de cruce de cuentas en señal de haber revisado toda la información relacionada con el cruce de saldos, verificar el cobro de los servicios y quedar notificado del procedimiento.
4. Es responsabilidad del Analista de Créditos y Nómina reportar a la compañía empleadora el saldo total de las obligaciones que tiene el asociado.
5. Es compromiso para la compañía empleadora realizar la deducción del monto total adeudado a Fesac por parte de empleado que van a retirar, en los casos en los que la liquidación definitiva y/o indemnización no alcanzare a cubrir la totalidad del saldo reportado informaran a Fesac el monto que fue descontado. La compañía junto con el soporte de la operación deberá remitir a Fesac el documento de la liquidación laboral firmada por las partes.
6. Es responsabilidad del Gestor de Cartera hacer seguimiento al informe de los valores descontados por parte de la empresa empleadora y determinar si el monto descontado cubre o no el valor reportado. Informando la situación al Analista de Créditos y Nómina. Así mismo reportar el ingreso de los abonos a las cuentas de Fesac previo a la aplicación del abono en la cuenta del asociado.
7. Cuando el valor reportado como descontado NO cubrae la totalidad del valor reportado de la obligación. El auxiliar de Servicio al Asociado debe evaluar las condiciones para determinar si puede o no permanecer como asociado ex empleado a Fesac (antigüedad, sanciones, etc) y en el momento en el que se presenta el ex empleado a Fesac, realizar la labor comercial para mantener el vínculo que le permita quedarse como “Asociado Independiente”.
8. Cuando el valor reportado como descontado NO cubre la totalidad del valor reportado por Fesac, El Gestor de Cartera debe informar al Analista de Créditos y Nómina, quién debe evaluar el saldo pendiente por cubrir y las condiciones particulares del asociado ex empleado para proceder con el respectivo cruce de saldos.
9. Se puede presentar el caso en el que el monto descontado no cubra la totalidad del valor reportado, y el asociado manifieste su voluntad y compromiso de permanecer como “Asociado Independiente” informando que cubrirá el saldo pendiente con recursos propios y manteniendo el plan de pagos inicialmente pactado. En estos casos no se realizará el trámite de cruce de cuentas, se harán los ajustes necesarios en su cuenta para mantener el vínculo como asociado.
10. En el evento de realizar el cruce de cuentas, se le dan prioridad a los saldos pendientes por servicios, intereses y por ultimo a aplicaciones de capital.
11. El valor que sea pagado por la entidad por concepto de la liquidación de sus prestaciones del asociado girado a FESAC, se abonará a capital al saldo de las obligaciones del asociado y posteriormente se le notificará para su conocimiento.
12. Es responsabilidad del Analista de Créditos y Nómina conjuntamente con el Gestor de Cartera la de evaluar las condiciones de cada caso para determinar si puede o no permanecer como asociado Independiente, presentando la recomendación a la Gerencia.

**CAPITULO III**

**CRUCE DE CUENTAS**

**POR PÉRDIDA DEL VINCULO DE ASOCIACION**

1. Cuando las condiciones determinan un retiro inminente; quien conozca la información (Analista de Créditos y Nomina, o el Gestor de Cartera) deben realizar el bloqueo respectivo en el sistema de información, para evitar el otorgamiento de una nueva obligación o un nuevo desembolso.
2. Los saldos de los productos de ahorro voluntario (Fonahorro Programado y/o Fonahorro a la Vista), serán el respaldo a las obligaciones que un asociado tenga con Fesac, y podrán ser cruzados con esta, previa notificación al asociado con al menos cinco días de anticipación. Posterior al cruce se deberá informar al asociado el detalle de la operación y los nuevos saldos.
3. El Analista de Créditos y Nomina deberá establecer cuantos y cuales servicios ha adquirido, tiene en trámite o vigentes el asociado, para incluir el costo correspondiente hasta la fecha de cancelación, entre las obligaciones a cruzar.
4. Es responsabilidad del Auxiliar de Servicio al Asociado, a cargo de los servicios y convenios cancelarlos oportunamente y realizar la respectiva exclusión. (pólizas, convenios, etc.).

1. El Analista de Créditos y Nómina será el responsable de atender a los asociados en proceso de cruce de cuentas y realizar la respectiva negociación (Con el apoyo y soporte de la Gerencia) del nuevo plan de pagos del saldo adeudado a Fesac.
2. Los asociados que perdieron la calidad de asociado por pérdida del vínculo de asociación y que tiene un saldo a favor de Fesac debe firmar el respectivo cruce de cuentas, el nuevo plan de pagos, el formato de actualización de datos, el pagaré y la carta de instrucciones.
3. Las condiciones del crédito que reúne el saldo a cargo será determinado de acuerdo a lo establecido en el reglamento de Crédito; no obstante, esta obligación tendrá la tasa máxima permitida por la superintendencia financiera y no podrá tener un plazo superior a 12 meses.

**POR MORA SUPERIOR A 60 DÍAS**

Cuando la altura del atraso en el pago de las obligaciones sea superior a 60 días, y el asociado presente un mayor saldo en los ahorros permanentes que en sus obligaciones, se podrá realizar el cruce de cuentas, con el propósito de normalizar la cartera.

PROCEDIMIENTO

1. Se deberá notificar por escrito al asociado y dejando constancia (correo electrónico impreso o comunicación física), que de persistir el incumplimiento en el pago de la obligación se procederá a realizar las compensaciones entre los ahorros permanentes y las cuotas pendientes de las obligaciones pendientes.
2. Al cumplir mora de 90 días, se procederá al cruce de cuentas.
3. Se deberá enviar comunicación al asociado informando los registros, las compensaciones realizadas y los nuevos saldos. En esta comunicación se expondrá la necesidad de cumplir con el compromiso solidario y el impacto para Fesac, invitándolo a continuar asociado.
4. La Gerencia informará a la Junta Directiva en su reunión mensual, a que asociados les fue realizado el cruce de cuentas por mora, con copia al Comité de Control social. Los dos organismos dejarán constancia en sus actas.

**CAPITULO IV**

**PROCEDIMIENTO COBRO DE CARTERA**

**1. ASOCIADOS RECAUDO POR CAJA**

* **NOTIFICACION PAGO MENSUAL:** El Gestor de Cartera enviará las comunicaciones de notificación (Correo físico o correo electrónico), a los asociados que pagan por caja (Cuotas de Obligaciones, de servicios adquiridos, cuota de aportes y ahorros, etc.), dentro de los primeros cinco (5) días del mes.
* **ALTERNATIVAS DE PAGOS:** Los asociados tienen las siguientes alternativas para efectuar los pagos de sus obligaciones:
	+ **EN LAS OFICINAS DE FESAC**:

Realizando el pago de sus obligaciones en cheque o efectivo (preferiblemente lo primero) en las oficinas de FESAC. Calle 75 # 13 - 58 Of 302, Bogotá.

* + **EN BANCOS**:

El asociado puede consignar en nuestras cuentas bancarias:

Davivienda: Cuenta corriente No.472769999047.

Bancolombia: Cuenta corriente No.12622027263.

Convenio Recaudo Empresarial No 26916,

Indicando en referencia el número de la cedula del asociado

Se deberá informar a Fesac el abono, por cualquier medio para que sea creado el correspondiente recibo de Caja.

* + **DEBITO AUTOMATICO**:

El asociado diligencia un formato de autorización del Débito Automático, a través de Bancolombia, donde deja registrado la fecha en que se debitará de su cuenta la cuota que tiene de sus obligaciones con FESAC.

* + **PAGO DESDE EL PORTAL VIRTUAL BANCOLOMBIA – TRANSFERENCIA:**

El asociado ingresa al sucursal virtual de Bancolombia, ingresar por la opción “pagos a terceros”, opción “Gremios, Fundaciones y Cooperativas”, luego seleccionar “convenios FESAC – 36896 “,indicar el valor a pagar y el concepto.

* **REPORTE DEL PAGO O ABONO REALIZADO:**

El Asociado debe enviar a las oficinas de FESAC por medio de un correo electrónico, fax, o de forma física el soporte de sus pagos correspondientes del mes.

* **REPORTE NUEVO SALDOS Y EXTRACTOS Y ENVIO DE RECIBO DE CAJA**:

Es responsabilidad del Gestor de Cartera enviar el nuevo extracto a los asociados después de aplicar el pago efectuado por el asociado ya sea en efectivo o por consignación en las cuentas bancarias de FESAC y su respectivo recibo de caja.

1. **ASOCIADOS CON CARTERA EN MORA**

**CARTERA A 30 DIAS**

* Cartera con mora (atraso en el pago) superior a 30 días se le informará al asociado, procurando lograr que se ponga al día conforme con el compromiso. Le será notificado que será reportado a las centrales de información financiera. Le será informado que al cumplir 60 días se cancelarán los servicios y pólizas que actualmente tiene con Fesac.

**CARTERA A 60 DIAS**

* Cartera con mora (atraso en el pago) superior a 60 días se entregará a cobro pre - jurídico el cual tendrá un costo del 10% como horarios de cobranza sobre el valor que este en mora. Se dará instrucción a los proveedores para suspender los servicios y beneficios (pólizas de seguros, planes de medicina prepagada, etc.). Si el saldo de los ahorros es superior al de Cartera, la Gerencia podrá preparar un informe a la Junta Directiva solicitando el cruce de cuentas dada la altura de la mora.

**CARTERA A 90 DIAS**

* Cartera en mora superior a 90 días se entregará a cobro jurídico, el cual tendrá un costo de honorarios del 20%. Todos los costos relativos al recaudo serán asumidos por el deudor. Se dará inicio al debido proceso para lograr la exclusión del asociado debido al incumplimiento en el pago de sus compromisos para con Fesac.
1. **PRIORIDAD EN LA APLICACIÓN DE ABONOS Y RECUADOS.**

Cualquier pago recibido de un asociado será aplicado de la siguiente manera:

1-. Cuota de Aportes y Ahorros

2-. Obligaciones por servicios de tracto sucesivo, de carácter mensual o periódico.

3-. Obligaciones iniciando por la cuota de la más antigua, a la más reciente.

**CAPITULO V**

### VIGENCIA

Las presentes políticas rigen a partir del 1 de Enero de 2012, dan lineamientos y directrices para la administración de la cartera, y tendrán aplicación para los créditos nuevos y los actuales, previa la notificación a los asociados y su publicación en la Web y en lugar público en las oficinas de Fesac.

Dado en Bogotá D. C. el 11 del mes de Enero de 2012

JORGE E. ROBAYO OROZCO. FRANCISCO JAVIER HERREÑO HERRERA

**Presidente Junta Directiva Secretario Junta Directiva**