



REGLAMENTO DE COBRANZA

La Junta Directiva del FONDO DE EMPLEADOS BAYER en uso de sus atribuciones legales y estatutarias, y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con la Circular Básica Contable y Financiera 004 de 2008 y modificada por la circular externa 003 de 2013, emitida por la Superintendencia de la Economía Solidaria. Debe establecer las políticas y procedimientos, el área y/o funcionarios responsables y los criterios con base en los cuales se ejecutan las labores de cobranza administrativa y jurídica.

1. Parámetros

Título de subproceso	PROCESO DE COBRO
Dueño de Proceso / Área y Funcionario	Analista de tesorería
Válido desde (fecha)	5 de Octubre de 2016
Áreas organizacionales involucradas	Crédito y Cartera / Contabilidad / Gerencia/tesorería
Sistema principal	LINUX
Sistemas de soporte	Correo Electrónico
Normatividad que aplica	Estatutos vigentes de FEBAY – Reglamento de crédito, circular básica contable y Financiera 004_2008

2. Resumen de proceso de cobro

El proceso denominado Cobro, es ejecutado por el área Tesorería, por el analista de tesorería, supervisado por la gerencia.

Dentro del proceso de cobro se tiene en cuenta que los asociados tienen los siguientes cuatro tipos de recaudo:

- **Nómina:** Se descuenta por nomina a los asociados que son empleados de las patronales Bayer, Symrise, Diana Pet, Campo Limpio, Outsourcing y Febay, así



Fondo de Empleados Bayer
FEBAY

mismo las empresas derivadas de estas, las empresas que contribuyan al desarrollo del objeto social de éstas o las entidades que las sustituyan.

- **Pago por Caja:** Es la opción de pago que predomina en los asociados que son vinculados por continuidad, pensionados, familiares y outsourcing.
- **Pago por debito a la cuenta:** Asociados que autorizan hacer dicho descuento, únicamente se hace efectivo cuando el asociado posee el total de la cuota disponible en la cuenta.
- **AFC:** Créditos de vivienda hipotecarios que poseen el convenio por medio de Banco Davivienda, únicamente se hace efectivo cuando el asociado posee el total de la cuota disponible en la cuenta.

Para el caso de los pagos por **caja** a partir de Mayo de 2016 se aplican bajo el siguiente orden de prioridades:

1. Cuotas de ahorro obligatorio (aportes y ahorros permanentes)
2. Cuotas de Servicios
3. Cuotas de crédito
4. Cuotas de ahorro voluntario

3. Proceso de cobranza preventiva según el producto.

El objetivo de este proceso es garantizar el pago de las diferentes obligaciones adquiridas por los asociados de FEBAY, el cual depende en gran medida de la claridad de la información entregada en el momento de generación del cobro.

Afiliación: El Proceso inicia cuando los asociados entregan la documentación para afiliarse como asociado de FEBAY, generando el compromiso de efectuar el pago del aporte mensual, teniendo en cuenta los estatutos vigentes, dentro de este mismo formato puede adquirir planes de ahorros voluntario y plan funerario, lo que genera cobros mensuales adicionales.

Cobranza Preventiva en la afiliación: Una vez generado el proceso de afiliación, el Auxiliar contable y de convenios envía email notificando la recepción de la solicitud de afiliación y comunica los montos que el futuro asociado debe cancelar mensualmente por conceptos de aportes, ahorros y servicios adquiridos, y como queda pactado la



Fondo de Empleados Bayer
FEBAY

forma de pago de sus obligaciones con Febay (descuento por nómina, débito automático o consignación).

Ahorros voluntarios: En caso que el asociado solicite la generación de un ahorro voluntario, debe remitir un mail al Auxiliar contable y de convenios, solicitando la inclusión del mismo indicando la cuota pactada.

Cobranza Preventiva en los ahorros voluntarios: El Auxiliar contable y de convenios responde el mail informando a partir de qué mes se comienza a generar el cobro según su modalidad de pago.

Créditos: Una vez radicada la documentación para el trámite de una solicitud de crédito se emitirá un comunicado vía mail al solicitante con copia a los codeudores (cuando la solicitud lo requiera) informando el valor por el cual se está evaluando la solicitud, con el fin de validar que los codeudores conozcan el valor del crédito solicitado.

Cobranza Preventiva y los créditos: En caso de aprobación del crédito, el analista de crédito y cartera remite el plan de pagos del crédito al asociado, en el cual se informan los valores de cada una de las cuotas pactadas hasta la cancelación total del crédito.

Servicios: Cuando el asociado requiera alguno de los servicios de los cuales FEBAY otorga convenios a sus asociados (medicina prepagada, telefonía, pólizas, entre otros), debe solicitar la información al ejecutivo de cuenta externo correspondiente.

Cobranza Preventiva y los servicios: El ejecutivo de cuenta contactado suministrará la información del costo del servicio directamente al asociado, quien tomará la decisión de la vinculación del servicio previa autorización del auxiliar contable y de convenios de FEBAY.

4. Proceso de cobranza

Los procesos de cobranza se ejecutarán de la siguiente manera:

4.1. OBLIGACIONES DE CRÉDITO

Mora de 1 cuota (1-30 días): Se envía correo electrónico, llamada telefónica, whatsapp o mensaje de texto invitando a efectuar el pago. La gestión de cobro se efectúa los



primeros 7 días hábiles del mes, otorgando plazo de hasta 20 días adicionales desde el momento que le fue comunicada la mora con copia a los codeudores si aplica.

Mora de 2 cuotas (31-60): Se envía correo electrónico, llamada telefónica, whatsapp o mensaje de texto informando los días en mora que tiene en su obligación, se inicia proceso de exclusión y se realiza reporte negativo a las centrales de riesgo.

Mora de 3 cuotas (61-90): Se envía correo electrónico, llamada telefónica, whatsapp o mensaje de texto informando que se encuentra en proceso de exclusión como asociado por incumplimiento de las obligaciones y cruce de cuentas (Aportes y Ahorros – obligaciones), en caso de quedar con saldo en contra se entrega a cobro pre jurídico con abogado externo, manifestando el nombre y datos de contacto.

PARÁGRAFO 1: Toda la evidencia de gestión de cobro realizada deberá reposar en la carpeta del deudor, esto para evidenciar la gestión realizada.

PARÁGRAFO 2: Se debe presentar de forma mensual un informe de la gestión realizada a la gerencia y analista de crédito y cartera y semestral al comité evaluador de cartera quien se encargará de remitir informe a la Junta Directiva.

4.2. OBLIGACIONES DE SERVICIOS, SEGUROS Y CONVENIOS

Mora de 1 cuota (1-5 días): Se envía correo electrónico, llamada telefónica, whatsapp o mensaje de texto invitando a efectuar el pago y se informa que los servicios son susceptibles de retiro. Se otorgará una fecha máxima para el pago de 5 días calendario adicionales contados a partir del día de la notificación de la mora.

Parágrafo 1: Se cobrará intereses de mora a la tasa máxima permitida por los días extemporáneos de pago posteriores a la fecha de vencimiento de los servicios, seguros y convenios.

Parágrafo 2: Pasados los 10 días de plazo para pago de las obligaciones de servicios, seguros y convenios en mora se efectuará la cancelación de servicios.

Toda la evidencia de gestión de cobro realizada deberá reposar en la carpeta del deudor, esto para evidenciar la gestión realizada.



5. Seguimiento de cobro pre jurídicos y jurídicos

Los casos que se encuentren en cobro pre Jurídico y cobro Jurídico, serán administrados por entidades externas especializadas en los mismos, para hacer el seguimiento de la gestión deberán generar reportes mensuales.

Cuando en el proceso de cobro se genere un acuerdo de pagos, la entidad designada para el cobro debe remitir a FEBAY el acuerdo de pagos pactado por las dos partes, con el cual se actualizará la información en FEBAY.

Cualquier acuerdo de pago total debe ser previamente conciliado con los saldos que tenga la entidad de cobro externa y FEBAY, en caso que se considere la posibilidad de condonación de algún valor, este deberá ser evaluado previamente por la Junta Directiva.

La entidad externa tendrá un plazo máximo para realizar gestión de seis meses, después de envió por parte de Febay, posteriormente y después de evidenciar gestión realizada procederá a emitir concepto de irrecuperabilidad por parte de la casa de cobranza, el cual será presentado a junta directiva para aprobación del castigo de cartera.

Derogación: El presente reglamento fue modificado el día 19 de noviembre de 2019, tal como consta en el acta No. 1329 de esa fecha y rige a partir de la fecha de su expedición derogando todas las disposiciones y regulaciones anteriores sobre la materia.

JOHN JARIO ORDOÑEZ
Presidente

BEATRIZ FORERO
Secretaria

CONTROL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	ELABORACIÓN	APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
1.0	19_11_2019	Admón. Febay	Junta directiva	Acta 1329 se da claridad a los días de mora, envió segundo comunicado y plazo máximo de gestión de las entidad externa de cobranza