

ACUERDO No. 153
25 SEPTIEMBRE DE 2021
ACTA N° 456

Por medio del cual se reglamenta el proceso de Gestión de la **Recuperación de la Cartera de Crédito** de la Cooperativa **CANAPRO**.

El Consejo de Administración de la Cooperativa Casa Nacional del Profesor **CANAPRO**, en uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las previstas en el Artículo 35 de la Ley 79 de 1988, y

CONSIDERANDO QUE:

1. Es facultad del Consejo de Administración expedir, adoptar y reformar los reglamentos de los productos y servicios ofrecidos por la Cooperativa.
2. El Consejo de Administración tiene el deber de ejercer su control y vigilancia sobre el comportamiento de todos de los productos y servicios ofrecidos por la Cooperativa.
3. De conformidad al numeral 5.2.3. Capítulo II Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera No. 022 de Diciembre de 2020, emitida por la Superintendencia de la Economía Solidaria, corresponde a **CANAPRO** realizar las labores de cobranza administrativa y jurídica, a fin de recuperar los portafolios con posibles vencimientos futuros y con vencimientos, respectivamente.
4. La cartera de créditos es el activo financiero más importante de la cooperativa, por tanto, el proceso de recuperación debe ser permanente y en igualdad de condiciones para la totalidad del portafolio con morosidad.
5. Es necesario disminuir al máximo la probabilidad de incurrir en pérdidas que pongan en riesgo los activos de la cooperativa como consecuencia del incumplimiento de los deudores en los términos acordados.

ACUERDA:

Artículo 1. Vigencia

Poner en vigencia el presente reglamento de recuperación de cartera, el cual tiene como fin, establecer los diferentes criterios para gestionar la cartera, el cual debe acoger **CANAPRO**, regulando así las relaciones con los asociados y ex asociados con portafolios vigentes.

Artículo 2. Definición

Se define como Cartera todas las obligaciones financieras vigentes otorgadas y desembolsadas por **CANAPRO**, bajo las distintas modalidades y que se encuentran aprobadas, en virtud del reglamento de crédito y las normas vigentes.

Artículo 3. Objetivo General

Determinar las políticas recuperación de la cartera de crédito conforme a lo establecido en la Circular Básica Contable y Financiera No. 022 de Diciembre de 2020 y sus actualizaciones expedidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Artículo 4. Objetivos Específicos

- Implementar procedimientos que permitan un adecuado manejo y administración de la cartera de crédito.

- Controlar y monitorear el índice de cartera vencida, dando cumplimiento a los reglamentos y normatividad que rigen el sector solidario.
- Crear una cultura de pago en los asociados y ex asociados, que contribuya a un adecuado recaudo de esta.
- Ajustar las políticas de la recuperación de la cartera de acuerdo con lo establecido en los lineamientos normativos.

Artículo 5. Políticas de la Gestión de Cobro.

- Se realizará en igualdad de condiciones y con cobertura mensual del 100% del portafolio.
- La recuperación de la cartera de crédito se realizará de conformidad con los principios cooperativos, las normas legales vigentes sobre la materia, el estatuto y el presente reglamento.
- El proceso está orientado a crear una cultura de buen hábito de pago, a través de los diferentes canales establecidos por **CANAPRO**.
- **CANAPRO** contará con los debidos mecanismos y medios de comunicación que permitan dar aviso oportuno al deudor o deudores solidarios de cualquier problema que pueda poner en riesgo el servicio o pago adecuado de la respectiva deuda. Esto con el propósito de informar sobre los posibles reportes negativos, y cobros adicionales como consecuencia de las gestiones de recuperación de la cartera de crédito que se podrían realizar a los deudores y deudores solidarios, en caso de presentarse dificultades de pago por parte de los primeros.
- Se tendrán como fechas de recaudo las siguientes:
 - a) Asociados con medio de pago por libranza: los días treinta (30) de cada mes, conforme a la periodicidad de pago de su respectiva nómina.
 - b) Asociados con medio de pago por ventanilla: El día cinco (5), diez (10) ó treinta (30) de cada mes.
- **CANAPRO** reportará a las centrales de riesgo todas las obligaciones vigentes de asociados y ex asociados, independientemente de su estado de morosidad.
- **CANAPRO** reportará las obligaciones en mora a las centrales de riesgo, con el previo aviso al deudor y los deudores solidarios, según lo indica la Ley Habeas Data.
- **CANAPRO** podrá llegar a acuerdos de pago en cualquiera de las etapas de cobro, a través de las instancias establecidas en la cooperativa y en concordancia con el gestor jurídico.
- El proceso de recaudo se orientará a conocer de manera oportuna, las dificultades del deudor, de tal forma que permita llegar acuerdos de pago convenientes para las partes.
- El control y recaudo de la cartera morosa estará guiada en primera instancia a generar compromisos de pagos directos para su normalización.

- Las obligaciones en mora generarán bloqueo para nuevas operaciones de crédito en cualquiera de sus modalidades.
- **CANAPRO** está facultada para asignar obligaciones a los abogados especializados para gestionar jurídicamente, a fin de recuperar los portafolios por vía pre judicial y judicial. Los honorarios, notificaciones y demás gastos que se deriven de esta gestión tendrán cargo directo al estado de cuenta del deudor y sus deudores solidarios.
- La gestión de cobro persuasivo será realizada por el Jefe de Cobranza, Auxiliares de Cobranzas, Casas de cobro y Abogados.
- La gestión se realizará de lunes a viernes entre las 8 a.m. y las 7 p.m., y los sábados entre las 8.00 a.m. y las 5.00 p.m.
- Todas las personas encargadas de la recuperación de la cartera desarrollarán la gestión con profesionalismo, respeto e informando con claridad al deudor, el estado de sus obligaciones, orientando dicha gestión a la adecuada normalización de estas.
- Todo abono direccionado a cartera que se encuentren asignados a la gestión de cobro ejecutivo deberá ser verificado por el área de cobranzas, a fin de determinar los costos asociados a dicha gestión.
- Ningún gestor de cobranza de **CANAPRO** podrán recibir sumas de dinero en efectivo, o cheques por ningún concepto. Para ello, **CANAPRO** tiene establecido los diferentes canales de recaudo.
- Las cuotas por pagar por parte del deudor podrán ser canceladas mediante el descuento directo de sus cuentas de ahorro o bancarias, mediante la ejecución de procesos automáticos periódicos, previa autorización por parte del asociado de **CANAPRO**.

Artículo 6. Canales de Cobro

CANAPRO y las casas de cobranzas o abogados externos autorizados emplearán individual o simultáneamente los siguientes medios para contacto y gestión de cobranza:

- Llamadas telefónicas y contacto directo con el deudor y deudores solidarios.
- Visitas.
- Correspondencia certificada.
- Mensajería SMS y WhatsApp
- E-mail.
- Cobranza externa.

PARÁGRAFO: En caso de no lograr contacto con el deudor y deudores solidarios, **CANAPRO** podrá realizar llamadas telefónicas a los terceros referenciados en la base de datos.

Artículo 7. Estrategias y Alcance

- Brindar al deudor toda la información necesaria con el fin de lograr acuerdos de pago efectivos.
- Obtener información del asociado que permita identificar su disponibilidad o sus dificultades de pago, con el fin de ofrecerle alternativas que conduzcan a facilitar la recuperación de la cartera.
- Perfilar los tipos de deudores, con el fin de aportar acciones de respuesta en la recuperación de la cartera de crédito y realizar la retroalimentación con el área de cobranzas.
- Fomentar la actualización de la base de datos de deudores y deudores solidarios como mecanismo para lograr una comunicación y gestión efectiva en la recuperación de la cartera de crédito. Es obligación de los deudores y deudores solidarios informar oportunamente cualquier cambio en sus datos de ubicación (dirección, correos, teléfonos, etc.)
- Seguimiento a las características demográficas, financieras y de portafolio para controlar y monitorear la morosidad presentada en los portafolios de crédito.

Artículo 8. Segmentos deudores

El objetivo de segmentar el portafolio permite a cada gestor, en la recuperación de los portafolios, conocer grupos homogéneos a criterio de experto y así, establecer la estrategia con acciones de respuestas afinadas para cada agrupación.

Por lo tanto, se determina cinco agrupaciones o segmentos para cada deudor, tal como se muestra a continuación:

SEGMENTO DEUDOR		
CODIGO	TIPO	CUESTIONARIO
1	Asociado que quiere pagar y puede pagar	• Gestión simple de cobranza • Fácil recuperación • Fácil reactivación • No pagaron por olvido, encargó a terceros, no recuerda la fecha de pago, etc.
2	Asociado que quiere pagar y no puede pagar	• Requiere de alternativas • Mejor opción: Cambio en las condiciones inicialmente pactadas en la originación (reestructuración o periodo de gracia) • Asociados con calamidades o situaciones exógenas • Debe ser excepcional y no una práctica generalizada (Afecta SARL)
3	Asociado que no quiere pagar y puede pagar	• Posibilidad que en CANAPRO le suministraron información errada, inconformismo en las condiciones del crédito, cuotas que se pagaron y no fueron abonadas. • Adoptar una estrategia agresiva e intensa • Protocolo cobranza fuerte
4	Asociado que no quiere y no puede pagar	• Cobro judicial • Cobro pre jurídico • Acuerdo pre jurídico • Asociados con posible fraude • Mal comportamiento en el vector • Mala originación
5	Pendiente segmentar	No se ha segmentado por lo que se recomienda establecer su respectivo perfil

Artículo 9. Perfil de riesgo

Se establecieron los siguientes perfiles de riesgo, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

CAT. PERFIL	PERFIL	COLORIMETRIA	PRIORIDAD COBRO	PERFIL PM	PERFIL SEVERIDAD
4	Leve		ULTIMO CONTACTO	BAJO	BAJO
3	Moderado		TERCER CONTACTO	ALTO	BAJO
2	Severo		SEGUNDO CONTACTO	BAJO	ALTO
1	Catastrófico		PRIMER CONTACTO	ALTO	ALTO

Se determinaron cuatro perfiles de riesgo de acuerdo con la categorización de los modelos de pronóstico, el cual será alto para aquellas que superen el punto de corte del modelo y bajo, para el caso contrario.

La severidad corresponde al porcentaje de saldo a capital sobre el monto solicitado. Se determina como operaciones con relevancia alta, aquellas que superan el porcentaje del 40% y bajas, las inferiores a este punto de corte.

Lo anterior, permitirá a los gestores determinar la prioridad de contacto, de acuerdo con el nivel de riesgo establecido por **CANAPRO**.

Artículo 10. Tipos de gestión

CANAPRO determina los siguientes tipos de gestión:

- Cobro Preventivo.
- Gestión administrativa.
- Cobranza pre jurídica.
- Cobranza jurídica.
- Propuesta castigo

Artículo 11. Gestores

CANAPRO determinará los gestores para fomentar la recuperación de la cartera de crédito de manera interna y externa, de acuerdo con el perfil de riesgo.

Artículo 12. Metodología de recuperación de cartera de crédito

La metodología de la recuperación de cartera de crédito se basa en dos modelos de pronóstico que determinan la probabilidad de morosidad entre [1 a 30] días (modelo 1) y mayor a 30 días (modelo 2).

Para ello, la metodología en conjunto con los modelos, consolida los portafolios de crédito de mínimo trece (13) meses para determinar el vector de comportamiento con la morosidad máxima, el segmento específico, la mora esperada, la gestión de la **CANAPRO**, la severidad, los perfiles de riesgo, la prioridad en la gestión de recuperación y el gestor para cada operación de crédito.

Artículo 13. Proceso de Gestión de Cobro.

La gestión de la recuperación de la cartera de crédito será realizada de acuerdo con el proceso establecido por **CANAPRO**. (Anexo procedimiento de Recuperación de Cartera).

Artículo 14. Responsables de la Gestión de Cobro.

Los responsables de la gestión de cobro en **CANAPRO** son:

- Consejo de Administración.
- Gerencia.
- Comité de riesgos.
- Jefe de Cobranza.
- Auxiliares de cobranza.
- Casas de cobro.
- Abogados externos.

Artículo 15. Canales de Pago

CANAPRO habilitará la recuperación de la cartera de crédito mediante los siguientes canales:

Oficinas:

- | | |
|---------------------------------|--|
| • Oficina Principal | Calle 63 N°24-58 |
| • Oficina Soacha | Cra 6 N°15-64 |
| • Oficina Plaza de las Américas | Trav 71D N°6-94 Sur Local 3513 (3er piso) |
| • Oficina portal 80 | Trav 100 A N°80-20 Local 2-059 |
| • Oficina Villavicencio | Calle 35 N° 39-30 |
| • Oficina Acacias | Calle 15 N° 21-27 |
| • Oficina Gran Estación | Cra 60 N° 24-09 Local 219 |
| • Oficina Zipaquirá | Centro Comercial la Casona de Zipaquirá Local 1-33 |
| • Oficina Fusagasugá | Centro Comercial Manila Local 1-32 (2do piso) |
| • Oficina Vichada | Calle 18 N° 2-19 Barrio la Plazuela |

Parágrafo: Los horarios especiales, serán informados oportunamente a través de canales de información.

Convenios: Efecty convenio 111125, Servientrega Convenio 111125, Dimonex Convenio 111125, Banco caja Social Convenio 70355, PSE.

Cuentas de ahorros: Banco Caja Social N° 26500614297

Canales de pago solo para asociados activos:

- Portal: www.canapro.com – Oficina Virtual – PSE.

Artículo 16. Etapas de la Gestión de Cobro

CANAPRO realizará la gestión de la recuperación de la cartera en las siguientes etapas:

1. **Etapas Preventiva:** **CANAPRO** realizará el envío de mensajes de texto (SMS) antes del vencimiento de la(s) cuota(s) de la(s) obligación(es) al deudor cuando el modelo determine una probabilidad de mora superior al punto de corte, a fin de recordar el próximo pago o vencimiento.

En esta etapa, a los asociados con obligaciones de pago por ventanilla, se les enviará un SMS recordando el pago.

2. **Etapa Administrativa:** Una vez la obligación presente desde un día de mora a 60 días, **CANAPRO** realizará la gestión de cobro a través de comunicaciones de recordatorio de pago a la última dirección, correo electrónico y/o teléfonos registrados en la cooperativa, según los medios para gestionar la cobranza definidos en este reglamento.

A partir de esta etapa se debe notificar al asociado y codeudores el reporte a centrales de riesgo, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley de Habeas Data.

3. **Etapa Pre jurídica:** Una vez la obligación presente desde 61 días de mora a 90 días y si agotada la instancia anterior, **CANAPRO** no ha recibido el pago efectivo de los valores en mora, se trasladará la gestión de recuperación a las firmas o abogados externos contratados para la actividad de cobranza persuasiva.

En esta etapa, se realizará envío de cartas, llamadas telefónicas, mensajes de texto y en algunos casos gestión personalizada al asociado y deudores solidarios por medio de visita.

Su alcance será a deudores y deudores solidarios, los cuales tendrán cargo adicional según la tarifa convenida con la casa de cobranza y/o abogado.

4. **Etapa Jurídica:** Una vez la obligación presente 91 días de mora en adelante y si agotada la instancia anterior, **CANAPRO** no ha recuperado las operaciones con vencimiento, se trasladará la gestión de recuperación de la cartera de crédito a las firmas o abogados externos contratados para la actividad de cobranza jurídica.

Los gastos de cobranza derivados de la gestión realizada encaminada a la recuperación de la cartera de crédito deberán ser asumidos por el deudor y tendrán cargo a su estado de cuenta.

Su alcance será a deudores y deudores solidarios, los cuales tendrán cargos adicionales, según la tarifa convenida con los abogados, más otros costos del proceso.

La cooperativa podrá ajustar los tiempos establecidos para el inicio del proceso jurídico de acuerdo al perfil de riesgo del asociado.

Artículo 17. Tarifas:

Los gastos de cobranza ocasionados por la gestión pre jurídica y /o jurídica, son liquidados sobre el valor de los recaudos efectivos.

Los gastos de cobranza serán liquidados sobre el valor abonado, cuando el pago sea sobre el saldo vencido o total y serán cobrados en el momento de realizar el pago.

Los dineros serán abonados directamente a las obligaciones según la prioridad de imputación de pagos.

Artículo 18. Aplicación de pagos (Instalamentos de cuota)

El abono o pago a la (s) deuda(s) se hará comenzando por la cuota más antigua, bajo el parámetro de "Aplicación Horizontal", donde la imputación de este se aplicará de acuerdo con el siguiente orden:

1. Gastos (El concepto de gastos incluye los ocasionados por la cobranza prejudicial, y/o judicial, comisiones, etc.).
2. Intereses de mora.
3. Intereses Corrientes.
4. Capital.
5. Seguros y servicios.

Parágrafo: Casos especiales. Será potestad del área de cartera de Canapro, evaluar cada solicitud de aplicación de pago especial que solicite el asociado bajo los siguientes escenarios:

1. Asociado con liquidación de prestaciones sociales.
2. Asociado con retiro voluntario o exclusión.

Artículo 19. Proceso de retiro o exclusión

El cruce de cuentas entre aportes y deuda se realizará de la siguiente manera:

Los aportes deben aplicarse en primera instancia a los servicios en mora que tenga contratados a través de la cooperativa, luego a las obligaciones que no estén respaldadas con deudores solidarios o garantía real, o en su defecto a la deuda más antigua y conservando la aplicación horizontal en caso de existir varias obligaciones en mora.

Artículo 20. Condonaciones de capital o intereses

Se entiende como el acto de perdonar parcial o totalmente los intereses que adeuda un deudor con el objeto de recuperar el saldo pendiente de capital. Esta opción es una contribución de la Cooperativa al esfuerzo del deudor principal o deudor solidario para quien justificada su incapacidad de pago y que no tenga como responder por el total de lo adeudado, aseguren la recuperación del capital.

Se aceptará condonación de intereses si se obtiene agilidad en el pago de una obligación en mora, de tal forma que se acelere el proceso de recaudo y no se pongan en riesgo los ingresos líquidos que necesite la Cooperativa para su correcta operación.

La condonación de capital, si se presentara el caso, será solo atribución del Consejo de Administración decisión que estará basada en información veraz y completa sobre el caso expuesto, donde se determine que las condiciones económicas del deudor evidencian su imposibilidad de pago o no se cuente con garantías necesarias para su recuperación.

Artículo 21. Nombramiento de Abogados

La selección o la remoción de los abogados, corresponde a la gerencia, en coordinación con el Consejo de Administración, basado en la información existente sobre el candidato o candidatos, previo ofrecimiento expreso por parte del abogado, indicando que en la actualidad no está adelantando ninguna acción contra la cooperativa y que acepta expresamente los honorarios y el reglamento o normas que institucionalmente se le señalen y de conformidad con las tarifas establecidas. Debe adjuntar, adicionalmente, certificado de antecedentes disciplinarios de la Procuraduría y del Consejo Superior de la Judicatura.

Artículo 22. Seguimiento a los Abogados

Toda obligación que sea objeto de cobro jurídico debe entregarse formalmente a los abogados, junto con la información requerida para que pueda cumplir eficazmente su gestión de recuperación: solicitud de crédito, carta de instrucciones, pagaré, escrituras (según el caso), certificado de tradición y libertad con vigencia no superior a 30 días, etc.

Toda orden de suspensión, reanudación y terminación de procesos jurídicos se dará a los abogados por escrito, instrucciones que deben partir de la gerencia o persona que se faculte expresamente para el efecto.

- El Jefe de Cobranzas solicitará a los abogados un informe bimensual sobre el estado y avance de los casos remitidos.
- El Jefe de Cobranzas será el canal de comunicación entre los abogados y **CANAPRO**.
- Todo acuerdo de pago se realizará única y exclusivamente a través del Jefe de Cobranzas, quien procederá de acuerdo con los lineamientos generales y decisiones de la Administración de **CANAPRO**.
- Cuando existan procesos que exijan pago de títulos judiciales, una vez pagados, el abogado deberá enviar copia de estos para su registro y custodia.

Artículo 23. Suspensión de un proceso de cobro judicial

Se podrá suspender un proceso judicial, entendiéndose como suspensión temporal del avance procesal, donde sin levantar el juicio del abogado, se le dará la oportunidad al deudor, la posibilidad de cancelar la deuda, evitándole las consecuencias de un remate en caso de bienes dados en garantía.

Se aclara que la deuda no se retira del cobro judicial. La suspensión será potestad de la gerencia y se hará a través del abogado que lleva el caso.

Artículo 24. Cesión de créditos o endoso de pagaré

Se considerará para los casos en que el deudor y deudor solidario cancele la obligación, en cuyo caso se entregará el respectivo pagaré de crédito a quien o quienes paguen el saldo total de la obligación junto a certificación de endoso, si este no ha iniciado un proceso jurídico o una certificación de deuda, indicando quien efectuó el pago y los conceptos de pago que realizó, con el fin de que pueda o puedan dirigir contra el deudor principal, las acciones privadas o judiciales a que hubiere lugar.

Artículo 25. Normalización de la Cartera y acuerdos de Pago

Se entiende por acuerdo de pago, el mecanismo mediante el cual se materializa por escrito la voluntad de las partes (Deudor, deudores solidarios y **CANAPRO**) para lograr la normalización de las obligaciones en mora.

Dichos acuerdos deben estar orientados a la recuperación total de los valores adeudados a **CANAPRO** bajo las siguientes condiciones:

- **CANAPRO** se reserva la facultad de suscribir acuerdos de pago, con base en la documentación presentada y el análisis de la capacidad de pago del deudor principal

y/o sus deudores solidarios y podrá exigir garantías adicionales cuando lo considere conveniente.

- Los acuerdos de pago deben contemplar el pago de capital, intereses corrientes e intereses de mora, y cualquier costo adicional que este incluido en la obligación morosa, como honorarios, pólizas, papelería y otros costos y gastos del proceso.
- El incumplimiento en el acuerdo de pago dará lugar a acciones jurídicas inmediatas, es decir, se traslada el caso a los abogados externos, para el inicio y/o continuidad del cobro jurídico.

Artículo 26. Plazos estipulados para los Acuerdos de Pago

CANAPRO podrá autorizar acuerdos de pago, con el previo estudio de la documentación y las garantías ofrecidas.

- El Jefe de Cobranzas podrá tramitar acuerdos de pago hasta por 25 SMMLV con visto bueno de la Gerencia.
- Los acuerdos de pago de asociados activos deberán ser evaluados y aprobados por el área de cartera y la Gerencia.

Artículo 27. Reestructuraciones

Se entiende por reestructuración de un crédito, el mecanismo instrumentado mediante la celebración de cualquier negocio jurídico que tenga como objeto o efecto modificar cualquiera de 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, 1116 de 2006 y 1564 de 2012 o normas que las adicionen o sustituyan.

No se considerarán reestructuraciones, los alivios crediticios ordenados por leyes ni las novaciones que se originen en eventos distintos, a los antes descritos, aquellas previstas en el artículo 20 de la Ley 546 de 1999, ni las modificaciones realizadas con fundamento en los términos previstos en el presente artículo.

Antes de reestructurar un crédito deberá establecerse razonablemente que el mismo será recuperado bajo las nuevas condiciones.

En todo caso, las reestructuraciones deben ser un recurso excepcional para regularizar el comportamiento de la cartera de créditos y no puede convertirse en una práctica generalizada ni hacer uso excesivo de periodos de gracia.

Al aprobarse una reestructuración, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Identificar y marcar en el software de **CANAPRO** todos los créditos reestructurados.
- Conservar el número del crédito para mantener la historia y no perder la trazabilidad.
- A los créditos reestructurados se les podrá mantener o deteriorar la calificación dependiendo del análisis de riesgo, de las condiciones financieras del deudor y de

los flujos de caja del proyecto al momento de la reestructuración. En ningún caso, la calificación podrá ser mejor a aquella que tenía el crédito al momento de solicitar la reestructuración.

- d. Una vez cumplido el requisito señalado en el literal anterior, se aplica la ley de arrastre, se determina la calificación de los créditos de cada asociado y se deberán constituir los deterioros respectivos.
- e. El mejoramiento de la calificación de los créditos reestructurados se debe hacer en forma escalonada, es decir, una vez cumplido el requisito de calificación en el literal anterior, se deben aplicar dos pagos consecutivos de la cuota pactada de acuerdo con su forma de amortización, para adquirir una calificación de menor riesgo (por ejemplo: de calificación E a D), y así sucesivamente hasta llegar a calificación A.
- f. No obstante, si el crédito presenta mora, independientemente de la calificación que tenga en ese momento, se deberá llevar inmediatamente a la calificación que tenía al efectuarse la reestructuración (acumulando la mora del inicio y del proceso de reestructuración incumplido), efectuar la ley de arrastre y calcular los respectivos deterioros.
- g. Los ingresos de todos los créditos que sean reestructurados más de una vez deberán contabilizarse por el sistema de caja.
- h. Se debe efectuar un seguimiento permanente respecto del cumplimiento del acuerdo de reestructuración.
- i. En caso de existir garantía hipotecaria o prendaria se debe hacer actualización del avalúo de estas, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en el SARC.
- j. En los casos a los que se refieren las Leyes 550 de 1999, 1116 de 2006 y 1564 de 2012, a partir de la fecha en que se inicie la negociación de un acuerdo de acreedores, **CANAPRO**, titular de las respectivas acreencias, dejará de causar intereses sobre los créditos vigentes, pero podrán mantener la calificación que tuvieran dichos créditos en la fecha de inicio de las negociaciones.
- k. En el evento en que la negociación fracase los créditos se calificarán en categoría "E", crédito incobrable.

PARÁGRAFO: **CANAPRO** podrá eliminar la condición de reestructurado cuando el deudor efectúe pagos regulares y efectivos a capital e intereses por un periodo ininterrumpido de 18 meses para microcrédito, 2 años para consumo y de 4 años para los créditos de las modalidades comercial y de vivienda, según el caso.

Artículo 28. Novaciones

La novación es la sustitución de una nueva obligación a otra anterior, la cual queda por tanto extinguida de conformidad con lo previsto en el artículo 1687 del Código Civil. Los tipos de novación, según lo establecido en el artículo 1690 del Código Civil:

- Sustituyéndose una nueva obligación a otra, sin que intervenga nuevo acreedor o deudor.
- Contrayendo el deudor una nueva obligación respecto de un tercero, y declarándole en consecuencia libre de la obligación primitiva el primer acreedor.

- Sustituyéndose un nuevo deudor al antiguo, que en consecuencia queda libre.

La sola ampliación o reducción del plazo de una deuda no constituye novación, pero pone fin a la responsabilidad de los deudores solidarios y extingue las garantías constituidas. Cuando se realice una novación se debe tener en cuenta que a este nuevo crédito se le deben constituir sus propias garantías, atendiendo las disposiciones establecidas en el Código Civil.

Una novación no se considera reestructuración cuando el propósito no sea el de facilitar el cumplimiento adecuado de la obligación. En este caso, **CANAPRO** deberá realizar todo el procedimiento de evaluación previsto para el otorgamiento del nuevo crédito.

Pero si la novación se produce con el ánimo de facilitar el cumplimiento adecuado de una obligación ante el real o potencial deterioro de la capacidad de pago del deudor, se considera una reestructuración y deberá cumplir con el procedimiento señalado en el artículo 26 del presente reglamento.

Artículo 29. Otros tipos de modificaciones de la cartera de créditos

Se podrán modificar, a solicitud del deudor o por iniciativa de **CANAPRO**, previo acuerdo con el deudor, las condiciones inicialmente pactadas de los créditos, con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el potencial o real deterioro de su capacidad de pago, sin que estos ajustes sean considerados como una reestructuración en los términos señalados en el SARC, siempre y cuando durante los últimos 6 meses el crédito no haya alcanzado una mora mayor a 60 días para microcrédito y consumo; y 90 días para comercial y vivienda, según el caso.

CANAPRO establece como política, que las modificaciones a un crédito deberán ser un recurso excepcional para regularizar el comportamiento de la cartera de créditos y no pueden convertirse en una práctica generalizada.

Respecto a estos créditos se debe observar lo siguiente:

- Las nuevas condiciones deben tener en cuenta el análisis de riesgo y capacidad de pago del deudor, sin desmejorar las garantías y sin que implique el uso excesivo de periodos de gracia.
- Si el deudor incumple el pago del crédito bajo las nuevas condiciones (mayor a 30 días de mora), se debe reconocer como una reestructuración, según las instrucciones previstas en el artículo 27 del presente reglamento.

CANAPRO establece que los procedimientos para atender y aprobar las solicitudes de modificación de las condiciones de estos créditos se realizarán conforme al proceso de originación.

- No se podrá mejorar la calificación que trae el crédito de forma inmediata, la mejora en la calificación de los créditos modificados se deberá realizar de forma escalonada con periodicidad mensual, siempre y cuando el asociado cumpla con el pago de la obligación.
- CANAPRO** establece como política y procedimientos para la gestión y seguimiento de las solicitudes de modificación de los créditos, incluyendo periodos de gracia, conforme a los establecidos en el proceso de originación de cartera.

- e. Las obligaciones modificadas o con periodos de gracia, deben ser objeto de monitoreo especial por parte de **CANAPRO** por lo que se deberán identificar en sus sistemas de información para el respectivo seguimiento. Sin embargo, una vez el deudor efectúe pagos regulares y efectivos a capital e intereses por un periodo de 9 meses ininterrumpidos para microcrédito, 1 año ininterrumpido para consumo y de 2 años ininterrumpidos para los créditos de las modalidades comercial y de vivienda, el crédito podrá salir de este monitoreo.
- f. En el caso de otorgar periodos de gracia, la calificación de la obligación deberá mantenerse, durante la vigencia de esta condición; sin embargo, si **CANAPRO** lo considera, la calificación podrá deteriorarse, de acuerdo con el análisis de riesgo realizado de acuerdo la aprobación y aplicación del periodo de gracia, no implica una mejora en la calificación del deudor.

Durante el plazo que dure el periodo de gracia, sobre los intereses y otros conceptos asociados al crédito, causados no recaudados por **CANAPRO**, se deberá constituir un deterioro o provisión del 100% durante el respectivo mes y registrarlos en las cuentas correspondientes. Tales valores sólo se podrán disminuir en la medida que se recauden.

Artículo 30. Baja en cuenta o castigo de cartera de créditos

La baja en cuenta o castigo de cartera de créditos se realizará de acuerdo con el capítulo III de la Circular Básica Contable y Financiera No. 22 de Diciembre de 2020, expedida por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Artículo 31. Criterios para considerar la baja en cuenta o castigo de cartera de créditos

Para proceder a la baja de cartera de créditos se deben tener en cuenta los siguientes criterios para considerar que la obligación es irrecuperable:

- Incapacidad económica del deudor para normalizar la deuda.
- Desmejoramiento de la garantía aprobada.
- Deudor y/o deudores solidarios ilocalizables.
- Obligaciones que carecen de documentos y soporte legales con los cuales se puedan adelantar los procedimientos pertinentes para obtener su cobro.
- Cuando establecida la relación costo/beneficio, resulte más oneroso adelantar el proceso jurídico.
- El monto de la cartera a dar de baja debe corresponder a deudores que se encuentren a la fecha excluidos.
- La cartera por dar de baja debe estar totalmente provisionada.
- Por materialización del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Artículo 32 Vigencia. El presente Acuerdo rige a partir del momento de su aprobación.

Publiquese y Cúmplase.


José de los Reyes Ahumado Bello
Presidente


Nubia Stella Lancheros Roldan
Secretario

El presente Acuerdo fue aprobado por el Consejo de Administración de la Cooperativa **CASA NACIONAL DEL PROFESOR – CANAPRO** según consta en el Acta No. 456 del veinticinco (25) de Septiembre de dos mil veintiuno (2021).