

# Política de cartera, normalización, seguimiento Findeter y Ley 2300

## Políticas de cobranza

Con el objetivo de brindarle información oportuna y dar cumplimiento a la circular externa No. 048 del 25 de septiembre de 2008 de la Superintendencia Financiera de Colombia, a continuación, queremos compartirle las políticas de gestión y las diferentes alternativas de normalización que ofrece Findeter a nuestros deudores de las carteras de empleados y exempleados:

## Personas Naturales

1. Portafolio Cartera en Cobranza Ordinaria: Compuesto por créditos al día con buen comportamiento de pago histórico. Las operaciones nuevas de las que no se conozca historial ingresarán a este portafolio inicialmente.}
2. Portafolio Cartera en Cobranza Preventiva: Compuesto por créditos que se encuentren al día pero que por su comportamiento de pago histórico se evidencie que durante el último año hayan presentado mora de entre 30 y 60 días. Adicionalmente, se incluirán créditos que se encuentren al día y que hayan sido reestructurados en los últimos dos (2) años, créditos que por su cuantía (montos altos) sean considerados de alto impacto, operaciones con saldo superior al 0,3% del Patrimonio Técnico de FINDETER.
3. Portafolio Cartera en Cobranza Persuasiva: Compuesto por créditos que se encuentren en mora de entre 1 y 60 días.
4. Portafolio Cartera en Cobranza Prejurídica: Compuesto por créditos que se encuentren en mora de entre 61 y 90 días.
5. Portafolio Cartera en Cobranza Jurídica: Compuesto por créditos con mora superior a los 90 días, momento en el cual se inicia el proceso de alistamiento para cobro jurídico.

En la eventualidad que la obligación presente mora en el pago de las cuotas pactadas se genera de forma automática a partir del primer día de retraso el cobro de interés moratorio a la tasa máxima legal permitida.

En todo caso, Findeter se reserva el derecho de remitir anticipadamente la obligación a cobro jurídico si se identifican clientes renuentes o de alto riesgo de mora e irrecuperabilidad de la cartera sustentada, o en caso de presentarse embargos o medidas cautelares impuestas a favor de terceros diferentes a Findeter.

## Mecanismos de Cobranza

Findeter cuenta con diferentes estrategias preventivas, con el fin de informar el valor a pagar y la importancia de realizar sus pagos de forma oportuna:

- **Mensajes de texto:** mensaje de cobro preventivo o por cuotas atrasadas, indicando los días de mora y el valor a pagar. Este mensaje podrá ser de texto o voz, enviado al celular, correo electrónico o a la dirección de correo señalada por el cliente.
- **Llamada telefónica:** será contactado telefónicamente con el fin de concretar una fecha en la cual normalizará su obligación. Estas llamadas se realizarán inicialmente en los números de teléfonos y direcciones de contacto registradas por el beneficiario en nuestra base de datos (cabe recordar que es responsabilidad directa del deudor mantener los datos actualizados en caso de traslado ya sea de su residencia o de su lugar de trabajo). En caso de no lograr contactar al cliente en los números de teléfonos y direcciones (físicas o electrónicas) suministradas por el deudor, se recurrirá a los teléfonos de las referencias y otros que hayan sido incluidas en la solicitud de crédito o en actualizaciones de información posteriores, con el propósito de contactar directamente al beneficiario del crédito.
- **Comunicaciones escritas:** se realizará a través de comunicaciones escritas, dependiendo de la altura de la mora, invitando a normalizar la obligación. Esta comunicación será enviada a las direcciones informadas por el deudor.
- **Gestión de cobro a otros obligados:** Dada las responsabilidades que les competen al codeudor, avalista o deudor solidario en el pago de las obligaciones, FINDETER puede en cualquier momento realizar la gestión de cobro a dichos obligados.
- **Visitas:** Podrán realizarse visitas a la residencia o trabajo del deudor y/o codeudores, cuando no haya sido posible el contacto telefónico o de otra índole.

En todos los casos se cumplirá con los horarios y en general con lo dispuesto en la Circular Externa 048 de 2008 de la Superintendencia Financiera de Colombia con relación a temas concernientes a la cobranza.

## Canales de Pago

### Empleados

El pago de las cuotas las podrá realizar por medio de PSE a través de Findeter Virtual, entrando a la plataforma por la opción Empleados y accediendo a la opción "Ver Estado de Cuenta".

Igualmente, puede realizar sus pagos en la cuenta corriente No. 69000005994, identificada con el NIT 800096329, una vez efectuada la consignación debe enviar el soporte de este con el fin de identificar el deudor que realizó el pago.

### **Exempleados**

El pago de las cuotas las podrá realizar por medio de PSE a través de Findeter Virtual, entrando a la plataforma por la opción Exempleados y accediendo a la opción "Ver Estado de Cuenta".

Igualmente, si tiene cuenta en BANCOLOMBIA, puede realizar sus pagos vía Internet (previa matrícula de la cuenta), a través de cajeros electrónicos o PAC electrónico a la cuenta de ahorros de BANCOLOMBIA N° 200-228100-74 a nombre de FINDETER.

También podrá hacerlo mediante consignación, en el formulario denominado FORMATO TRANSACCIONAL. Este documento requiere de la información Datos a Diligenciar en Caja que debe ser llenado de la siguiente manera: Código Convenio o Depósito No. 20263. Referencia: Corresponde al número de pagaré de su crédito.

Al realizar la transacción, no se requiere el envío por fax de la consignación, por cuanto el sistema lo identifica con la referencia del crédito.

### **Normativas de Nuestros Deudores**

A continuación, relacionamos las circulares y decretos que usted debe conocer:

- [Circular 016 del 2019](#)
- [Circular 026 del 2017](#)
- [Circular 048 del 2008](#)
- [Circular 100 del 1995](#)
- [Ley 2300 de 2023](#)

### **Normalización de las Obligaciones**

FINDETER brindará a los deudores diferentes opciones de pago para facilitar la normalización de su deuda, de acuerdo con su situación económica actual y previo a un estudio de la capacidad financiera como el cubrimiento de las garantías ofrecidas, tales como acuerdos de pago, modificaciones, reestructuraciones, entre otros, siempre y cuando se cumplan con las políticas internas de la entidad y los

lineamientos de las tasas compensadas lo permitan, lo mencionado anteriormente está en concordancia con lo señalado en las circulares externas 026 de 2017 y 016 de 2019 de la Superintendencia Financiera, de lo establecido en el Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera 100 de 1995 y en el Reglamento de créditos a empleados de Findeter, así como en lo establecido en el decreto 581 de 2020.

### Reperfilamiento de la deuda

Las obligaciones de podrán ser modificadas en sus condiciones sin que exista un real deterioro de la capacidad de pago.

Para el caso de Entidades Territoriales, deberá entregar un documento [técnico justificativo](#) en el que analicen la conveniencia financiera y fiscal de realizar esta operación de manejo de deuda que soporte la solicitud. Este debe contener como mínimo la conveniencia y justificación financiera de la operación, así como sus efectos sobre el perfil de la deuda y deberá ser suscrito por el representante legal o a quien este delegue y debe estar acompañado de autorización de su máximo órgano directivo sobre la operación objeto de solicitud.

Para los casos en los que exista el potencial o real deterioro de su capacidad de pago, Findeter aplicará la normativa que establezca la Superintendencia Financiera de Colombia en lo relativo a cambios en las condiciones financieras de los créditos, modificaciones y reestructuraciones, en cumplimiento de las leyes generales sobre la materia.

En todo caso, en los eventos de reperfilamiento, modificación de las condiciones de los créditos o reestructuración no se podrán condonar las obligaciones contraídas.

### Modificación

**¿Qué es una Modificación?** Consiste en cambiar las condiciones actuales del crédito originalmente pactadas del crédito, en concordancia con el marco legal que establece la línea de crédito y las disposiciones fijadas por la Superintendencia Financiera de Colombia al respecto y según el análisis de riesgo que se realice.

**¿Qué condiciones tiene este mecanismo de normalización?** La solicitud de modificación debe contar con la evaluación de la operación donde se establezca que esta modificación perfil de la deuda del, deudor y que cumple con los parámetros de las circulares externas 026 de 2017 y 016 de 2019 de la Superintendencia Financiera de Colombia. De igual forma las obligaciones del cliente no deben presentar mora mayor a 90 días en los últimos 6 meses, las nuevas condiciones deben atender criterios de viabilidad y tener en cuenta la capacidad de pago del cliente.

**¿Qué pasa si incumplo con los pagos después de ser modificado?** Si el cliente incumple el pago de las cuotas en los plazos establecidos y permanece en mora por más de 30 días continuos, automáticamente será catalogado como un crédito reestructurado y se iniciará el proceso de cobro de acuerdo con las políticas establecidas según la altura de mora.

**¿Qué pasa en centrales de riesgo si aplico este mecanismo?** Este tipo de mecanismo no genera un reporte antes las centrales de riesgo. En el momento que el crédito sea catalogado como reestructurado será reportado como tal.

Los créditos modificados serán objeto de monitoreo especial por parte de la entidad, sin embargo, una vez el deudor efectúe pagos regulares y efectivos por un período de dos años ininterrumpidos, el crédito podrá salir de este monitoreo.

## Reestructuración

**¿Qué es una reestructuración?** Se entiende por reestructuración de un crédito 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, cuando durante los últimos 6 meses el crédito haya alcanzado una mora mayor a 60 días para microcrédito y consumo; y 90 días para comercial y vivienda.

**¿Qué condiciones tiene este mecanismo de normalización?** La solicitud de reestructuración debe contar con la evaluación de la operación donde se establezca que esta mejora el perfil de la deuda del Municipio, Distrito, Departamento, personas o empresas prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios, deudoras y que cumple con los parámetros de la Circular Externa 026 de 2017 y la 016 de 2019 de la Superintendencia Financiera de Colombia, una vez comiencen las nuevas condiciones financieras pactadas en la reestructuración, se hará un seguimiento al comportamiento de pago. Una vez se cancele sin interrupciones y de manera regular en los plazos pactados, este seguimiento terminará y se eliminará las condiciones de reestructurado en los siguientes plazos: CONSUMO: 2 años y COMERCIA Y VIVIENDA: 4 años.

**¿Qué pasa en centrales de riesgo si aplico este mecanismo?** Findeter podrá asignar, gradualmente una calificación de menor riesgo cuando se verifique que la capacidad de pago del deudor cumple con los criterios para mejorar la misma y cuando el deudor haya realizado desde la fecha de la reestructuración pagos regulares y efectivos durante un año desde la aplicación de esta alternativa.

**¿Debo firmar un pagare nuevo?** Toda solicitud de reestructuración debe llegar por escrito y firmada por persona autorizada, si es necesario, Findeter exigirá la firma

del otrosí para formalizar la misma dentro del plazo aprobado por la instancia correspondiente dentro de la entidad.

## Acuerdos de Pago

**¿Qué es un acuerdo de pago?** en la cartera de Exempleados debe presentar mora menor a 60 días o debe estar en la etapa de cobro Pre jurídico.

**¿Qué pasa en centrales de riesgo si aplico este mecanismo?** Un acuerdo de pago no genera reporte en centrales de riesgo.

**¿Como accedo a este mecanismo?** El cliente puede solicitar el mecanismo de acuerdos de pago máximo 2 veces en el año calendario, no se puede condonar capital ni intereses, se pueden diferir los pagos aplicando el mecanismo de prórrogas, La solicitud de acuerdo de pago debe remitirse a Findeter de manera escrita o a través de correo electrónico.

## Contactos

Si tiene alguna duda, puede contactar al equipo del área de la dirección de cartera a través de los siguientes correos y teléfonos:

**Dirección de Cartera**, [carteraex@findeter.gov.co](mailto:carteraex@findeter.gov.co) o al teléfono 6230311 ext. 1666 - 1667

**Betzy Perez** [bperez@Findeter.gov.co](mailto:bperez@Findeter.gov.co) o al teléfono 6230311 ext. 1667.

**Camilo Herrera**, [msandoval@Findeter.gov.co](mailto:msandoval@Findeter.gov.co) o al teléfono 6230311 ext. 1666.

## Seguimiento Semestral

Sabias que, La Superfinanciera de Colombia establece que las entidades financieras deben realizar un análisis semestral a sus clientes, mediante la aplicación de un modelo de riesgo de crédito, bajo los estándares y la normatividad vigente.

Es importante mencionar que este proceso de análisis de riesgo y calificación se encuentra incorporado en el contrato de crédito celebrado entre las empresas y entidades territoriales y la Financiera de Desarrollo Territorial S.A. - FINDETER, en cumplimiento con lo establecido en el numeral 1.3.2.3.2, del Capítulo 02, de la Circular 100 de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Findeter solicitará información a sus clientes para llevar a cabo el seguimiento de su cartera dos veces al año, en los meses de abril y en el mes de septiembre, se remitirá una carta donde se especifica las fechas de corte de los estados financieros como la fecha límite de remisión de estos, así como los documentos y formatos necesarios para realizar este trámite.

**¿Cómo es el modelo del seguimiento semestral de FINDETER?** El modelo de seguimiento semestral de la cartera de créditos elaborado por FINDETER sirve para el monitoreo de la situación financiera de nuestros deudores por medio del análisis del comportamiento de indicadores financieros y de otros indicadores relacionados con contingencias por procesos judiciales en curso y consultas en las centrales de riesgo crediticio, así como la calidad y suficiencia de las garantías otorgadas, entre otros.

El modelo de seguimiento y análisis para los clientes del portafolio de empleados y ex empleados se soporta en la información enviada por cada uno de los clientes, y contempla diferentes variables cualitativas y cuantitativas que en conjunto arrojan como resultado el riesgo asociado a cada cliente y del portafolio en general.

Cómo me afecta el seguimiento semestral en mi calificación de centrales de riesgos, FINDETER transmite información de los créditos vigentes a las centrales de riesgo conforme a la periodicidad que está establecida por las mismas. En este caso se transmite de manera mensual. Lo anterior implica que la información que es transmitida a las centrales de riesgo está actualizada en todo momento y hasta tanto la Entidad no realice un cambio en la calificación de riesgo de crédito como producto de una mejora en las cifras del deudor que se evidencie en un mejor perfil de riesgo determinado por el modelo de riesgo de crédito, no se podrá transmitir información modificando la calificación de riesgo de la compañía.

Por lo tanto, mientras el crédito esté vigente, se transmitirá la información del estado actual del mismo y una vez este sea cancelado, se dejará de transmitir información.

Es de resaltar que, a nivel de centrales de información la calificación diferente de "A" no necesariamente está atada al incumplimiento por parte del deudor, por lo tanto, en este tipo de casos, las centrales de riesgo informan con la letra N en los vectores de comportamiento que el crédito ha tenido y sigue teniendo un comportamiento normal y está al día en el pago de sus obligaciones, lo cual es de común conocimiento en el sector Financiero.

## Ley 2300

**¿Cuál es el objeto de la Ley?** La Ley 2300 de 2023 más conocida como la "Ley dejen de fregar", busca proteger el derecho a la intimidad de los consumidores y regular la cantidad de mensajes publicitarios, canales y horarios en los que las personas

pueden ser contactadas para realizar gestión de cobro o recibir información, por parte de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranzas.

**¿Cuáles entidades deben dar cumplimiento a la Ley?** Todas las personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranza de forma directa, por tercerización o por cesión de la obligación financiera o crediticia.

**¿Por medio de cuáles canales la entidad puede contactar a los clientes para llevar a cabo la gestión de cobranza?** Las personas naturales y jurídicas deudores de créditos de Findeter, podrán ser contactados únicamente por los canales que ellos autoricen para tal efecto, los cuales deberán ser informados y socializados previamente, con el fin de que los consumidores elijan cuáles autorizan.

**¿Cuáles son los canales que Findeter tiene habilitados para contacto con los deudores y como se autorizan?**

Dentro de los canales que maneja Findeter y pueden usar sus deudores son:

- Teléfono fijo
- Teléfono celular
- SMS
- Correo electrónico
- WhatsApp Business

✓ Autorización deudores antiguos:

**Personas naturales:** Por medio de correo electrónico se solicitó a los deudores autorización a uno, varios o todos los canales anteriores, si el deudor no responde la solicitud podrá ser contactado por cualquiera de los 5 canales habilitados por Findeter y dados a conocer a sus clientes.

Solo podrá ser contactado por medio del mismo canal, dentro de una misma semana, y no en más de una ocasión dentro del mismo día, una vez se haya producido un contacto efectivo

✓ Autorización deudores nuevos: Para créditos otorgados desde la entrada en vigor de la norma también se solicita la autorización en el otorgamiento del crédito. Para empelados, a través de los formatos establecidos para tal fin.

**¿En qué horarios y periodicidad se podrá hacer gestión de cobro o gestión comercial?** Las gestiones de cobranzas se realizarán de lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm, sábados de 8:00 am a 3:00pm, excluyendo cualquier tipo de contacto con el consumidor los domingos y días festivos.

La semana de gestión de cobranza inicia los lunes y finaliza los sábados. Una vez establecido un contacto directo con el consumidor, Findeter solo lo podrá contactar por medio del mismo canal dentro de una misma semana y no en más de una ocasión durante el mismo día.

**¿Qué se entiende como contacto directo?** Por contacto directo podemos entender el que tiene o puede tener respuesta del deudor, es decir, a través del cual se logra una interacción real con el cliente, que le permite recibir el mensaje. Un contacto directo o efectivo no solo se logra por la llamada, si el cliente interactúa con la Findeter a través de otros canales, estos, también son directos.

En ese contexto normativo y en punto a sus inquietudes, la expresión “una vez establecido un contacto directo” implica que, a partir del momento en que sea posible la comunicación con el consumidor, o exista una “interacción de doble vía” entre la Findeter y el receptor (deudor)”, entendida esta sin perjuicio del resultado obtenido con la realización de las llamadas o el envío de mensajes al consumidor a través de los canales por él autorizados.

**¿La Ley contempla alguna excepción sobre los horarios que define para el contacto con los consumidores?** Si. En caso de que el consumidor requiera ser contactado en horarios distintos a los establecidos, deberá manifestarlo expresamente a través de un instrumento distinto al contrato o acto que rige la relación jurídica entre el consumidor y el gestor de cobranza y posterior a la suscripción de este.

**¿Se puede preguntar al deudor las razones de no pago?** Las entidades que adelanten gestiones de cobranza deberán abstenerse de consultar al consumidor financiero el motivo del incumplimiento de la obligación.

**¿Qué menciona la ley acerca del contacto a las referencias personales o de otra índole?** En ningún caso las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y todas las entidades que adelanten gestiones de cobranza de forma directa, por medio de terceros o por cesión de la obligación incluyendo a las personas naturales podrán contactar a las referencias personales o de otra índole.

**¿Las personas naturales y jurídicas que adelanten gestiones de cobranza de forma directa, por tercerización o por cesión de la obligación financiera o crediticia? podrán contactar a los avalistas, codeudores o deudores solidarios?**

Si. Con sujeción a los lineamientos mencionados en la Ley 2300 de 2023 y las demás que la complementen, adicionen o sustituyan.

**¿Qué menciona la ley acerca de la posibilidad de realizar visitas de cobro al lugar de trabajo o domicilio?** Las personas naturales y jurídicas se abstendrán de adelantar visitas de cobro al lugar de trabajo o domicilio. Aplican las siguientes excepciones:

- Cuando se trate de obligaciones adquiridas a través de microcrédito, crédito de fomento, desarrollo agropecuario o rural siempre y cuando exista autorización expresa del consumidor.

- Cuando las personas naturales y jurídicas gestoras de cobranza, no cuenten con información actualizada de los canales autorizados

**¿Qué proceso debo realizar para excluir los canales de contacto con la entidad?**

El deudor que no desee recibir correos electrónicos, llamadas, mensajes de texto, o cualquier otro tipo de contacto, puede diligenciar el formato establecido para este fin y enviarlo vía correo electrónico para solicitar la exclusión o cambio de los canales de contacto.