

## ACUERDO No. 364 31 de agosto de 2020

“Por medio del cual se modifican las medidas de alivios financieros en materia del ciclo de riesgo de cartera de crédito, con el fin de mitigar los efectos derivados del Estado de Emergencia Económica y Social declarada por el Gobierno Nacional en la Cooperativa Empresarial de Ahorro y Crédito – COOVITEL. Así mismo se derogan las Circulares Internas Reglamentarias Nros. 007 del 30 de junio de 2020 y 010 del 21 de Julio de 2020 de Coovitel”.

El Consejo de Administración de la Cooperativa Empresarial de Ahorro y Crédito “Coovitel”, en uso de sus facultades legales y estatutarias en especial la que le confiere el artículo 45 del Estatuto vigente y,

### CONSIDERANDO:

- 1) Que el 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud declaró la enfermedad Coronavirus COVID-19 como Pandemia.
- 2) Que mediante el decreto 417 del 17 de marzo de 2020, el Gobierno Nacional decretó el estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio nacional.
- 3) Que la Superintendencia de la Economía Solidaria mediante Circular Externa 011 del 19 de marzo de 2020, estableció instrucciones prudenciales en materia de cartera de créditos para mitigar los efectos derivados del Estado de Emergencia económica, social y ecológica declarada por el Gobierno Nacional.
- 4) Que la Superintendencia de la Economía Solidaria mediante Circular Externa 017 del 17 de julio de 2020 y 18 del 10 de agosto de la misma anualidad, estableció nuevas instrucciones prudenciales en materia de cartera de créditos para mitigar los efectos derivados del Estado de Emergencia económica, social y ecológica declarada por el Gobierno Nacional.
- 5) Que en virtud de las referidas y circulares y de las disposiciones estatutarias vigentes es facultad del Consejo de Administración de Coovitel la reglamentación de los servicios de la Cooperativa y en particular las condiciones de las operaciones de crédito y cartera, señalando plazos, intereses y demás disposiciones que sean necesarias para regular en detalle estas actividades.



¡Más de una razón para ser nuestro asociado!



- 6) Que es necesario contar con un plan de soporte para redefinir las políticas del ciclo de riesgo de crédito y seguimiento en general de la cartera en Coovitel teniendo en cuenta que se derogan las Circulares internas 07 de junio 30 de 2020 y 010 de Julio de 2020 de Coovitel.
- 7) Que en aras de armonizar el cumplimiento y exigencias de las Circulares (Externa 17 y 018 de 2020 expedidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria), se dará continuidad a soluciones y alternativas para los asociados y ex –asociados que les permitan atender debidamente dentro del marco de las políticas y medidas que se aprueban en este acuerdo las obligaciones de crédito adquiridas con Coovitel, mitigando de esta manera los efectos económicos adversos generados por la pandemia sanitaria creada por el Covid -19 en el país.

Que en mérito de lo expuesto,

## ACUERDA:

### CAPITULO I

#### OBJETIVOS, IDENTIFICACIÓN Y SEGMENTACION DE LOS ASOCIADOS AFECTADOS POR LA EMERGENCIA ECONÓMICA

**ARTÍCULO 1. OBJETIVOS Y ALCANCE.** A través del presente acuerdo el Consejo de Administración de la Cooperativa define las políticas aplicables a la solicitud, requisitos, aprobación y gestión de alivios financieros a los asociados de la Cooperativa cuyas condiciones económicas se han visto afectadas, debido a la contingencia por la pandemia Covid – 19, a través de estos objetivos específicos:

- a) Mantener y fidelizar nuestra base social brindando alternativas de servicios que le permitan a nuestros asociados(as) superar los efectos adversos de esta crisis sanitaria y económica.
- b) Brindar una alternativa que permita al asociado(a) que tiene disminuido sus ingresos en esta coyuntura económica, la atención de sus obligaciones.
- c) Conforme a la segmentación realizada por Coovitel se determinará que opción o solución podrá optar el Asociado o Ex asociado.
- d) Contar con un plan de soporte para redefinir las políticas de ciclo de riesgo de crédito y seguimiento en general de la cartera que se aplicará inicialmente hasta



¡Más de una razón para ser nuestro asociado!



el 31 de Diciembre de 2020 y de ser necesario su ampliación se deberá informar al Consejo de Administración para su aprobación conforme a los indicadores de gestión que deberán ser informados mes a mes.

**PARÁGRAFO:** Con fundamento en las políticas y medidas establecidas en el presente acuerdo, la Administración de la Cooperativa elaborará un manual de procedimiento que contemple todos los aspectos operativos inherentes al contacto, información, alcance de las medidas y sus efectos, evaluación de requisitos, aprobación de medidas y acuerdos que las instrumentalicen y registren.

**ARTÍCULO 2. SEGMENTACIÓN DE ASOCIADOS.** Para la aplicación de las medidas que se contemplan en la Circular Externa 17 de 2020 se ha considerado el impacto en los flujos de caja de los deudores de conformidad con el cuadro informe de segmentos presentado por la Administración como fundamento para este acuerdo, lo que ha permitido identificar y segmentar los afectados por la emergencia, teniendo en cuenta su actividad económica y el sector en el cual se encuentren, de la siguiente manera:

- a) **Asociados o ex-asociados Desempleados o con contrato suspendido:** se clasificará como la definición del grupo de personas en edad de trabajar que en la actualidad no tienen empleo aun cuando se encuentran disponibles para trabajar por causas de la emergencia sanitaria del Covid -19; Generada por el desajuste en el mercado laboral fruto de la pandemia, afectación del sector económico, cierre de empresas, contracción de la economía entre otros, que no tienen ingresos y capacidad económica para pagar a tiempo las obligaciones con Coovitel.
- b) **Asociados o ex -asociados con disminución de ingresos:** se catalogará como aquel segmento que por la emergencia sanitaria el empleador redujo los ingresos laborales conforme a cada sector económico analizado, previo acuerdo o en general disminuyó el ingreso recurrente que se traía, fruto de la emergencia sanitaria o la deflación de los ingresos recibidos por la ejecución de la actividad económica, en este segmento también se incluye la población de deudores que derivan sus ingresos de prestación de servicios y esta fue contraída de acuerdo a los soportes objetivos que acrediten la disminución general de sus ingresos; dando de esta manera lugar a la modificación de las condiciones de crédito con Coovitel de cara a la correcta atención de sus obligaciones con la Cooperativa.



¡Más de una razón para ser nuestro asociado!



**Barranquilla**  
Teléfono: (5)3606975  
Carrera 58 No. 75 - 21  
Local 1 Edificio Barake

**Bogotá**  
Teléfono: 5646601  
Calle 67 No 9-34

**Bucaramanga**  
Teléfono: (7)6303187  
Carrera 18 No. 36 - 32  
Centro de Bucaramanga

**Cali**  
Teléfono: (2)8825088  
Avenida 5 A Norte No. 25 N - 44  
Barrio San Vicente

**Cúcuta**  
Teléfono: (7)5730104  
C.C. Bulevar Av. 0 No 11-30  
Oficina 103 Bloque B

**Ibagué**  
Teléfono: (8)2638282  
Carrera 4 No 12-47  
Oficina 203 Edificio América

**Manizales**  
Teléfono: (6)8841783  
Carrera 24 No 22-02  
Edificio Plaza Centro Oficina 907

**Medellín**  
Teléfono: (4)2513195  
Carrera 49 No. 49-73  
Piso 13 Oficina 13-10  
Edificio Seguros Bolívar

- c) Asociados sin afectación económica o de ingresos:** Se relacionará aquellos asociados que sus sectores económicos e ingresos no han sido afectados por la emergencia sanitaria y se podría concluir que deberán seguir cumpliendo con las obligaciones de crédito con pago oportuno y al día.

### Políticas de soporte a los asociados de la cartera:

Segmentos	afectación de Ingresos/capacidad de pago	Alivio
Segmento A	>40%	SI/NO
Segmento B	<40%	SI/NO
Segmento C	0	NO

**PARÁGRAFO:** Las medidas de alivio establecidas en el presente acuerdo solo podrán ser aprobadas en la medida que los deudores del segmento A y B que las soliciten cumplan con los requisitos de edad de mora y acreditación objetiva de sus condiciones dentro del marco de las circulares 17 y 18 expedidas por la SES, los deudores o asociados que no estén dentro de esta segmentación o no cumplan con los requisitos para la aprobación de las medidas, serán atendidos conforme a las políticas actuales del SARC y demás alternativas establecidas en la normatividad vigente (reestructuración). Así mismo en la medida que el asociado migre de un segmento a otro se respetará las condiciones del segmento al cual ha migrado.

**ARTÍCULO 3. MEDIDAS DE ALIVIO SEGÚN EL SEGMENTO:** De conformidad con los segmentos descritos en el artículo anterior se establecen las siguientes medidas y se otorgan Facultades al Comité De Decisiones De Operaciones Especiales De Cartera para atender los asociados conforme a los segmentos.

### a) Asociados o ex-asociados Desempleados o con contrato suspendido:

Se podrá flexibilizar el término ampliando el plazo de sus obligaciones hasta 90 meses, se podrá reducir la tasa con la que venga la operación de crédito hasta mínimo el 13% EA en función al plazo, previo análisis de los vectores de riesgo, capacidad de pago, ingresos etc. De tal forma que la nueva cuota de la obligación de crédito se ajuste a la nueva capacidad de pago y la pueda atender el asociado.



¡Más de una razón para ser nuestro asociado!



Estas operaciones serán evaluadas en condiciones especiales y conforme a las instancias de aprobación que tiene el SARC sin desmejorar las garantías que traiga la operación. El máximo periodo de gracia será hasta de cuatro meses de manera estricta y excepcional sin embargo en caso extremo de no poder cumplir en ese plazo se ampliará el periodo y deberá informar al Consejo de Administración si se otorga unos meses adicionales conforme a la solicitud.

## b) Asociados o ex -asociados con disminución de ingresos:

Se podrá flexibilizar el término ampliando el plazo de sus obligaciones hasta 70 meses, se podrá reducir la tasa E.A. con la que venga la operación de crédito hasta el 14% en función al plazo, previo análisis de los vectores de riesgo, capacidad de pago, ingresos etc. De tal forma que la nueva cuota de la obligación de crédito se ajuste a la nueva capacidad de pago y la pueda atender el asociado. Estas operaciones serán evaluadas en condiciones especiales y conforme a las instancias de aprobación que tiene el SARC sin desmejorar las garantías que traiga la operación. El máximo periodo de gracia será de hasta de tres meses de manera estricta y excepcional.

## c) Asociados sin afectación económica o de ingresos:

En este segmento no existirá redefinición de las condiciones de crédito y se atenderá conforme a las políticas actuales del SARC.

## ARTÍCULO 4: ALTERNATIVAS DE NORMALIZACIÓN CARTERA DE CRÉDITOS Y PAGO DE INTERESES CAUSADOS

Sin perjuicio de las segmentaciones y medidas establecidas en los arts. 2 y 3 del presente acuerdo se establecen las siguientes alternativas de normalización que las complementan y dan alcance:

- a) Otorgamiento de nuevos recursos en cualquiera de nuestros productos de crédito para solicitudes de asociados que se enmarquen en nuestras políticas de crédito, recogiendo las obligaciones prorrogadas, en caso de haberse beneficiado con este alivio, sin considerar el número de cuotas pagas en sus actuales obligaciones con Coovitel, siempre y cuando el endeudamiento sea anterior al mes de marzo de 2020 y su actividad económica y/o fuente de ingreso se encuentre activa. Esta opción permitirá a quienes mantienen sus ingresos y cuentan con capacidad de pago, disponer de recursos líquidos para cubrir necesidad derivadas de la actual coyuntura. Dado que las circulares 17 y 18 de



¡Más de una razón para ser nuestro asociado!



la Superintendencia de la Economía Solidaria establece expresamente que: “Los intereses y otros conceptos causados, como cuotas de manejo, comisiones y seguros generados en los periodos de gracia no se podrán capitalizar en el caso de los intereses y no se podrá cobrar intereses sobre los demás conceptos” y que “a efectos de evitar que en el futuro se presente la capitalización de intereses, las organizaciones solidarias no podrán otorgar créditos con el fin de recuperar los intereses causados no pagados”; se acordará con el asociado la forma de cancelación sin cobros adicionales de los valores que se hayan registrado en cuentas por cobrar relacionados con intereses generados en las prórrogas aplicadas en desarrollo de la Circular Interna 004 de marzo de 2020.

- b) Refinanciación si la cartera está al día o reestructuración de las obligaciones si estas presentan mora, disminuyendo las cuotas de sus obligaciones permitiendo adecuar la cuota de la obligación al flujo de caja del deudor cuyos ingresos se han disminuido de forma temporal o permanente como consecuencia de la coyuntura económica actual, esta disminución de cuota conllevará la ampliación del plazo de la obligación y de ser necesario la disminución de la tasa de interés, sin embargo las garantías se mantendrán invariables y por lo tanto el pagaré y carta de instrucciones originales se mantendrán como respaldo de la obligación refinanciada.
- c) Los saldos de intereses del periodo de gracia registrados en la cuenta 166050002 correspondientes a operaciones con periodos de gracia otorgados en el marco de la Circular 011 de la Superintendencia de la Economía Solidaria tendrán el siguiente tratamiento:
- Compensación previamente autorizada por el deudor y como modo de extinción de sus obligaciones cruzando los saldos que tenga en su ahorro permanente contra sus obligaciones.
  - Si efectuada la compensación con los saldos de ahorro permanente subsisten saldos a cargo de asociados de la Cooperativa estos se compensarán con recursos del fondo que se solicitará crear a la Asamblea General Extraordinaria de Coovitel y autorice para destinarlos para este propósito en un monto máximo de \$65M. La aplicación de este valor individualmente se efectuará en la proporción que resulte de dividir el valor individual de los ahorros permanentes aplicados a las cuentas por cobrar a cargo de cada uno de los asociados por el valor total de los ahorros aplicados.



¡Más de una razón para ser nuestro asociado!



**Barranquilla**  
Teléfono: (5)3606973  
Carrera 58 No. 75 - 21  
Local 1 Edificio Barake

**Bogotá**  
Teléfono: 5646601  
Calle 67 No 9-34

**Bucaramanga**  
Teléfono: (7)6303187  
Carrera 18 No. 36 - 32  
Centro de Bucaramanga

**Cali**  
Teléfono: (2)8825088  
Avenida 5 A Norte No. 25 N - 44  
Barrio San Vicente

**Cúcuta**  
Teléfono: (7)5730104  
C.C. Bulevar Av. 0 No 11-30  
Oficina 103 Bloque B

**Ibagué**  
Teléfono: (8)2638282  
Carrera 4 No 12-47  
Oficina 203 Edificio América

**Manizales**  
Teléfono: (6)8841783  
Carrera 49 No. 49-73  
Edificio Plaza Centro Oficina 907

**Medellín**  
Teléfono: (4)2513195  
Carrera 49 No. 49-73  
Piso 13 Oficina 13-10  
Edificio Seguros Bolívar

- Los valores que subsistan después de aplicado el proceso anterior deberán ser cancelados por el deudor en el menor tiempo posible de conformidad con el acuerdo expreso al que llegue con la Cooperativa y en todo caso previamente a cualquier operación de crédito nueva.

**ARTÍCULO 5. CONDICIONES Y REQUISITOS PARA LA APROBACIÓN DE LAS MEDIDAS DE ALIVIO:** Dentro del proceso de contacto y análisis de la situación del deudor para la identificación del segmento al que pertenece, se deberá contar con soportes documentales que acrediten su condición financiera dentro del marco temporal de las medidas establecidas en el presente acuerdo que permitan verificar objetivamente el estado de su situación laboral y/o de ingresos

**ARTÍCULO 6. ALTERNATIVAS PARA EL TRATAMIENTO DE APORTES:** Los aportes se ajustarán a la capacidad de pago soportada por los asociados y de ser solicitado por el deudor debidamente soportado y aprobado por el Comité de Decisiones De Operaciones Especiales de Crédito podrán ser sujetos de periodos de gracia.

**ARTÍCULO 7. COMPETENCIA PARA EL ANÁLISIS, APROBACIÓN Y OTORGAMIENTO DE LAS OPERACIONES ESPECIALES DE CRÉDITO Y EN GENERAL LAS MEDIDAS DE AUXILIO CONFORME A SEGMENTACIÓN PROPUESTA EN LA BASE SOCIAL DE COOVITEL. ASÍ COMO RESPONSABILIDADES, DE LAS FUNCIONES, SOBRE LA EVALUACIÓN, APROBACIÓN Y COMUNICACIÓN DE LAS MEDIDAS IMPLANTADAS.**

Las responsabilidades son las siguientes:

- La Dirección de Crédito y Cartera y Profesional de Crédito:** Responsables del análisis, evaluación de todos los soportes y documentos de trabajo en general conforme a la normatividad vigente y expuesta en este documento para la elaboración de concepto para la debida sustentación ante el Comité de Decisiones De Operaciones Especiales de Crédito; En concordancia con las solicitudes de modificación de condiciones y periodos de gracia solicitados por los asociados dentro de los alivios financieros en materia de crédito que establece el presente acuerdo.
- El Consejo de Administración:** Es el órgano responsable de la aprobación de las medidas a implementar en materia de alivios financieros.



¡Más de una razón para ser nuestro asociado!



- c) **La Jefatura de Mercadeo y Comunicaciones:** será el área responsable de la comunicación de las medidas implementadas, al interior de la Cooperativa, de acuerdo a la estrategia implementada en el manual de procedimiento.
- d) **La Junta de Vigilancia:** será en su condición de órgano de control social, velará por el cumplimiento de los procedimientos internos adoptados de cara al consentimiento informado del asociado deudor y el cumplimiento de sus deberes y derechos dentro del marco de las políticas aprobadas en este reglamento.
- e) Se crea a partir de la fecha el **Comité de Decisiones de Operaciones Especiales de Crédito:** cuya principal función y responsabilidad será la aprobación o negación de todas las operaciones especiales de crédito y en general la aplicación de las medidas de auxilio descritas en el presente acuerdo, conforme a segmentación propuesta en la base social de Coovitel conformado por los ejecutivos que ocupen las posiciones que a continuación se señalan en la organización:
- Gerente General y/o Delegado
  - Director de Riesgos
  - Directora de Crédito y Cartera y/o Profesional de Crédito-Profesional de Cartera

**ARTÍCULO 8. ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN:** En concordancia con lo previsto en la circular externa 017 de 2020 expedida por la SES, el Estatuto del Consumidor (Ley 1480 de 2011) y las demás normas que lo adicionen, modifiquen o complementen y con la finalidad de dar a conocer a los asociados las medidas adoptadas por la Cooperativa para el otorgamiento de alivios financieros, se establecen las siguientes estrategias y medidas:

- a) Publicación de la presente Resolución en la página de Internet de la Cooperativa a partir de la fecha e intranet para los colaboradores, con el objeto de que todos nuestros grupos de interés se informen sobre las nuevas medidas de alivio dispuestas por Coovitel.
- b) Creación de un formato que permitirá a los deudores que se beneficien de los alivios de que trata la presente Resolución efectuar sus solicitudes indicando su situación financiera, manifestando su aceptación a las condiciones, el cual será acompañado de la certificación laboral o de ingresos y de los comprobantes de pago del último mes en los que se evidencia la situación de ingresos que motiva la solicitud.



¡Más de una razón para ser nuestro asociado!



**Barranquilla**  
Teléfono: (5)3606975  
Carrera 58 No. 75 - 21  
Local 1 Edificio Barake

**Bogotá**  
Teléfono: 5646601  
Calle 67 No 9-34

**Bucaramanga**  
Teléfono: (7)6303187  
Carrera 18 No. 36 - 32  
Centro de Bucaramanga

**Cali**  
Teléfono: (2)8825088  
Avenida 5 A Norte No. 25 N - 44  
Barrio San Vicente

**Cúcuta**  
Teléfono: (7)5730104  
C.C. Bulevar Av. 0 No 11-30  
Oficina 103 Bloque B

**Ibagué**  
Teléfono: (8)2638282  
Carrera 4 No 12-47  
Oficina 203 Edificio América

**Manizales**  
Teléfono: (6)8841783  
Carrera 49 No. 49-73  
Edificio Plaza Centro Oficina 907

**Medellín**  
Teléfono: (4)2513195  
Carrera 49 No. 49-73  
Piso 13 Oficina 13-10  
Edificio Seguros Bolívar



- c) Contacto telefónico con cada uno de los deudores que fueron objeto de periodo de gracia o modificación en desarrollo de la Circular 011 de Supersolidaria emitida en Marzo de 2020, cuya cartera registre mora desde un día, con el objeto de establecer su condición de ingresos y motivar la aplicación de la alternativa de normalización que mejor se ajuste a su situación. En esta gestión participarán los equipos de Ventas, de Crédito y Cartera, de Calidad y Servicio y la Casa de Cobro.
- d) A través de la mesa de ayuda se atenderán las peticiones, quejas y reclamos de los asociados en relación con estos alivios ofreciendo la orientación y respuestas requeridas a los deudores de manera ágil, clara y oportuna se remitirá a la Junta de Vigilancia copia de estas solicitudes y sus respuestas con el objeto de que este organismo verifique su adecuada y oportuna atención.
- e) El seguimiento permanente al desarrollo de esta estrategia de comunicación y sus resultados se efectuará por parte de la Gerencia General e informara al Consejo de Administración.

### Estrategias de contacto directo con empresas y deudores:

- f) Contacto con las empresas con Convenios de libranza
- g) La Dirección de Calidad y Servicio emitirá como es habitual cuentas de cobro a las empresas con convenio de libranza incluyendo aquellas en las que laboren deudores de Coovitel con periodos de gracia recientemente otorgados en los meses de Marzo a Agosto de 2020 cuyo periodo de gracia haya llegado a su fin y, conjuntamente con la Dirección de Ventas establecerá a través de reuniones virtuales el estado de la actividad económica de la empresa, así como las condiciones de vinculación y de salario de los asociados vinculados a las mismas.
- h) En esta gestión se acordará las acciones a seguir con cada uno de los deudores y dependiendo de la situación de la empresa se programarán las acciones comerciales a que haya lugar.
- i) Gestión directa con asociados y/o deudores.
- j) La gestión de contacto telefónico y correo electrónico con los asociados vinculados a convenios a los que eventualmente se requiera contactar para tramitar refinanciación o reestructuración de sus obligaciones, así como con los



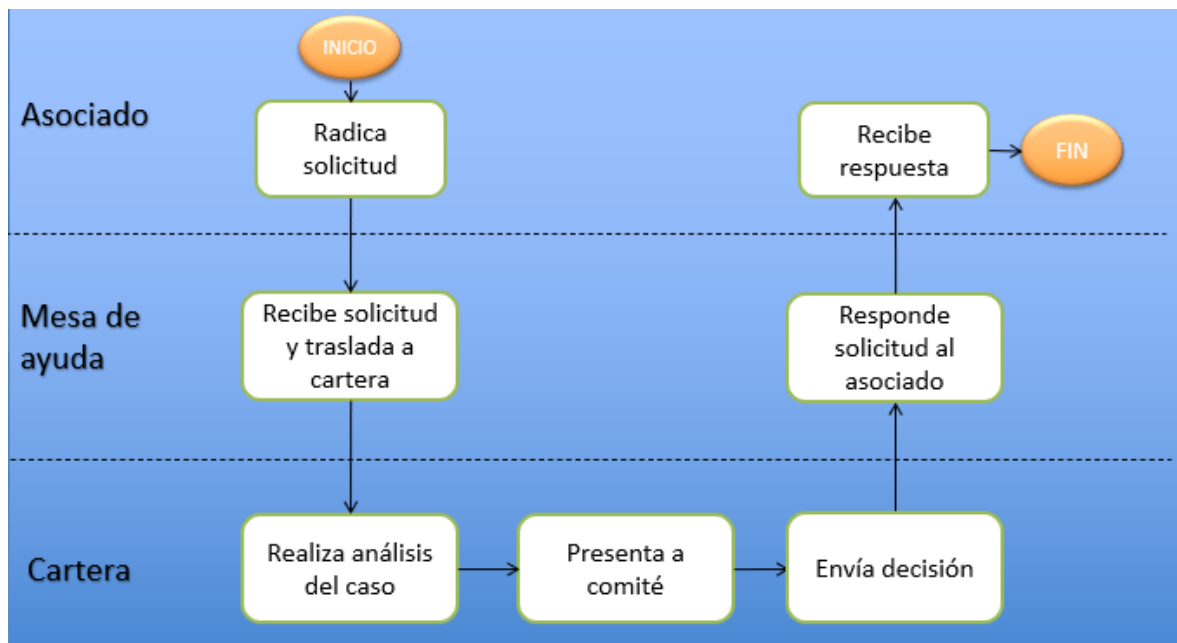
¡Más de una razón para ser nuestro asociado!



deudores de cartera con recaudo por ventanilla, se desarrollarán por parte de los equipos de ventas y de Crédito y Cartera con base en los portafolios de gestión que se actualizarán semanalmente desde el área de Cartera y se deberá radicar las operaciones de créditos a través de la red de oficinas de Coovitel, canales digitales autorizados sucursal virtual ([www.coovitel.coop](http://www.coovitel.coop)). En los casos en que este contacto resulte infructuoso será el equipo de ventas en cada regional el encargado de desplegar visitas a los lugares de residencia de estos deudores. De igual manera el equipo de mesa de ayuda estará atento a cualquier requerimiento relacionado con estas refinanciaciones gestionando lo que corresponda para garantizar que se atiende al asociado, se dé trámite a su solicitud y se actualice su información en la base de datos de asociados y deudores.

- k) Los asociados podrán comunicarse para labores de contacto, solicitud de información en general, PQRS a través de la red de oficinas del país de Coovitel Bogotá D.C., Barranquilla, Medellín, Cali, Cúcuta, Manizales, Ibagué, Bucaramanga; La sucursal virtual [www.coovitel.coop](http://www.coovitel.coop), la línea gratuita nacional 0180009674741.

**I) PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE PQRS PRESENTADOS POR TEMAS DE CARTERA.**



¡Más de una razón para ser nuestro asociado!



m) El resultado de las gestiones de refinanciación y reestructuración se registrará en los campos definidos para tal fin en el archivo de gestión y servirá de base para el registro en el aplicativo, de las refinanciaciones a que haya lugar.

**PARÁGRAFO:** Sin perjuicio del medio utilizado para que los asociados acuerden con la Cooperativa las medidas establecidas en el presente acuerdo, deberá quedar registro de la manifestación de voluntad inequívoca del deudor y del deudor solidario si corresponde, así como de su conocimiento expreso de los efectos del periodo de gracia o alivio en su obligación crediticia (taza, plazo, valor de la cuota)

## CAPITULO II

### OTRAS DISPOSICIONES ADOPTADAS POR LA COOPERATIVA

**ARTÍCULO 9.** La Dirección de Crédito y Cartera conformará portafolios de gestión por Regional y gestor y en coordinación con la Dirección Nacional de Ventas y la Dirección de Calidad y Servicio efectuará las capacitaciones correspondientes a los equipos de trabajo de las regionales, mesa de ayuda, operaciones, cartera y gestores externos a efectos de enfocar adecuadamente la gestión y obtener los resultados propuestos.

Cualquier contacto con el deudor deberá ser aprovechado para actualizar información de localización laboral y de contacto y reportarla a la mesa de ayuda para su registro en nuestra base de datos.

Un colaborador de la Dirección de Crédito y Cartera estará a cargo permanentemente de Gestionar la ubicación laboral de los deudores cuya capacidad de pago no les haya permitido acogerse a cualquiera de las medidas antes señaladas dada su pérdida del empleo a efectos de tramitar la reincorporación de la libranza para restablecer el pago de la obligación en aquellos casos en que se detecte una nueva vinculación laboral.

### ARTÍCULO 10: REGISTROS CONTABLES DE REFINANCIACIONES-REESTRUCTURACIONES

El registro contable de las Refinanciaciones y Reestructuraciones se efectuarán una vez aprobadas por el Comité de Decisiones de Operaciones Especiales de Crédito. En el registro de estas operaciones se tendrá en cuenta las siguientes directrices



¡Más de una razón para ser nuestro asociado!



de la Superintendencia de la Economía Solidaria contenidas en la Circular 17 de Julio 17 de 2020:

- Los valores que subsistan en Cuentas por Cobrar correspondientes a intereses y otros conceptos, como cuotas de manejo y comisiones causados no recaudados entre marzo y julio de 2020, se provisionarán entre agosto y diciembre de 2020, en alícuotas iguales mensuales y, los que se causen en virtud de los nuevos periodos de gracia otorgados en las refinanciaciones de que trata la presente circular se constituirán en el mes en que se registren dichas refinanciaciones.
- Para dar cumplimiento a las instrucciones señaladas por la Superintendencia de la Economía Solidaria en las circulares externas 017 y 018 de 2020 se crearán en el catálogo contable de Coovitel las siguientes cuentas para el registro de los intereses causados sobre la cartera objeto de periodos de gracia, así como el deterioro (provisión) sobre estos intereses, otros conceptos y el deterioro (provisión) general adicional:
  - 144330 Intereses créditos con periodos de gracia Intereses de créditos de consumo.
  - 144630 Intereses créditos con periodos de gracia Deterioro intereses de créditos de consumo.
  - 146800 deterioro general de cartera de créditos (cr)
  - 146805 Deterioro general de cartera de créditos (cr).
  - 146810 Deterioro general adicional cartera de créditos (cr)
  - 415011 Intereses créditos con periodos de gracia Ingresos por intereses de créditos de consumo.
  - 511563 Deterioro general adicional cartera de créditos (cr) Gasto por deterioro general adicional cartera de créditos.
  - 511565 Otros conceptos causados por periodos de gracia Gasto por deterioro otros conceptos de créditos de consumo.
- La cartera prorrogada o modificada en los términos de la Circular Externa 011 de la Superintendencia de la Economía Solidaria y Circular Interna 004 de Coovitel, emitidas en Marzo de 2020, que sea objeto o no de nuevos alivios, se recalificará a la categoría de riesgo que registraba en la fecha de la prorroga o modificación inicial.



¡Más de una razón para ser nuestro asociado!



**Barranquilla**  
Teléfono: (5)3606975  
Carrera 58 No. 75 - 21  
Local 1 Edificio Barake

**Bogotá**  
Teléfono: 5466601  
Calle 67 No 9-34

**Bucaramanga**  
Teléfono: (7)6303187  
Carrera 18 No. 36 - 32  
Centro de Bucaramanga

**Cali**  
Teléfono: (2)8825088  
Avenida 5 A Norte No. 25 N - 44  
Barrio San Vicente

**Cúcuta**  
Teléfono: (7)5730104  
C.C. Bulevar Av. 0 No 11-30  
Oficina 103 Bloque B

**Ibagué**  
Teléfono: (8)2638282  
Carrera 4 No 12-47  
Oficina 203 Edificio América

**Manizales**  
Teléfono: (6)8841783  
Carrera 24 No 22-02  
Edificio Plaza Centro Oficina 907

**Medellín**  
Teléfono: (4)2513195  
Carrera 49 No. 49-73  
Piso 13 Oficina 13-10  
Edificio Seguros Bolívar

- La calificación de los créditos que sean beneficiados con periodos de gracia por primera vez, deberá corresponder a la calificación por riesgo que trae el deudor, la cual deberá mantenerse durante el tiempo de vigencia de este alivio, salvo que el análisis de riesgo o la evaluación de la cartera determine su deterioro.
- El Proceso de Evaluación de Cartera, numeral 2.4, del Capítulo II, de la Circular Básica Contable y Financiera, se realizará en el mes de noviembre de 2020 y sus resultados se registrarán al cierre de diciembre de 2020, teniendo en cuenta entre los parámetros de evaluación, las perspectivas de reactivación de la actividad económica de los deudores de Coovitel.
- Se establecerán indicadores de gestión por parte de la Administración para evaluar los resultados de la gestión del presente plan y estos se informarán al Consejo de Administración de manera mensual.
- La Jefatura de Auditoria deberá garantizar la adecuada auditoria desde el proceso de implementación, reportar los hallazgos en pro del mejoramiento del proceso.
- El Director de Calidad y Servicio deberá informar al Comité de Servicio y a la Gerencia General el comportamiento de los PQRS sobre el plan de soporte implementado para apoyo a los asociados e incorporar dentro del Sistema de Gestión Gerencial en un capítulo los avances y gestiones.
- La Dirección de Riesgos deberá hacer seguimiento del impacto de la Estrategia desarrollada y velar por la correcta aplicación de los lineamientos en materia de administración de riesgos de crédito señalados en este documento. Finalmente presentar al Comité de Riesgos y a la Administración la evolución del riesgo de crédito y de liquidez de las operaciones que sean atendidas con este plan.

**PARÁGRAFO:** sin perjuicio de lo expuesto en este artículo la Cooperativa a través de las Administraciones y dueños de proceso, creará un formato para el reporte de los alivios otorgados bajo el marco de la Circular Externa 17 de julio de 2020, con los siguientes campos: “MODIFICACIÓN DEL CREDITO”, “TIPO DE MODIFICACIÓN”, “FECHA DE LA MODIFICACIÓN”, “CALIFICACIÓN PREVIA A LA MODIFICACIÓN” y “PERIODO DE GRACIA”.

**ARTÍCULO 11. IMPACTO FINANCIERO SOBRE LA ORGANIZACIÓN, DERIVADO DE LOS ALIVIOS FINANCIEROS.** La Cooperativa realizará un análisis



¡Más de una razón para ser nuestro asociado!



**Barranquilla**  
Teléfono: (5)3606975  
Carrera 58 No. 75 - 21  
Local 1 Edificio Barake

**Bogotá**  
Teléfono: 5646601  
Calle 67 No 9-34

**Bucaramanga**  
Teléfono: (7)8825088  
Carrera 18 No. 36 - 32  
Centro de Bucaramanga

**Cali**  
Teléfono: (7)5730104  
Avenida 5 A Norte No. 25 N - 44  
Barrio San Vicente

**Cúcuta**  
Teléfono: (7)5730104  
C.C. Bulevar Av. 0 No 11-30  
Oficina 103 Bloque B

**Ibagué**  
Teléfono: (8)2638282  
Carrera 4 No 12-47  
Oficina 203 Edificio América

**Manizales**  
Teléfono: (6)8841783  
Carrera 24 No 22-02  
Edificio Plaza Centro Oficina 907

**Medellín**  
Teléfono: (4)2513195  
Carrera 49 No. 49-73  
Piso 13 Oficina 13-10  
Edificio Seguros Bolívar

técnico, el cual deberá considerar la estimación prospectiva del potencial deterioro de su cartera de crédito, asociado a la actividad económica de los deudores, los periodos de gracia y demás medidas adoptadas en aplicación de la Circulares Externas N° 11 y 17 de 2020 de la Superintendencia de la Economía Solidaria, así como de los efectos macroeconómicos derivados de la actual coyuntura.

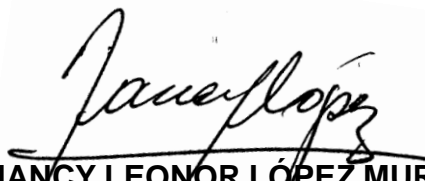
## ARTÍCULO 12. CULMINACIÓN DE LAS MEDIDAS DE ALIVIO FINANCIERO.

Estas medidas son de carácter temporal y su caducidad será aprobada por el Consejo de Administración, en concordancia con las instrucciones que la Superintendencia de la Economía Solidaria dicte al respecto.

**ARTÍCULO 13. DISPOSICIONES FINALES.** El presente Acuerdo y sus medidas rigen a partir de la fecha de su aprobación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias por parte del Consejo de Administración y debe ser socializado entre los Consejeros Principales y Suplentes así como la Junta de Vigilancia.

Aprobado en la ciudad de Bogotá, D.C., a los 31 días del mes de agosto de dos mil veinte (2020), según consta en el acta No. 1079 del Consejo de Administración.

Comuníquese y Cúmplanse.

  
**NANCY LEONOR LÓPEZ MURILLO**  
 Presidenta Consejo de Administración

  
**YENNY MARCELA OTALORA BERNAL**  
 Secretaria Consejo de Administración



¡Más de una razón para ser nuestro asociado!

