

**REGLAMENTO DE CREDITO  
CRECEVALOR S.A.S.  
POLÍTICAS**

1. CRECEVALOR S.A.S., en desarrollo de su objeto social prestará el servicio de crédito entre personas distantes por medio de operaciones de libranzas a sus clientes en las modalidades y requisitos que establezcan los reglamentos y de conformidad con lo que dispongan las normas sobre la materia.
2. Que es función de la sociedad reglamentar la prestación del servicio del crédito, para garantizar el eficiente desarrollo de la actividad económica, cuyas peticiones se presenten por medio de app -vía internet- o por medios físicos.
3. Que el servicio de crédito se otorgará de acuerdo con la disponibilidad de recursos de la sociedad, la capacidad de pago de los clientes, la solvencia del deudor e idoneidad de las garantías.

**ACUERDA:**

**TÍTULO I**

**GENERALIDADES PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO**

**ARTÍCULO 1. – OBJETIVO:** El presente reglamento tiene como objetivo fijar políticas, normas y parámetros mínimos en el otorgamiento del crédito entre personas distantes por medio de libranzas bajo la modalidad de crédito de consumo y ordinario- cuyas modalidades contractuales se realicen por medios virtuales -app- o por contratos documentados en papel, a fin de garantizar que la prestación del servicio del crédito contribuya eficazmente al desarrollo del objeto social de la compañía, y la satisfacción de cliente respecto al negocio celebrado.

**ARTÍCULO 2. – DEFINICIONES:**

- a) **Libranza o descuento directo:** Es la autorización dada por el cliente (asalariado o pensionado) al empleador o entidad pagadora, según sea el caso, para que realice el descuento del salario, o pensión disponible por el empleado o pensionado, con el objeto de que sean giradas a favor de CRECEVALOR S.A.S., para atender el servicio objeto de libranza. Las libranzas son un mecanismo de pago, más no se consideran como garantías por cuanto no cumplen con las características propias de una garantía admisible señalada en al artículo 2.1.2.1.3 del Decreto 2555 de 2010.
- b) **Empleador o entidad pagadora:** Es la persona natural o jurídica, de naturaleza pública o privada, que tiene a su cargo la obligación del pago del salario, cualquiera que sea la denominación de la remuneración, en razón de la ejecución de un trabajo o porque tiene a su cargo el pago de pensiones en calidad de administrador de fondo de cesantías y pensiones.

- c) **Entidad operadora:** Es la persona jurídica, que realiza operaciones de crédito que se recaudan a través del mecanismo de libranza.
- d) **Beneficiario:** Es la persona empleada o pensionada, titular de un producto, bien o servicio que se obliga a atender a través de la modalidad de libranza o descuento directo. Se entiende como asalariado aquel que tenga un contrato laboral vigente suscrito entre el deudor que autoriza los descuentos y la entidad pagadora, como contratista aquel que tenga un contrato u orden de prestación de servicios vigente y como pensionado aquel que tenga calidad de beneficiario de una mesada o asignación pensional.
- e) **Crédito entre personas distantes:** CRECEVALOR SAS es una empresa que celebra operaciones de crédito sin tener establecimiento de comercio abierto al público, por ende, para todos los efectos se entiende que la operación crediticia es a distancia entre la empresa y sus clientes.
- f) **Crédito de consumo y ordinario:** Es la naturaleza del contrato de mutuo mercantil que celebra la empresa y cuyas tasas de interés son las aplicables según las publicaciones mensuales que hace la superintendencia financiera.

**ARTÍCULO 3. – CONDICIONES DEL CRÉDITO A TRAVÉS DE LIBRANZA O DESCUENTO DIRECTO.** Para poder acceder a los créditos ordinarios y de consumo por la modalidad de libranza se deben de cumplir las siguientes condiciones:

1. Que exista autorización expresa e irrevocable por parte del beneficiario del crédito a la entidad pagadora de efectuar la libranza o descuento respectivo.
2. En ningún caso la tasa de interés correspondiente a los productos y servicios objeto de libranza, supere la tasa máxima permitida por la Ley.
3. La tasa de interés pactada inicialmente sólo será modificada en los eventos de novación, refinanciación o cambios en la sustitución laboral del deudor beneficiario, con su expresa autorización.
4. Que se efectúe la libranza, siempre y cuando, el asalariado o pensionado que ostenta la calidad de cliente no reciba menos del cincuenta por ciento (50%) del neto de su salario o pensión, después de los descuentos de ley.
5. Las deducciones o retenciones que realice el empleador o entidad pagadora, que tengan por objeto operaciones de libranza, podrán afectar el salario mínimo mensual vigente o convencional o la parte declarada inembargable por ley.
6. Para los créditos realizados por la figura de la Libranza, se aceptará el pago anticipado sin sanción prepago.

**ARTÍCULO 4. – POLÍTICAS DE CRÉDITO:**

1. Prestar el servicio de crédito con recursos propios a personas naturales que cumplan con todos los requisitos.

2. La colocación de recursos se hará de acuerdo con la capacidad de pago y/o capacidad de descuento, solvencia económica del solicitante, buscando democratizar el crédito y evitando la concentración del riesgo.
3. Proteger al máximo el patrimonio de la compañía, exigiendo las garantías necesarias al momento de otorgar el crédito, en el evento de no pago, contar con los documentos que ofrezcan el respaldo jurídicamente
4. El crédito ofrecido deberá propender por el sostenimiento de tasas efectivas razonables dentro del mercado financiero.
5. La compañía aplicará la tecnología necesaria que garantice controles eficientes y confiables con el fin de asegurar el recaudo oportuno de los créditos otorgados.
6. Contratar con compañías aseguradoras y que se haga bajo el riesgo amparado de vida del deudor, por los valores del crédito.
7. A falta de proposición del cliente el contrato de seguros se hará con el que proponga la entidad.

## **ARTÍCULO 5. – POLÍTICAS DE ADMISIÓN DE CLIENTES:**

### **PERFIL DEL CLIENTE**

- Los desembolsos serán realizados exclusivamente a la cuenta de nómina. Sin excepción.
- Deudor solidario, se estudia monto solicitado sujeto a capacidad y políticas de riesgo.
- No se tiene en cuenta mora por telefonía.
- Soportar Otros Ingresos: el cliente debe soportar si tiene más de una fuente de ingresos (ejemplo: si es pensionado y Activo, ya que en caso de presentar mora en las centrales de riesgo esto aclararía por cual desprendible NO Opera el descuento.)
- Los Paz y Salvos deben tener vigencia no mayor a 30 días. (si supera la fecha se deben confirmar).
- El Coordinador debe indagar sobre cualquier Obligación, referencia, Proceso o huella de consulta que ponga en riesgo la aprobación del crédito.
- Historial de procesos en contra: en Legal Check, Tyba o Rama Judicial superior a diez (10) será aprobado con Vb del Área de Riesgo de Crédito.
- Historial de procesos como demandante a entidades financieras se permite máximo 4.
- Clientes Recién Pensionados: Se da trámite con Copia de la Resolución y Confirmación de la entidad pagadora, anexar Boucher de primer pago por ventanilla.
- Pensionados: Que no cuenten con cuenta de Nomina por el activo (como docente), deben Autenticar en biométrico la Copia de la Libranza y la Cedula, a su vez anexar

certificado de cuenta bancaria con un tiempo de expedición mayor a dos años, se sujeta a estudio y aprobación monto y tiempo del crédito por el área de riesgo.

- Pensionados por sustitución se realiza validación al titular y beneficiario en Legal Check, Tyba y Rama Judicial. Para evitar riesgo de embargos en la figura créditos hereditarios.
- Pensionados por Invalidez deben anexar resolución e Historia clínica actualizada por el médico. (Créditos autorizados por la seguradora).
- No se tramitarán créditos de menores de edad para ninguna pagaduría.
- No se tramitarán créditos con pensionados con enfermedades de Alzheimer o cualquier otra que no esté dentro de la cobertura del seguro de vida.
- Se valida en desprendible de Activos el tipo de contrato.

## **TITULO II**

### **CRITERIOS PARA EL ANÁLISIS Y OTORGAMIENTO DEL CRÉDITO**

Una vez realizado el proceso de Debida diligencia de conocimiento del Cliente establecido en el SAGRILAFT de CRECEVALOR S.A.S. se establece lo siguiente:

**ARTÍCULO 6. – INFORMACIÓN PREVIA AL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO:** Las operaciones activas de crédito que realice CRECEVALOR S.A.S., deberá de contener como mínimo la siguiente información; además, deberá conservarse en los archivos de la entidad.

1. Monto de crédito
2. Tasa de interés remuneratorio y moratoria nominal anual y sus equivalentes expresados en términos efectivos anuales y efectivos mensuales.
3. Plazo de amortización, incluyendo períodos muertos, de gracia, etc.
4. Modalidad de la cuota fija.
5. Forma de pago (descuento por nómina, con periodicidad mensual y con instrucción irrevocable de descuentos mientras exista el crédito).
6. Periodicidad en el pago de capital y de intereses vencida.
7. Tipo y cobertura de la garantía personal.
8. Al momento del desembolso se indiquen los descuentos.
9. En caso de créditos reestructurados, se mencionará el número de veces y condiciones propias de la reestructuración.
10. Gastos asociados a cada crédito-seguros, afianzamiento -si procede- que es un pago que se hace una empresa especializada en el ramo-.
11. Pagos efectuados a terceros -en caso de ser procedente- y por expresa y única petición del cliente.
12. En caso de que la tasa acordada en el crédito llegase a superar en la ejecución contractual, la tasa máxima fijada por Superfinanciera, el valor cobrado en exceso por intereses de plazo será abonado al capital reduciendo los plazos.

**13.** La posibilidad de saldos a favor una vez se extinga la obligación por no desactivación de cuota por pagaduría.

**14.** En general, toda la información que resulte relevante y necesaria para facilitar la adecuada comprensión del alcance de los derechos y obligaciones del solicitante y los mecanismos que aseguren su eficaz ejercicio.

**ARTÍCULO 7. – CRITERIOS MÍNIMOS PARA EL ESTUDIO DE CRÉDITO.** CRECEVALOR S.A.S. deberá tener en cuenta como mínimo y, obligatoriamente, los siguientes requisitos para el otorgamiento de créditos a los solicitantes:

**1. CAPACIDAD DE PAGO:** La evaluación de la capacidad de pago esperada de un deudor es fundamental para determinar la probabilidad de incumplimiento del respectivo crédito. Para estos efectos, debe entenderse que el mismo análisis debe hacérsele a los codeudores, avalistas, deudores solidarios. Determina la probabilidad de pago del respectivo crédito; se verifica a través de los ingresos soportados y los egresos (obligaciones financieras, gastos personales, entre otros), a través de los cuales se pueda determinar el flujo de caja del deudor.

Para evaluar la capacidad de pago, se deberá contar con la suficiente información (documentos aportados, la información registrada en la solicitud de crédito, la información comercial y financiera proveniente de otras fuentes, consultas a las centrales de riesgos y portales de información).

Si el valor aprobado no es el mismo registrado en la solicitud de crédito, se debe contar con la aceptación expresa del solicitante, quien la podrá manifestar mediante cualquier mecanismo del cual quede prueba, si lo acepta o lo rechaza.

El valor de pagaré que resulte de la operación deberá corresponder únicamente al valor del crédito efectivamente pactado entre las partes. El tope máximo de los descuentos por libranza para cubrir sus créditos es hasta de un cincuenta por ciento (50%) del neto del salario, pensión, o prestaciones que perciba el asociado, después de los descuentos por ley.

Las deducciones o retenciones que se autoricen a través de los créditos por libranzas podrán afectar el salario mínimo mensual vigente o convencional o la parte declarada inembargable por ley del asociado.

**2. SOLVENCIA DE DEUDOR:** Se debe verificar a través de variables como la capacidad o nivel de endeudamiento, calidad y composición de los activos, pasivos, patrimonio y contingencias del deudor.

**3. GARANTÍAS:** Las garantías cuyo objetivo es amparar la obligación del deudor de cumplir con el pago del crédito que se le ha otorgado, disminuyendo de esta forma el riesgo de un eventual incumplimiento; estas respaldar la operación y deben ser las necesarias para calcular las pérdidas esperadas en el evento de no pago y, por consiguiente, para determinar el nivel de provisiones.

Las garantías deben ser idónea para la evaluación del riesgo evaluación de la cartera y admisibles para determinar el cupo individual del crédito, es decir, que tengan un valor suficiente para cubrir el monto de la obligación, establecido con base en criterios técnicos y objetivos, que ofrezcan un respaldo jurídico eficaz al pago de la obligación garantizada cuya posibilidad de realización sea razonablemente adecuada, de conformidad con lo señalado en el artículo 2.1. 2.1.3 del decreto 2555 de 2010.

Con el fin de garantizar el pago de los créditos, proteger la entidad, todo crédito, sin excepción deberá estar respaldado por una de las siguientes garantías. En todo caso se advierte cuando se solicita una fianza, que el cliente puede garantizar los créditos con empresas de afianzamiento de su libre escogencia:

**A. Garantía personal:**

Son las obligaciones que adquiere un tercero o garante de cancelar la obligación del deudor en el evento de que este incumpla al acreedor.

Constituye garantía personal:

- Deudores solidarios o codeudores.
- Fianza según criterio del ente u órgano encargado de aprobar los créditos.

**PARÁGRAFO:** Para ser deudor solidario (codeudor) deberán cumplirse los siguientes requisitos:

- Que no posea embargo de alimento.
- Que el deudor solidario tenga capacidad de pago.

**B. Garantía real:** Son las que afectan un bien determinado otorgando los derechos de preferencia y de persecución al acreedor. En esta garantía la posibilidad de cobro se vincula a la precisa y correcta individualización del bien.

**PARÁGRAFO:** El valor del pagaré que resulte de la operación, deberá corresponder únicamente al valor del crédito efectivamente pactado entre las partes.

El órgano competente para aprobar los créditos de CRECEVALOR S.A.S., según su competencia, podrá exigir garantías adicionales cuando lo considere conveniente.

**4. CONSULTA EN CENTRALES DE RIESGO:** Todas las operaciones de crédito deberán ser reportadas a los bancos de datos de información financiera, crediticia, comercial y de servicio (centrales de riesgos) independientemente de su calificación, teniendo en cuenta lo previsto en la ley 1266 de diciembre 31 de 2008, mediante la cual se dictan las disposiciones generales del Hábeas Data y se regula el manejo de la información contendida en base de datos personales.

Se deberá contar con la autorización previa del solicitante y sus codeudores(es) para la realización de la consulta y reporte, así como el deber de informarles previamente sobre el reporte negativo ante el incumpliendo de la obligación contraídas.

Asimismo, todas las referencias establecidas en este artículo que se realicen al deudor se deben entender igualmente realizada al codeudor(es) o garantes que estén vinculados a la respectiva operación del crédito.

**ARTÍCULO 8. - REQUISITOS Y CONDICIONES PARA EL OTORGAMIENTO DE CREDITO:**

Para optar al servicio de crédito en la empresa, los usuarios deberán reunir los siguientes requisitos:

1. Deudor, deudor solidario y codeudor deben estar al día en los compromisos adquiridos con la Empresa. Docentes en periodo de prueba, a partir de los cuatro meses. Clientes recién pensionados: se trabajan con copia de la resolución verificando, cargando el descuento en nómina.

Edad máxima para trabajar: i) Docentes: 69 años 06 meses. ii) Pensionados: 75 años cumplidos. iii) Administrativos (auxiliares de servicio, celadores, secretarios): 64 años y 6 meses.

No se tramitarán créditos a menores de edad o interdictos, pensionados al Alzheimer y cualquier otra que no esté dentro de la cobertura del seguro de vida.

2. Diligenciar el formulario de solicitud de crédito diseñado por la compañía CRECEVALOR S.A.S para tal fin. Previa firmas del deudor y deudor solidario y/o codeudores, o garantes, según edad y monto.
3. Adjuntar al formulario (Libranza, consentimiento informado, Pagaré, Carta de Instrucciones, Contrato de crédito con intereses, Carta de Autorización para la consulta en las Centrales de Riesgo, los dos (2) últimos comprobantes de pago,

fotocopia de cédula deudor y deudor solidario, si lo requiere) además de los soportes y requisitos exigidos para cada línea de crédito.

4. Radicar la solicitud de crédito en la app -vía internet- o por medios físicos.
5. Ofrecer las garantías que le sean solicitadas.
6. Formalizar y recibir el crédito dentro de los plazos establecidos para tal fin. Para ello, el solicitante podrá solicitar que el desembolso de su crédito sea depositado en exclusiva en su cuenta personal de ahorro o corriente. No obstante, los desembolsos son única y exclusivamente a cuenta de nómina para docentes; para pensionados de Fiduprevisora se consignará a la cuenta de su nómina; y para los pensionados que sean activos por alguna secretaría se consignará a esa cuenta sin excepción.

**ARTÍCULO 9. – FIRMA DE PAGARÉS, LIBRANZAS Y DEMÁS DOCUMENTOS, RETRACTO Y REVERSION DE PAGOS:** Una vez aprobado el crédito, se deberá diligenciar y firmar un pagaré por el valor que efectivamente pactado, es decir, del valor que resulte de la operación del crédito; con la respectiva carta de instrucción. Este pagaré servirá para respaldar la obligación adquirida por el deudor con la Empresa.

En las distintas operaciones de crédito que haga el cliente con la empresa, deberá firmar siempre un nuevo pagaré. Las firmas y huellas deberán ser puestas en el documento en presencia de un funcionario de CRECEVALOR S.A.S. Los créditos de los solicitantes residentes en otras ciudades, donde se tenga sede, deberán enviar los documentos debidamente firmados y autenticados tanto por el deudor principal como por el deudor solidario, cuando lo requiere.

Los pagarés, y carta de instrucciones que respaldan el crédito otorgado podrán ser títulos físicos o -títulos de contenido crediticios desmaterializados en donde no existen títulos físicos-, y en cuyo caso, serán firmados de forma electrónica.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Sobre el retracto. Que, al ser una operación de crédito entre personas distantes, el cliente tendrá el derecho de retracto, que podrá ser ejercido hasta (5) días hábiles siguientes contados a partir del desembolso del crédito. En el evento que el cliente haga uso de la facultad de retracto, deberá contactar a CRECEVALOR S.A.S. en el correo electrónico [contacto@crecevalor.com](mailto:contacto@crecevalor.com), desde la cuenta de correo electrónico reportada como de su titularidad, y, en consecuencia, una vez verificada la procedencia del mensaje e identidad del remitente, se resolverá el contrato. Consecuencialmente, el cliente deberá reintegrar el dinero recibido, como máximo al día siguiente en el que siendo procedente el retracto se ha ejercido. El costo de los impuestos causados -como 4x1000- son a cargo del deudor, así como los costos que cobre la entidad bancaria por la devolución del dinero proveniente de otras plazas o ciudades a Barranquilla. En caso de no devolver el dinero en los términos descritos, procederán a causarse intereses de mora equivalente a una y media veces del bancario corriente, y quedará autorizada la entidad operadora para diligenciar el pagaré y exigir el pago total del crédito junto con sus intereses y costos que se causen como de cobranza y otros.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** Derecho a reversar pagos, en el evento que el crédito se otorgue por una app o un programa de acceso a Internet, y se haya utilizado para realizar el pago de alguna cuota, una tarjeta de crédito, débito o cualquier otro instrumento de pago electrónico, el cliente, tendrá derecho a que se reversen los pagos que solicite cuando sea objeto de fraude, o corresponda a una operación no solicitada, o el crédito no sea desembolsado, o la suma desembolsada entregado no corresponda a lo solicitado o sea defectuoso. Para que proceda la reversión del pago, dentro los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha en que el cliente tuvo noticia de la operación fraudulenta o no solicitada o que debió haber recibido el crédito o lo recibió defectuoso o sin que correspondiera a lo solicitado, el cliente deberá presentar queja ante CRECEVALOR S.A.S - dentro de los 5 días hábiles siguientes a los que tuvo conocimiento del fraude o inconformidad- y devolver el crédito desembolsado, cuando sea procedente, y notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago electrónico utilizado para el pago, el cual, en conjunto con los demás participantes del proceso de pago, procederán a reversar la transacción al cliente. El cliente de todo lo anterior, podrá presentar la petición, por cualquier canal de atención al cliente. El consumidor deberá presentar la queja detallando: Manifestación expresa de las razones que fundamentan la solicitud de reversión del pago, Indicación de la causal que sustenta la petición, que deberá corresponder a alguna o algunas de las señaladas en la ley y decretos reglamentarios, valor por el que se solicita la reversión, e Identificación de la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o instrumento de pago al que fue cargada la operación. Presentada la petición de reversión, CRECEVALOR S.A.S dispondrán de un término de quince (15) días hábiles para hacerla efectiva.

**PARÁGRAFO TERCERO:** Entrega de documentos del crédito vía correo electrónico: Celebrado el contrato de mutuo mercantil, el cliente recibirá a vuelta de correo electrónico la factura equivalente o egreso, en donde se consignen los costos asociados al crédito, y los pagos efectuados a terceros, así como el plan de pagos del respectivo crédito, también pueden ser consultados a través de la APP. ARTÍCULO 10. – CONFIDENCIALIDAD: Todos los empleados de la empresa deberán manejar la confidencialidad y no suministrar información sobre si se tiene o no cupo como deudor solidario, salvo que quien vaya a respaldar un crédito con su firma lo solicite personalmente.

#### **ARTÍCULO 11. – FACULTADES PARA LA APROBACIÓN DEL CRÉDITO:**

- Analista de Crédito de 1 hasta 5 millones.
- Gerente y representante legal de la entidad desde 1 millón en adelante.

### **TITULO III**

#### **CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA**

**ARTÍCULO 12. – CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA POR NIVELES DE RIESGO:** Para facilitar la administración del riesgo y para efectos de provisión, CRECEVALOR S.A.S. clasificara los créditos en las siguientes categorías:

1. **Categoría A o Riesgo Normal.** Los créditos calificados en esta categoría reflejan una estructuración y atención apropiadas. Los estados financieros de los deudores o los flujos de caja del proyecto, así como información crediticia indican una capacidad de pago adecuada, en términos del monto y origen de los ingresos con que cuentan los deudores para atender los pagos requeridos.
2. **Categoría B o Riesgo Aceptable, Superior al Normal.** Los créditos calificados en esta categoría están aceptablemente atendidos y protegidos, pero existen debilidades que pueden afectar, transitoria o permanentemente, la capacidad de pago del deudor o los flujos de caja del proyecto, en forma tal que, de no ser corregidas oportunamente, llegarían a afectar el normal recaudo del crédito.
3. **Categoría C o Riesgo Apreciable.** Se califican en esta categoría los créditos que presentan insuficiencias en la capacidad de pago del deudor o en los flujos de caja del proyecto y comprometen el normal recaudo de la obligación en los términos convenidos.
4. **Categoría D o Riesgo Significativo.** Son créditos de riesgo apreciable, pero en mayor grado, cuya probabilidad de recaudo es altamente dudosa.
5. **Categoría E o Riesgo de Incobrabilidad.** Son créditos de riesgo con mínima probabilidad de recaudo.

**ARTÍCULO 13. – CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA POR EDADES DE VENCIMIENTO:** De acuerdo con la edad de vencimiento, la cartera de crédito se calificará obligatoriamente de la siguiente manera:

CATEGORIA	COMERCIAL	CONSUMO	VIVIENDA	MICROCREDITO
A	0-30 días	0-30 días	0-60 días	0-30 días
B	31-90 días	31-60 días	61-150 días	31-60 días
C	91-180 días	61-90 días	151-360 días	61-90 días
D	181-360 días	91-180 días	361-540 días	91-120 días
E	> 360 días	> 180 días	> 540 días	> 120 días

La cartera deberá reclasificarse como consecuencia de la evaluación de los créditos.

**ARTÍCULO 14. – REGLA DE ARRASTRE:** Para efectos de constituir la respectiva provisión, cuando se califique cualquiera de los créditos de un mismo deudor en B, C, D o en E deberá llevar a la categoría de mayor riesgo los demás créditos de la misma clasificación otorgados a dicho deudor. En aplicación de la regla de arrastre, las referencias que se hagan al deudor no se entenderán realizadas al codeudor o codeudores que estén vinculados a la respectiva operación de crédito.

**ARTÍCULO 15 – POLÍTICA DE PROVISIONES:** CRECEVALOR S.A.S., deberá constituir provisiones con cargo al estado de resultado así:

**1. PROVISIÓN GENERAL.** La empresa deberá constituir como mínimo una provisión general del uno por ciento (1%) sobre el total de la cartera de crédito bruta sin exceder el 5%.

No se manejan provisiones individuales de acuerdo con la edad de mora de la cartera, debido a que todos los clientes al tomar el crédito toman un contrato de Fianza con una entidad legalmente constituida de su elección, la cual, si la cartera se siniestra y alcanza una mora de hasta 90 días, esta compañía cancela a CRECEVALOR S.A.S. el saldo insoluto de la deuda. Esto indica que en CRECEVALOR S.A.S. la cartera es menor a 90 días. Por lo que la política de provisiones es general y se estableció desde el 1% hasta el 5%.

La Asamblea General de Accionistas establecerá el valor de la provisión general en porcentaje específico del total de la cartera.

**ARTÍCULO 16. – POLÍTICAS DE CASTIGO DE OBLIGACIONES:** Un crédito moroso podrá ser susceptible de castigo, cuando el Proceso de cobro jurídico demuestre su irrecuperabilidad total. Agotados los trámites necesarios y corroborada esta situación, se procederá, por consideraciones del monto, antigüedad o desmejoramiento de la garantía, a solicitar el castigo respectivo. Así mismo, se puede castigar, por la incapacidad de pago comprobada por deudor y codeudores, desde el cobro administrativo, sin necesidad de haber sido enviado a cobro jurídico. No obstante, esta política estará sujeta a las reglas pactada sobre el afianzamiento, en la medida que, si la compañía de afianzamiento paga la deuda afianzada, se subrogará en el pago y por tanto será ella la que elabore el cobro jurídico y la aplicación de su propia política de castigo de obligaciones.

**PARÁGRAFO PRIMERO. CONDICIONES DE CASTIGO.** Para el castigo de un crédito se observarán las siguientes condiciones:

- a) Incapacidad económica del deudor y codeudor o codeudores.
- b) Desmejoramiento de la garantía.
- c) Saldo insoluto, como resultado de bienes rematados, que no cubran la totalidad de la obligación.
- d) Ausencia total del deudor y codeudor(es).
- e) En caso de muerte del deudor, cuando el seguro del crédito no cubra la totalidad de la obligación.
- f) Que la obligación esté catalogada en la categoría de irrecuperable y esté totalmente provisionada.

**PARÁGRAFO SEGUNDO. REMISIÓN Y APROBACIÓN DEL CASTIGO DE CARTERA:** El Departamento de Cartera será el encargado de elaborar el reporte de los créditos por castigar, de acuerdo con la necesidad de depuración de la cartera. Una vez seleccionados estos, deberán enviarse al Comité Evaluador de Cartera, anexando la siguiente información:

- a) Concepto del abogado ejecutor, si se encuentra en cobro jurídico.

- b) En caso de remates, adjuntar comprobante de contabilización.
- c) Concepto del Departamento de Cartera, sobre las obligaciones por castigar.
- d) Correspondencia enviada y trámites efectuados, en el proceso de cobranza.

**ARTÍCULO 17. – POLÍTICAS DE CALIFICACIÓN DE CARTERA:** La metodología a utilizar por el Comité de Evaluación de Cartera será la siguiente:

1. Comportamiento histórico de deudor en la Entidad.
2. Calidad de las Garantías que respaldan al deudor.
3. Comportamiento crediticio del deudor.
4. Información del deudor que permita conocer su situación financiera.

Se efectuará seguimiento una vez al año a la cartera observando el comportamiento histórico del deudor. El objetivo es identificar el riesgo futuro potencial y el estado de la calidad de la cartera, analizando el comportamiento por: Categoría de Riesgo (A, B, C, D, E).

Para lo anterior se establecerá una clasificación de los deudores teniendo en cuenta su comportamiento de cartera de crédito de la siguiente manera:

- Deudores clasificados en la categoría A, corresponde a los que sus créditos se encuentran entre 0 y 30 días de mora. Riesgo Normal.
- Deudores clasificados en la categoría B, corresponde a los que sus créditos se encuentran entre 31 y 60 días de mora. Riesgo Aceptable.
- Deudores clasificados en la categoría C, corresponde a los que sus créditos se encuentran entre 61 y 90 días de mora. Riesgo Apreciable.
- Deudores clasificados en la categoría D, corresponde a los que sus créditos se encuentran entre 91 y 180 días de mora. Riesgo Significativo.
- Deudores clasificados en la categoría E, corresponde a los que sus créditos se encuentran con mora superior a 180 días. Riesgo de Incobrabilidad.

En el análisis del comportamiento histórico CRECEVALOR S.A.S tiene en cuenta si al momento de la calificación el descuento por nómina está operando y que porcentaje se está recibiendo en el recaudo de la empresa. Es posible que se reactive el descuento y el pagador haya reanudado los pagos en algunos casos en la totalidad de la cuota inicialmente pactada o en un porcentaje menor dependiendo de la capacidad del deudor, lo que hace que los deudores de los cuales se recibe pago, disminuyan el riesgo percibido por la compañía y se pondere el mismo dependiendo del porcentaje del valor de la cuota que esté recibiendo la empresa al momento de la calificación.

**ARTÍCULO 18. – POLÍTICAS DE COBRANZAS Y RECUPERACIONES:** De acuerdo con los dispuesto en la normativa externa en materia de cobro de cartera vencida (Circular 048 de 2008 de la Superintendencia Financiera de Colombia “Instrucciones Relacionadas con las

Condiciones de la Gestión de Cobranza Prejudicial, Artículo 1629 del Código Civil "Cobro Pre jurídico, Costos a Cargo del Deudor Moroso" y Ley 1266 de 2008 "Disposiciones Generales del Hábeas Data"), a continuación el proceso de cobranzas que realiza CRECEVALOR S.A.S. a las obligaciones que entran en mora.

**OBJETIVO.** El departamento de cobranzas pre jurídica tiene la responsabilidad y el objetivo de recuperar la cartera que se encuentra en mora, para poder llevar a cabo con éxito esta labor, es necesario desplegar una serie de acciones, procesos, procedimientos, estrategias, que su consecución genera un recaudo efectivo.

Todos estos mecanismos encaminados a la recuperación de cartera hacen parte de los deberes y funciones que debe realizar cada integrante del equipo, a continuación, me permito exponer las funciones realizadas por los integrantes del departamento de cobranza.

**COBRANZAS ADMINISTRATIVAS:** A partir de los (30) días de mora, se realiza contacto a través de medios masivos (mensajes de texto, correo electrónico, cartas de cobro administrativo).

**COBRANZAS PRE JURÍDICAS:** Las obligaciones con moras de 60 a 90 días serán asignadas a los gestores de cobranzas donde se efectuará la gestión a través de llamadas telefónicas a deudores y codeudores, visitas domiciliarias, acuerdos de pago, cartas de cobro pre jurídico.

#### MECANISMOS Y ESTRATEGIAS DE COBRANZAS

- **LLAMADAS TELEFÓNICAS.** Las llamadas telefónicas, es el mecanismo más utilizado para gestión de cobranzas, en ocasiones no es tan efectivo debido a que hay clientes con información errada.
- **ENVÍO DE CARTAS.** El envío de cartas o requerimientos es la segunda herramienta más eficiente a la hora de realizar nuestra gestión de cobro, actualmente contamos con dos formatos de cartas, cartas administrativas para clientes con mora de 30 días, y cartas pre jurídico, para los clientes con más de 60 días en mora.
- **ENVÍO DE MENSAJES DE TEXTO MASIVOS.** Los mensajes de texto masivos, es una herramienta nueva, que, desde mediados de agosto, se viene utilizando por el departamento de cobranzas, es una herramienta que nos puso a la orden, el departamento de sistemas de la empresa, este mecanismo de cobranzas nos brinda una productividad bastante alta.
- El contacto vía telefónica y mensaje de textos deberá efectuarse de lunes a viernes de 7 am a 7pm, y sábados de 8:00 a.m. a 3.pm. de conformidad a la ley 2300 de 2022 y toda aquella norma que la llegase a modificar.
- **CIFIN UBICA - RECONOCER DATACREDITO.** En el desarrollo de la gestión, nos encontramos con clientes ilocalizados, estas herramientas nos brindan una

alternativa de localización, ya que nos arroja información de teléfonos y posibles direcciones, para localización del cliente.

**ACUERDO DE PAGO.** Los acuerdos de pagos son todas las gestiones efectivas realizadas por los gestores de cobranzas, materializadas en un recaudo fijo mensual, o al menos en una promesa de recaudo. Estos acuerdos de pagos se dan de dos formas, de forma escrita, son los acuerdos donde se logra tener contacto directo con el cliente, el cliente por medio de un documento escrito se compromete a cumplir con unos pagos fijos y mensuales, para normalizar el crédito. De forma verbal, en muchas ocasiones el cliente no puede acercarse a las oficinas, por estar domiciliado lejos de las instalaciones, por quebranto de salud, o porque no necesario que el cliente se acerque, para estos casos, se suscribe un acuerdo de pago de forma verbal, por vía telefónica. De cualquiera de las dos formas, el acuerdo de pago suscrito con un cliente moroso debe cumplir unas exigencias para poder tener validez y armonía con las políticas establecidas por gerencia para acuerdos de pago, el acuerdo no puede pactarse por un valor no menor al equivalente del 50 % de la cuota, el pago debe ser fijo y mensual, en un día específico del mes, solo en los casos determinados, se puede pactar acuerdos fuera de las políticas, anteriormente mencionadas. Cuando un acuerdo de pago es incumplido, o el cliente normaliza crédito, este acuerdo es retirado de la base de acuerdos de pagos para seguimientos, por estas razones, la cantidad de acuerdos es variable mensualmente.

Una vez realizada toda la gestión anteriormente descrita, si no se tienen los resultados de recuperación esperados, cuando la cartera alcanza una altura de mora de 90 días, se siniestra el crédito ante la compañía afianzadora para recuperar el saldo insoluto de la deuda.

**PREPAGOS:** Que en el evento que desee prepagar el crédito debo cumplir con las políticas de SAGRILAFT de CRECEVALOR S.A.S respecto de -control de lavado de activos y financiación del terrorismo-, y en ese sentido, debo pagar el crédito de contado, o por medio de cheque de gerencia de una entidad Bancaria oficialmente reconocida, o por transferencia electrónica de una cuenta de ahorros o corriente cuyo titular exclusivo sea el deudor. No será posible pagar créditos por cuenta de terceros. Previo al pago, se debe firmar personalmente –con verificación de identidad y biometría- un formato que contiene una declaración de origen de los recursos de conformidad con los controles vigentes e institucionales para evitar el fraude y lavado de activos, o hacer la firma por medios de verificación de identidad entre personas distantes.

## TITULO IV

### NOVACIONES Y REESTRUCTURACIONES

**ARTÍCULO 19. – NOVACIONES:** Es la sustitución de una nueva obligación a otra anterior, la cual queda por tanto extinguida. Los clientes podrán realizar novación de sus créditos, previa solicitud de un nuevo crédito con el lleno de los requisitos.

**ARTÍCULO 20. – REESTRUCTURACIONES:** Su objetivo es el de facilitar el cumplimiento adecuado de una obligación ante el real o potencial deterioro de la capacidad de pago del deudor; permitiendo modificar cualquiera de las condiciones originalmente pactadas.

**PARÁGRAFO PRIMERO.** Las reestructuraciones las estudian y aprueba la instancia que aprobó el crédito, serán un recurso excepcional para, regularizar el comportamiento de la cartera de crédito. Pero no puede convertirse en una práctica generalizada.

**PARÁGRAFO SEGUNDO.** A los créditos reestructurados, se les otorgará una calificación de mayor riesgo. Esta calificación dependerá de las condiciones financieras del deudor.

**PARÁGRAFO TERCERO.** Habrá lugar a mantener la calificación, previa a la reestructuración, cuando se mejoren las garantías y el resultado del estudio que se realice, para efectuar la reestructuración, demuestre que las condiciones del deudor así lo ameriten. Si mejora la garantía puede mejorar la calificación anexando otro deudor.

**PARÁGRAFO CUARTO.** Podrán trasladarse, a una categoría de menor riesgo, los créditos reestructurados. Esto, solo se podrá cuando el deudor haya atendido, puntualmente, los dos primeros pagos, convenidos en el acuerdo de reestructuración y así, sucesivamente, hasta llegar a calificación de A.

**PARÁGRAFO QUINTO.** Cuando un crédito reestructurado se ponga en mora volverá, de inmediato, a la calificación que tenía, antes de la reestructuración. Si ésta fuere de mayor riesgo, se deberán hacer las provisiones correspondientes y suspender la causación de intereses, en el estado de resultados.

**PARÁGRAFO SEXTO.** Los ingresos de todos los créditos, que sean reestructurados más de una vez, se contabilizarán por el sistema de caja. Mientras se produce su recaudo, a lo cual se llevará el correspondiente registro.

**PARÁGRAFO SÉPTIMO.** Toda reestructuración estará sujeta a:

- a) Seguimiento permanente respecto al cumplimiento del acuerdo de reestructuración.
- b) Dejar evidencia, en el sistema de información de la empresa, del número de veces de reestructuraciones realizadas.

**PARÁGRAFO OCTAVO.** Cuando un acuerdo de reestructuración se incumpla, se iniciará inmediatamente el proceso de cobro jurídico. Los clientes que, a la expedición del presente Acuerdo, se encuentren en mora podrán realizar reestructuración de sus créditos por una sola vez, previa autorización realizada por escrito. Al cliente que le haya sido aprobada su reestructuración, se le suspenderán los créditos de la siguiente manera: seis (6) meses para solicitar la línea de crédito Ordinario, calamidad. Las reestructuraciones de los créditos serán aprobadas por: la instancia que lo aprobó.

## TITULO V

### SERVICIO AL CLIENTE

**ARTÍCULO VEINTIUNO. – SERVICIO AL CLIENTE:** Es el servicio que brinda la compañía a los clientes y clientes potenciales, en virtud de los cuales se entrega información sobre los créditos, los servicios que presta la empresa, donde se reciben y/o recepcionan las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias PQRS. Por medio de este servicio y previa verificación de la identidad de quien entra en contacto con CRECEVALOR S.A.S, se podrán presentar cualquier tipo de solicitudes de información, solicitar certificados de saldo, paz y salvos, constancias, y demás documentación contractual. Los clientes disponen de canales de atención telefónicos, vía email, o inclusive de manera presencial en nuestras instalaciones.

Para dar trámite a cualquier requerimiento vía telefónica, se hace en primer lugar una verificación de identidad, conforme a que se realizan 3 preguntas de seguridad con el objetivo de identificar que la información a suministrar corresponda al deudor o deudor solidario del crédito. Cuando el cliente aprueba este procedimiento, se atiende la llamada telefónica y dependiendo de la consulta, la misma se atiende en el mismo acto, o, por el contrario, se orienta al cliente, en la manera cómo debe presentar la solicitud a la empresa.

**CORREO ELECTRONICO:** Cuando el PQR se recibe por correo electrónico, se verifica que la solicitud venga desde el email inscrito en los registros de la empresa, con posterioridad se acusa el recibido e inicia el trámite para dar respuestas. Las PQR se atienden en un plazo máximo de 15 días.

**REQUISITOS PQR:**

1. Dirigir solicitud a la empresa CRECEVALOR S.A.S.
2. Debe venir firmada por el titular del crédito.
3. Fotocopia de Cédula (Opcional).
4. Enviar solicitud en original a la dirección Carrera 59B No 81 – 50, oficina 1606 Edificio Le Meridiem Golf -Barranquilla – Atlántico -sede de la compañía- en donde se presta atención al cliente en horario de lunes a viernes de 8 a 12 pm y 2 a 6 pm y sábados, desde las 8.30 am hasta las 12 pm.

Los correos electrónicos de atención al cliente son: [cartera@crecevalor.com](mailto:cartera@crecevalor.com) o [auxcartera@crecevalor.com](mailto:auxcartera@crecevalor.com). El teléfono de servicio al cliente es: 304 552 1353. En caso, que la solicitud no cumpla con los requisitos antes mencionados, se le responde el correo electrónico manifestando el motivo por el cual no es procedente su PQR, orientándolos como deben enviar la solicitud para su respuesta.