

MANUAL GESTIÓN COBRANZA CARTERA EDIFICIO IROKA P.H

1. Objetivo

La política de cobranza tiene como objeto la recuperación de las obligaciones contraídas con el Edificio Iroka P.H, por parte de los propietarios (se entiende como propietario quien se encuentra registrado en instrumentos públicos del inmueble respectivo) por concepto de cuota de administración, intereses de mora, cuotas extraordinarias y demás emolumentos

2. Alcance

Esta política aplica como una herramienta para que la representación legal la aplique en su gestión de recaudo de Cartera. Las disposiciones contenidas en la presente política son de estricto cumplimiento, y las modificaciones que se requieran, serán efectuadas con la aprobación del Consejo de Administración, en común acuerdo con el profesional del derecho que asesore a la copropiedad.

3. Directrices Generales

- a. La cartera del Edificio Iroka P.H se origina por la facturación de las cuotas de administración aprobadas dentro del presupuesto por el máximo órgano todos los años en reunión de asamblea anual según el coeficiente de cada propietario.
- b. Esta política aplicará también a la cartera generada por interés de mora, sanciones, cuotas extraordinarias y demás conceptos cobrados a los propietarios.
- c. Se efectuará un control permanente durante todo el ciclo de la obligación, iniciando en la emisión de la cuenta de cobro y terminando con el pago efectuado por el propietario.
- d. Una vez entregada la cuenta de cobro o factura de venta se efectuará el seguimiento para verificar la recepción y contabilización de la misma, además de conciliar los valores registrados por el propietario.
- e. La administración debe efectuar gestión de seguimiento antes del vencimiento de la factura, como cobro preventivo con el objeto de recordar al propietario su compromiso de pago.
- f. La gestión de cobro se podrá realizar con fuerza propia de la administración o por medio de Agencias especializadas de Cobranza y/o Abogados Externos.
- g. Los honorarios generados por la cobranza Pre Jurídica y Jurídica a través de terceros serán asumidos en su totalidad por el propietario tarifa según los acuerdos de servicio pactados y la edad de mora de la cartera.
- h. La administración, así como las casas de cobranza encargados (abogado externo), están autorizados para celebrar acuerdos de pago con los deudores morosos de acuerdo con las autorizaciones necesarias y los criterios descritos en esta política y aprobadas por el consejo de administración, no obstante, no están autorizados para recibir pagos directamente del propietario. Todas las consignaciones y pagos deberán realizarse a través de los canales de recaudo determinados por el Edificio Iroka P.H.

3.1. Clasificación de La Cartera

La clasificación de la cartera dependerá de los diferentes segmentos de la caja y de los días en mora que se encuentren los propietarios al cierre del mes inmediatamente anterior así:

1. De 1 a 30 días Cartera Corriente. (Cobro - Administración).
2. De 31 a 60 días Cartera en proceso pre jurídico. (Cobro - Administración).
3. De 61 a 90 días Cartera en proceso pre jurídico. (casa de cobranza o abogado externo).
4. Más de 90 días Proceso jurídico (Demanda- casa de cobranza o abogado externo).

Con esta clasificación se gestionará la cartera de una manera objetiva y orientada, permitiendo analizar el porcentaje de riesgo de cada uno de los rangos, evitando así el incremento en el indicador mensual, garantizando una gestión óptima y de calidad.

3.2. Gestión de Cobranza

La gestión de cobranza es una actividad cuyo objetivo es continuar con una excelente relación entre el propietario y la administración.

- a. Con el fin de evitar que el propietario incurra en mora o ésta se incremente, El Edificio Iroka P.H, hace gestión preventiva, administrativa, pre-jurídica y jurídica.
- b. Se utilizarán diferentes mecanismos para el contacto con el propietario como mensajes de texto, correos electrónicos, llamadas telefónicas, correos masivos o personalizados, entre otras alternativas que permita el contacto directo y la normalización de la obligación.

3.2.1. Cobranza Preventiva

Se define como gestión preventiva al proceso realizado a los propietarios que están en cartera corriente para recordarles el vencimiento de la obligación, este tipo de gestión busca contener la cartera y evitar la mora.

- a. Se debe recordar a los propietarios su fecha de pago para evitar el deterioro de la obligación, esta gestión se hará 1 día antes del vencimiento de la obligación.
- b. La recordación puede ser comunicación escrita, correo electrónico, llamada o cualquier otro mecanismo a disposición.

3.2.2. Cobranza Administrativa

Se define como gestión administrativa al proceso realizado a los propietarios que presentan mora desde un (1) día de vencido hasta el momento que se traslada a cobro pre- jurídico, teniendo en cuenta la clasificación por edades de mora de cada segmento, como se mostró anteriormente.

- a. En caso de no pago a la fecha de vencimiento, en el día 1 de mora, se realizará llamada de seguimiento, con el fin de investigar las causas de no pago y concretar una nueva fecha para la cancelación, la cual no debe ser superior a 5 días.
- b. Para el día después de la fecha del acuerdo de pago, en caso de no cumplimiento se realizará nuevamente llamada de seguimiento, con el fin de investigar las

causas de no pago y concretar una nueva fecha, no superior a 5 días, para la cancelación.

- d. Una vez se ha agotado la cobranza administrativa y el propietario presente 60 días en mora o más, según la clasificación de cartera, la obligación deberá ser enviada a cobro Pre jurídico, gestión que se adelantará a través de las agencias de cobranzas o abogados externos. Además, la administración deberá restringir el uso de los bienes comunes no esenciales y otros servicios que preste la administración que no afecten la vida del propietario.
- e. Cuando la gestión de cobro se realice por medio de terceros, se debe enviar una notificación al propietario estableciendo una fecha límite de pago e informando que en caso de no cumplir con esta fecha será enviado a cobro externo.

3.2.3. Traslado Agencia Cobranza o abogado externo.

- a. Las agencias de cobranza son empresas especializadas de cobros, las cuales se encargan de realizar las diferentes actividades y estrategias que permitan la recuperación de la cartera vencida, en las diferentes instancias de cobro ya sea a nivel Pre jurídico o Jurídico. El representante legal deberá otorgar un poder notariado para que estos agentes externos inicien sus labores.
- b. La gestión de cobranza que adelanten las agencias de cobranza y/o el abogado externo, tendrá cobro de honorarios adicionales a los intereses de mora (según el tipo de cartera) que serán cargados al propietario.

3.2.4. Cobranza Pre Jurídica

El cobro pre jurídico es el conjunto de acciones persuasivas que se realizan a los propietarios que presenten incumplimiento en el pago de las cuotas de administración mayor o igual a 30 días en mora o más según la clasificación de la cartera.

- a. Esta gestión se puede realizar la administración o con las agencias especializadas de cobro, requiere de control y seguimiento especial.
- b. Se utilizarán diferentes mecanismos para el contacto con el propietario tales como: Mensajes de texto, WhatsApp Correo electrónico, Llamada telefónica, correo masivo o personalizado, o cualquier otra alternativa que permita el contacto directo con el propietario.
- c. Esta gestión en cartera debe ser dirigida por la administración hasta los 60 días, a partir de esa edad de mora debe ser dirigida a la casa de cobranza o abogado externo.

3.2.5. Cobranza Jurídica

Es la aplicación de los procedimientos formales previstos en la normatividad vigente, Código de Procedimiento Civil y/o comercial, con el objeto de lograr la cancelación de la obligación hasta con el remate de los bienes del deudor.

- a. Una vez la obligación ha cumplido los 60 días de mora o más como se muestra en la clasificación de cartera, o aquellas obligaciones que se consideren en riesgo de pérdida serán enviadas a cobro Jurídico.
- b. Los abogados que realicen dicha gestión deben ser externos.
- c. Esta cobranza se puede iniciar antes de culminar alguna de las etapas anteriores, si en el momento de realizar la gestión de cobro se identifica que

el deudor no tiene intención de cancelar la deuda, no tiene los recursos necesarios o tiene la intención de ficticiarse (vender o traspasar sus bienes a otra persona, con el objetivo de evitar embargos).

3.3. Vías de normalización de la Cartera

- a. **Pago total obligación:** es la cancelación total de las obligaciones existentes del propietario sumando el total del capital intereses moratorios y gastos de cobranzas (costas procesales).
- b. **Pago total mora:** es la cancelación total del valor vencido incluido, intereses moratorios, gastos de cobranzas y capital vencido.
- c. **Acuerdo de pago.** Los acuerdos de pago son un mecanismo mediante el cual se materializa por escrito la voluntad de las partes, entre el propietario y el Edificio Iroka P.H (agentes externos especializados), para lograr la normalización de las obligaciones, esto es, cancelar el valor en mora de las cuotas de administración vencidas o el pago del saldo total de las mismas cuando se ha ejecutado la cláusula de aceleración de plazo.

3.3.1. Condiciones de suscripción de acuerdo de pago

Paso 1: Para la suscripción del acuerdo de pago el deudor deberá realizar 2 pagos iniciales así:

- ✓ **Cuota inicial:** El valor de la cuota inicial será del 10% del valor de la deuda, este valor deberá ser cancelado para poder hacer la firma del mencionado acuerdo.
- ✓ **Honorarios de abogado:** Corresponde al 10% del valor adeudado, deberá ser cancelado para poder hacer la firma del mencionado acuerdo.

CUOTAS: El numero de cuotas se pactará de acuerdo al valor adeudado, en cuotas desde 1 a 12 meses consecutivos, las cuales serán pagadas quincenales o mensuales (a convenir con el deudor)

Paso 2: Una vez realizado los 2 pagos iniciales, se procederá a la firma del acuerdo de pago, mediante documento formal, el cual contendrá la firma del deudor, acompañado de su fotocopia de cedula y la firma del abogado que lleve el caso.

3.3.2. Pese los paramtros establecidos, previa autorizacion del administrador podran hacer modificaciones de las condiciones de los acuerdos de pago, a fin de celebrarlos en debida forma.