

¡FECHADELSISTEMA!

REGLA DE NEGOCIO DEL PROCESO CUENTAS POR COBRAR Y GESTIÓN CARTERA

CONSIDERACIONES

En cumplimiento de la Política de Gestión Integral de la entidad conducente al actuar con estrictos criterios de eficacia y eficiencia y el Lineamiento 2016-LINGG-11 del 11 de octubre de 2016 que considera los procesos como unidad básica de gestión para la generación de valor, estableciendo roles y responsabilidades de quienes son titulares de los procesos, se define la siguiente Regla de Negocio para el Proceso Cuentas por Cobrar y Gestión Cartera.

ALCANCE

Las cuentas por cobrar surgen del derecho a recibir la contraprestación dineraria por servicios prestados, ventas realizadas, créditos otorgados y financiaciones ofrecidas, entre otras; derivadas del proceso comercial o de áreas de apoyo que generan facturas o documentos de cobro.

1. Gestión del ciclo de riesgo del cliente: Para el lanzamiento de ofertas comerciales, la dependencia responsable debe solicitar la aplicación de las metodologías y los modelos estadísticos para la estimación del riesgo y definición de niveles de aprobación y de cartera, cuyo diagnóstico puede adoptarse de manera discrecional para la toma de decisión.

Para la cartera corriente y/o morosa de clientes/usuarios de servicios públicos domiciliarios, estas metodologías y modelos se correrán y actualizarán de manera periódica.

2. Otorgamiento de créditos y financiaciones: Con el resultado de la gestión del ciclo de riesgo del cliente y del análisis de la información financiera, se proponen las condiciones en que se pueden otorgar y las garantías para respaldarlos.

3. Gestión cartera: El responsable de vender, prestar el servicio, del negocio o actuación administrativa, debe hacer el seguimiento y control de la factura o documento de cobro hasta el aseguramiento de su ingreso, siendo proactivo con acciones preventivas (*Llamadas, correos electrónicos, mensajes de texto con recordación de la fecha de vencimiento de la factura o documento de cobro, entre otros*).

4. Responsabilidad por funciones de cargos y cuantías: Se determina por las funciones definidas en el Manual de Cargos, cuyas cuantías y competencias para financiaciones, refinanciaciones, constitución, aprobación, cancelación y firma de

garantías, alternativas de pago a plazos de casos especiales y negociación de intereses de mora, son definidas por el Gerente General mediante Lineamiento vigente del Proceso Cuentas por Cobrar y Gestión Cartera.

5. Respaldo de pago y/o Garantías: Los servidores relacionados con las cuantías definidas en el Lineamiento vigente del Proceso Cuentas por Cobrar y Gestión Cartera, podrán aceptar los diversos tipos de garantías que se enuncian a continuación, en su orden de efectividad, de manera razonable y con base en los montos expuestos y el resultado del análisis del ciclo de riesgo del cliente y del crédito, aplicables también a la venta de energía, conexión y prestación de servicios públicos domiciliarios, cambio de comercializador, cargos por uso, otorgamiento de créditos y financiaciones, entre otras:

- ✓ Prepago o pago anticipado
- ✓ Garantía Bancaria
- ✓ Aval Bancario
- ✓ Carta de crédito
- ✓ Póliza de cumplimiento de obligaciones dinerarias
- ✓ Depósito de dinero en garantía
- ✓ Hipoteca
- ✓ Prenda abierta sin tenencia
- ✓ Fiducias de administración y pagos
- ✓ Pagaré en blanco con carta de instrucciones

6. Costos y gastos de garantías: Todos los costos, gastos e impuestos en que se incurra en el otorgamiento de las garantías correrán por cuenta exclusiva del deudor.

7. Conservación de las garantías: Se preservan de manera conjunta con el contrato, negocio u obligación originaria y en sitio definido por la dependencia responsable, o el que se acuerde con el Departamento Gestión Documental o quien haga sus veces.

8. Efectos de garantías en procesos concursales: En el evento de la apertura de estos procesos, como intervenciones forzosas administrativas (*Estatuto Orgánico del Sistema Financiero*), insolvencia (*Ley 1116 de 2006*) y reestructuraciones (*Ley 550 de 1999*), las únicas obligaciones que pueden hacerse exigibles para lograr la recuperación de los dineros comprometidos como acreencias, serán aquellas que cuenten con obligados solidarios, o con garantías otorgadas o avaladas por terceras personas ajenas al convocado o admitido al proceso concursal.

ASPECTOS GENERALES

1. Factura de servicios públicos domiciliarios: Es el título que presta mérito ejecutivo siempre que cuente con la firma del representante legal y tenga su origen en la prestación de servicios públicos domiciliarios.

2. Documento de cobro: Es el instrumento que incorpora valores a recaudar por negocios o actuaciones administrativas que le preceden, diferentes a servicios públicos domiciliarios; y el aseguramiento de su ingreso está a cargo del responsable del negocio

o actuación administrativa, quien debe establecer razonablemente en su momento de creación, las fechas de vencimiento por sus impactos contables, tributarios, financieros, administrativos, entre otros.

3. Modificación de fechas de vencimiento y anulación de facturas y documentos de cobro: Quien lo modifique o anule debe obtener previamente consentimiento del área financiera, contable (*Deterioro de cartera NIIF*) y tributaria (*Provisión fiscal*), en el evento de cambio de período fiscal, y siempre que no ocasione modificaciones contractuales.

4. Castigo de Cartera: Procede el castigo cuando se ha tornado la cartera en deudas de difícil cobro o irrecuperables, según soportes de la gestión de cobro realizada sin lograr su recuperación.

5. Causales de castigo de cartera:

- a) Inexistencia de título ejecutivo.
- b) Prescripción de la acción, caducidad del derecho, decaimiento del acto administrativo.
- c) Deudor no identificado o individualizado en materia de servicios públicos domiciliarios.
- d) Inexistencia de patrimonio del deudor susceptible de medidas cautelares.
- e) Monto de la deuda vs. costo/beneficio de las acciones judiciales ejecutivas o coactivas que no justifican el cobro.
- f) Créditos impagados en procesos concursales de liquidación judicial o patrimonial, sin obligados solidarios al pago.
- g) Renuncia al pago por adjudicación de bienes en procesos de liquidación judicial o patrimonial.
- h) Fuerza mayor o caso fortuito que impida de manera grave o definitiva el pago de la obligación (*Orden de desalojo por construcciones defectuosas, Desastres, catástrofes, reasentamientos, desplazamiento forzado, etc.*).
- i) Muerte del deudor sin patrimonio o con traspaso de bienes por sucesión materializada con antelación al cobro.
- j) Derechos inciertos con pocas probabilidades de éxito en las pretensiones de acciones judiciales ordinarias.
- k) Lineamientos del Comité de Conciliación (*Desistimientos de acciones judiciales en curso por falta de patrimonio o con medidas cautelares que no aseguren el pago*).

ALTERNATIVAS DE PAGO EN LA GESTIÓN DE COBRANZA

Los servidores públicos que tengan a su cargo el aseguramiento de ingresos por saldos contenidos en facturas o documentos de cobro podrán, en su gestión de cobro y a petición del deudor, ofrecer las siguientes alternativas para lograr la recuperación de la cartera de servicios públicos domiciliarios y demás productos del portafolio y otros cobros:

1. Pagos parciales: Puede concederse por un máximo de cinco (5) veces por año en facturación mensual.

En caso de que la segunda factura de servicios públicos domiciliarios esté próxima a su vencimiento para pago, o esté vencida, se puede entregar un cupón para pago por el valor de la primera factura.

Cuando se trate de más de dos (2) facturas vencidas y los servicios estén suspendidos o cortados, se pueden entregar tantos cupones como el cliente solicite, a fin de lograr su recaudo, restableciéndose los servicios solo cuando haya desaparecido la causal.

Previo análisis y criterio del responsable de la gestión de cobro, se puede entregar cupones por valor parcial de la primera factura vencida y el saldo restante, pagadero con los valores que se facturen en el período siguiente con los intereses de mora causados, evitando de ser el caso, la suspensión del servicio.

El Jefe de Unidad Crédito y Gestión Cartera o quien haga sus veces, previo análisis del ciclo de riesgo del cliente y del crédito, puede autorizar la entrega de cupones por valores parciales evitando la suspensión del servicio, sumas que el cliente deberá pagar en su totalidad, poniéndose al día, por tardar, en la cuarta factura expedida, incluyendo los consumos de ésta y sus intereses de mora.

Para otros cobros se pueden entregar al deudor cupones para pago, a fin de lograr la recuperación de la cartera, controlando los términos de prescripción del título, caducidad de la acción o el decaimiento del acto administrativo (*Condenas judiciales, sanciones disciplinarias, cuotas partes pensionales y otros de la misma naturaleza, créditos hipotecarios, daños patrimoniales a bienes de EPM, cuotas moderadoras o copagos y demás*).

2. Plazos para pago: Solo con autorización de los jefes de las Unidades Crédito y Gestión Cartera, Canales Metropolitano, Canales Regionales, Soporte Clientes y Ofertas, se puede conceder la ampliación del plazo, hasta por quince (15) días calendario adicionales a la fecha fijada para pago con recargo de la segunda factura vencida. Si el servicio está suspendido pueden ordenar su reconexión por un término máximo de veinticuatro (24) horas hábiles, período en el cual debe mediar el pago total de los valores adeudados.

Previo análisis del ciclo de riesgo del cliente y del crédito, el Jefe de Unidad Crédito y Gestión Cartera o quien haga sus veces, puede otorgar plazos mayores a los indicados anteriormente.

En el evento de incumplimiento de pago de los cupones o de la ampliación de plazos, el responsable de la gestión de cobro debe solicitar y hacer seguimiento a la orden de suspensión de los servicios; además, dejar constancia en el sistema de quién lo autorizó y la razón de ello.

3. Plazos para casos especiales: Se pueden conceder con condiciones financieras establecidas en el anexo No. 1 de esta Regla de Negocio, conservando la factura como título ejecutivo y la solidaridad con los demás obligados en términos de ley, en los siguientes casos:

- ✓ Recuperación de consumos de servicios públicos domiciliarios dejados de facturar por acción u omisión de EPM o del cliente/usuario, según informe técnico.
- ✓ Cuando el cliente/usuario sea una entidad pública, el plazo no podrá exceder del período de administración del alcalde o gobernador de turno, y siempre con certificado de disponibilidad presupuestal.
- ✓ Por consumos en investigación por desviación significativa.
- ✓ Por fuerza mayor o caso fortuito como catástrofes, desplazamientos forzados, reubicación por reasentamientos de comunidades, orden judicial, cambio de periodicidad en la lectura del medidor, entre otros.

4. Plazos para otros cobros diferentes a servicios públicos domiciliarios: Se pueden conceder a fin de lograr la recuperación de la cartera, controlando los términos de prescripción del título, caducidad de la acción o el decaimiento del acto administrativo (*Condenas judiciales, sanciones disciplinarias, cuotas partes pensionales y otros de la misma naturaleza, créditos hipotecarios, daños patrimoniales a bienes de EPM, cuotas moderadoras o copagos y demás*).

5. Facilidad de pago con continuidad de contrato: Para los montos iguales o inferiores a un (1) SMLMV se podrá, a través de tecnologías y/o canales de comunicación, otorgar a los propietarios y usuarios residenciales activos o suspendidos, que no registren financiaciones vigentes y/o cuotas pendientes de pago, un plazo máximo de doce (12) meses para el pago en cuotas mensuales, con un abono inicial del 30% de su cartera morosa, con miras a evitar la suspensión o reactivar los servicios por un mes adicional; los que se mantendrán activos, siempre que se pague cumplidamente cada factura mensual expedida con el nuevo consumo y la cuota respectiva; so pena de la suspensión inmediata por mantenerse vigente la causal de suspensión, conservándose los intereses moratorios del 6% civil anual, la factura como título ejecutivo y la solidaridad con los demás obligados en términos de ley; a excepción de la ruptura de la solidaridad para el propietario respecto del valor del consumo facturado por el mes adicional del servicio prestado al usuario.

FORMAS DE PAGO

1. Compensación: Cuando existan obligaciones ciertas e indiscutibles exigibles entre las partes, opera por ministerio de ley la compensación hasta la concurrencia de sus

valores, siempre que no se ocasionen perjuicios a terceros, por lo que el responsable de la gestión de cobro debe agotar en primer lugar esta figura, incluyendo obligaciones a cargo de las filiales del Grupo EPM. No obstante, procede también con autorización previa, expresa y escrita del deudor.

En el evento de tratarse de compensaciones con obligaciones tributarias, debe consultarse de manera previa con la dependencia encargada de los impuestos en EPM, para que consientan sobre su aceptación, dada su naturaleza y libre destinación, así se cuente con la solicitud y/o aceptación de la entidad territorial.

2. Dación en Pago: Excepcionalmente y a fin de lograr la recuperación de la cartera, se puede aceptar el pago con bienes muebles e inmuebles como modo de extinción de las obligaciones, ante la incapacidad inminente del deudor de pagar en dinero, previo análisis del riesgo de pérdida, costos de transporte, administración, bodegaje, custodia, avalúo y estado del bien y costo/beneficio; así como la verificación de la real situación económica del deudor.

3. Adjudicación de bienes: Cuando en los procesos concursales proceda esta figura para el pago total o parcial de la acreencia, se actuará en el siguiente orden:

- ✓ Indagar si existe un interesado en adquirir este derecho para que pague en dinero el crédito de EPM, procediéndose con la subrogación respectiva dentro del proceso.
- ✓ De existir obligado solidario al pago, se realiza el cobro y de obtenerse el pago, se procede con la subrogación respectiva dentro del proceso.
- ✓ Consultar con la dependencia de EPM que maneje activos similares a los adjudicados, (*Mueble, inmueble, intangible, participación en unidades económicas, título minero, entre otros*) sobre la conveniencia o no de aceptar el pago con dichos bienes, teniendo en cuenta que no es una opción sino una obligación, so pena de constituirse en una renuncia al pago.
- ✓ Para definir la aceptación o no de la adjudicación se debe analizar su costo/beneficio, considerando el avalúo aprobado en providencia judicial, estado de los bienes, costos de transporte, administración, bodegaje y custodia, entre otros; de tal forma que represente una recuperación de cartera y no un gasto o pérdida adicional, considerándose conveniente en tal evento, renunciar al pago.

REPORTES POSITIVOS O NEGATIVOS

Los reportes negativos se deben realizar con la certeza de la existencia de una obligación clara, expresa y exigible, contenida en un título ejecutivo, con plena individualización del deudor, siempre que se le haya garantizado su derecho de defensa o la oportunidad para realizar el pago.

1. Reportes a Centrales de Riesgo: Se hacen mensualmente siempre que se cuente con autorización previa, expresa y escrita del deudor para ser reportado (*Cualquier cuantía y edad de mora*).

2. Reportes a Boletín de Deudores Morosos del Estado (BDME): Es un deber legal reportar semestralmente aquel que registre una cartera con cuantía superior a los cinco (5) salarios mínimos mensuales legales vigentes (*SMMLV*) y con más de seis (6) meses de mora, o que, habiendo suscrito un acuerdo de pago, lo haya incumplido.

Las entidades públicas deudoras, cuyos recursos para el pago provengan del Presupuesto General de la Nación, se pueden reportar cuando se tenga prueba de no haber adelantado los trámites administrativos necesarios para ello.

3. Intermediario de la gestión del reporte: La Unidad Crédito y Gestión Cartera o quien haga sus veces, analizará, canalizará y consolidará los reportes y su actualización, previa consulta y decisión del responsable del negocio, del contrato o de quien atienda la obligación, por su conocimiento del deudor, del incumplimiento y de la exigibilidad de la obligación.

El responsable del negocio, contrato o quien atienda la obligación, de considerarlo apremiante por la cuantía y riesgos, podrá informar a los organismos de control (*Procuraduría y Contraloría*), cuando una entidad pública no realice el pago de las cuentas a su cargo, pese a la gestión de cobro realizada.

INTERESES

1. Corrientes y moratorios: Son los pactados en los contratos, acuerdos o financiaciones; y a falta de estipulación, los intereses corrientes se causarán a una tasa mensual del interés bancario corriente certificado por la Superintendencia Financiera; y los de mora, a una tasa igual a la máxima permitida por la ley para las obligaciones mercantiles; excepto para servicios públicos domiciliarios del sector residencial, cuyo interés de mora aplicable es el 6% anual previsto en el Código Civil. (*Artículo 1617 numeral 1*).

2. En documentos de cobro de One Word: Se debe realizar la liquidación manual de los intereses de mora cuando se tenga certeza del pago inminente del capital, siempre que por costo beneficio resulte razonable y justificable la generación de los documentos de cobro por sus retenciones por rendimientos financieros y el valor a pagar a las entidades financieras por su recaudo, consultable a la dependencia competente.

3. Negociación de intereses de mora: Como estrategia de recuperación de cartera morosa, y de manera excepcional por las condiciones económicas del deudor, previamente demostradas, los servidores definidos en el Lineamiento vigente del Proceso Cuentas por Cobrar y Gestión Cartera, podrán negociar los intereses de mora, sin dejar de recuperar como mínimo la indexación del dinero en el tiempo, de la siguiente manera:

- ✓ Pago de contado del 100% de la deuda: Hasta el 100%.
- ✓ Pago de la deuda en un plazo inferior o igual a 12 meses: Hasta el 50%.
- ✓ Pago de la deuda en un plazo superior a 12 meses y hasta 24 meses: Hasta el 20%.

GESTIÓN CARTERA

Orientada a la recuperación de la cartera morosa por obligaciones a favor de EPM, en sus etapas, modalidades y todas las cuantías, con criterios de costo/eficiencia que se determinan con la valoración del riesgo y los costos directos e indirectos para su recuperación.

La gestión de cobro debe hacerse a los deudores y sus solidarios, que en materia de servicios públicos domiciliarios corresponde a usuarios, suscriptores, propietarios y poseedores de los inmuebles donde se prestan los servicios; y para otras obligaciones, son los establecidos en los contratos, acuerdos y los definidos en la ley.

1. Circularización interna de facturas o documentos de cobro con edades de mora:

La Unidad Crédito y Gestión Cartera o quien haga sus veces, hará trimestralmente la circularización interna a los responsables de los clientes/usuarios gerenciados y otras dependencias, de las facturas y documentos de cobro que se encuentren vencidos para que se activen, si no se ha hecho, las acciones y mecanismos tendientes a su recuperación.

2. En servicios públicos domiciliarios: Corresponde a los ejecutivos de cuenta para el caso de los clientes/usuarios gerenciados con contrato de condiciones uniformes, realizar la gestión de cobro administrativa, persuasiva o extrajudicial; y de no lograr su recuperación en un plazo máximo de seis (6) meses de gestión, deberá remitirla documentada (*Soportes de la gestión de cobro*) a la Unidad Crédito y Gestión Cartera o quien haga sus veces, para que se continúe con el cobro. Igual procede para contratos bilaterales, siempre que contractual y formalmente se haya terminado, quedando cartera en mora con títulos ejecutivos que permitan la exigibilidad de la obligación, o de garantías que aseguren su pago.

3. En otras cuentas: Corresponde a las dependencias responsables de la obligación hacer la gestión de cobro administrativo, persuasivo o extrajudicial; y de no lograr su recuperación en un plazo máximo de tres (3) meses de gestión, remitirla documentada (*Soportes de la gestión de cobro*) a la Unidad Crédito y Gestión Cartera o quien haga sus veces, para que continúe con la gestión de cobro, siempre que se cuente con título ejecutivo que respalde la obligación.

Corresponde a la Unidad Crédito y Gestión Cartera o quien haga sus veces, gestionar el cobro de la cartera de clientes/usuarios no gerenciados y condenas judiciales de obligaciones dinerarias, en todas sus etapas; y la continuidad del cobro del resto de la cartera a petición de parte interesada.

4. Etapas de gestión de cartera: Para la recuperación de la cartera se cuenta con tres alternativas de cobro:

a) Cobro administrativo, persuasivo o extrajudicial: Invitación respetuosa al pago, mediante escritos, llamadas telefónicas y visitas, desde el primer día de incumplimiento de la obligación hasta lograr su pago, dejando registro de ello.

b) Cobro coactivo administrativo: Realizado con base en la prerrogativa o facultad otorgada a las Empresas Industriales y Comerciales del Estado prestadoras de servicios públicos domiciliarios, mediante el cual se cobran directamente a través de ejecución y con base en la factura, las deudas derivadas de la prestación de sus servicios, fijándose por costo/beneficio en cuantía igual o superior a cinco salarios mínimos legales mensuales vigentes (5SMLMV).

Igualmente procede para sanciones disciplinarias con base en el acto administrativo ejecutoriado que presta mérito ejecutivo, y en las cuantías allí fijadas.

Los gastos en que se incurra para la gestión de cobro corresponden al deudor.

c) Cobro judicial: Se hace ante los estrados judiciales con base en los títulos que prestan mérito ejecutivo, solicitando orden de pago de obligaciones dinerarias, en su mayoría diferentes a servicios públicos domiciliarios, fijándose por costo/beneficio en cuantía igual o superior a ocho salarios mínimos legales mensuales vigentes (8SMLMV) y siempre que medie patrimonio susceptible de medidas cautelares que aseguren el pago, y eventualmente cuando se considere pertinente por cuantías inferiores y sin medidas cautelares.

El pago de los gastos y agencias en derecho corresponde al ejecutado, previa condena en costas que ha de solicitársele al juez; y en el evento de una propuesta de pago de manera anticipada a la terminación del proceso, deben incorporarse, así sea de manera proporcional, dichos costos en la negociación con el deudor.

CRÉDITO Y FINANCIACIÓN

Condiciones financieras previamente analizadas por la Vicepresidencia Ejecutiva Finanzas Corporativas, Gestión de Riesgos e Inversiones y la Unidad Crédito y Gestión Cartera, o quien haga sus veces, que harán parte del contenido de esta Regla de Negocio como anexo No.1, publicado en la siguiente ruta, el que puede ser ajustado, adicionado o modificado por estas mismas dependencias cuando se considere necesario:

https://webapp.epm.com.co/site/SIG/DVG/DTL_MAE_DP/Forms/Documentos%20de%20Gestin%20de%20Procesos.aspx?RootFolder=%2Fsite%2FSIG%2FDVG%2FDTL%5FMAE%5FDP%2FCiclo%20Gestion%20de%20Ingresos%2FCuentas%20por%20Cobrar%20y%20Gestion%20Cartera&FolderCTID=0x012000588100BBCE7E5A48B995C99FE1282399&View=%7BF4607FF9%2DA6CD%2D46BF%2DB7F2%2D4400E79B0541%7D

1. Créditos: Aplica en virtud del portafolio de soluciones que EPM ofrece a sus clientes/usuarios; así como para las conexiones de los servicios públicos domiciliarios

(Acometidas, trabajos asociados con la conexión y/o equipos de medida), en pro del mejoramiento de su calidad de vida y de lograr expansión, cobertura y fidelización.

2. Reestructuración de crédito y deuda: En el evento de un posible o real incumplimiento del plan de pagos inicialmente convenido, puede otorgarse como primera opción de pago, la reestructuración del crédito o deuda, consistente en mantener al mismo deudor, las condiciones financieras originarias con ampliación o disminución del número de cuotas pactadas, soportados en los mismos documentos y garantías primeramente aportadas.

De materializarse un segundo incumplimiento, puede ofrecerse una primera financiación soportada en los documentos y garantías respectivas para esta, por tratarse de una novación de la obligación.

3. Financiación: Aplica cuando no se logre concretar las alternativas planteadas para la recuperación de la cartera (*Pagos parciales, Plazos para pago y facilidad de pago con continuidad de contrato y reestructuración de crédito y deuda*); y aplica solamente por saldos de EPM, sin incluir saldos de terceros operadores, como tampoco incorporarlos en la cuota inicial (*Tasa de aseo, impuestos, filiales, entre otras*). En el evento de actas de transacción o intervención con filiales que habiliten la financiación de su cartera, esta debe realizarse de manera independiente a las de EPM.

Para la financiación de cartera diferente a servicios públicos domiciliarios, solo se debe otorgar cuando no se cuente con título ejecutivo, procurando constituirlo a través de esta modalidad; y eventualmente, cuando se cuente con título ejecutivo o esté próxima su prescripción, caducidad o decaimiento, siempre que se obtenga otro de igual o mejor calidad, o se asegure una mejor garantía.

Los documentos modelo soportes de las financiaciones harán parte del contenido de esta Regla de Negocio como anexo No. 2, publicado en la siguiente ruta, y pueden ser ajustados por la Unidad Crédito y Gestión Cartera o quien haga sus veces:

https://webapp.epm.com.co/site/SIG/DVG/DTL_MAE_DP/Forms/Documentos%20de%20Gestion%20de%20Procesos.aspx?RootFolder=%2Fsite%2FSIG%2FDVG%2FDTL%5FMAE%5FDP%2FCiclo%20Gestion%20de%20Ingresos%2FCuentas%20por%20Cobrar%20y%20Gestion%20Cartera&FolderCTID=0x012000588100BBCE7E5A48B995C99FE1282399&View=%7BF4607FF9%2DA6CD%2D46BF%2DB7F2%2D4400E79B0541%7D

4. Refinanciación de deudas: Como última opción para la recuperación de la cartera morosa, al no poderse concretar las demás alternativas de pago, podrá ofrecerse una financiación más.

5. Excepciones a requisitos de financiación y refinanciaciones: Los casos que no logren reunir los requisitos exigidos, pueden ser aprobados por los jefes de las Unidades Crédito y Gestión Cartera, Canales Metropolitano, Canales Regionales, Soporte Clientes y Ofertas, o quien haga sus veces.

6. Aceleración del plazo para créditos, financiaciones y pagos con condiciones financieras. Por incumplimiento en el pago de una o más de las cuotas pactadas con los clientes/usuarios, cargadas en las facturas de los servicios públicos domiciliarios o en documentos de cobro independientes, se tendrá por vencido de pleno derecho el plazo acordado por las partes, debiéndose pasar el diferido a corriente, por tardar en la sexta factura impagada.

Excepciones

Los casos no contemplados expresamente en esta Regla de Negocio para las alternativas de pago, financiaciones y refinanciaciones en la gestión de cobranza se solucionarán con las condiciones o casos que más se asemejen; o en su defecto, por el Gerente Operación Comercial, previo análisis de la Unidad Crédito y Gestión Cartera o quien haga sus veces, con el diagnóstico del ciclo de riesgo del cliente y de crédito.

Las excepciones para la negociación de intereses de mora se solucionarán y aprobarán por el jefe de la Unidad Crédito y Gestión Cartera.

Esta Regla de Negocio reemplaza las contenidas en las Reglas de Negocio 2016-RN-8 del 18 de agosto de 2016, 2017-RN-26 del 14 de marzo de 2017 y 2017-RN-27 del 29 de marzo de 2017.

Dado en Medellín, en febrero de 2019

**VICEPRESIDENTE EJECUTIVO
GESTIÓN DE NEGOCIOS (e)**

CARLOS ARTURO DIAZ ROMERO