

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBROS AREA FINANCIERA HONDUCOR

INDICE DE CONTENIDO

	<u>PÁGINA</u>
CAPÍTULO I.	
DISPOSICIONES GENERALES	
1.1 Introducción _____	4
1.2 Objetivos _____	4
1.3 Misión _____	4
1.4 Visión _____	4
1.5 Marco Legal _____	4
CAPÍTULO II.	
2.1.1 FUNCIONES DE LOS OFICIALES AREA COBROS _____	5, 6, 7,8
CAPITULO III	
3.1.1 COORDINACIÓN Y COOPERACION DE FUNCIONES Y PROCESOS CON OTRAS AREAS DE HONDOCOR _____	9
3.1.2 AREA FINANCIERA _____	9, 10
3.1.3 AREA COMERCIAL _____	11 . 12
3.1.4 AREA OPERACIONES _____	13,14
3.1.5 AREA LEGAL _____	15
CAPITULO IV	
4.1.1 ACCIONES DE RECUPERACION _____	16
4.1.2 Preaviso _____	16
4.1.3 Cobro Administrativo _____	16
4.1.4 Cobro Extra judicial _____	17
4.1.15 Cobro Judicial _____	18

CAPITULO V

5.1.1 AREGLOS DE PAGOS	18
5.1.2 Prorroga	19
5.1.3 Convenio de pago	19
5.1.4 Compromiso de pago administrativo /o judicial	20

CAPITULO VI

6.1.1 COMISION DE RECUPERACIONES	21
6.1.2 Integradas A , B, C, D, E	21
6.1.3 Atribuciones de la comisión de recuperaciones	21

CAPITULO VII

7.1.1 Saneamiento de pagos A, B , C	22
--	-----------

CAPITULO VIII

8.1.1 PROCEDIMIENTOS	23
8.1.2 Preaviso	23, 24
8.1.3 Cobro Administrativo	24, 25
8.1.5 Cobro Extra judicial	25. 26

CAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

1.1 INTRODUCCION

El presente manual contiene las políticas y procedimientos que regulan las actividades de recuperación del pago de deuda contraída a favor de HONDUCOR

1.2 OBJETIVOS

- ❶. Establecer los mecanismos que regularan la correcta aplicación de los procedimientos para la recuperación del pago de deuda y su saneamiento , así como de cualquier otra obligación contraída a favor de HONDUCOR
- ❷. convertir lo más rápido posible las cuentas por cobrar en activos líquidos
- ❸ Seguimiento y control de la deuda asegurando que los plazos acordados se cumplan en especial aquellas cuentas consideradas de alto riesgo

1.3 Misión

Logra en menor retraso en cobranza y recuperación de cartera vencida aplicando una metodología eficiente y eficaz para obtención de resultados satisfactorios

1.4 Visión

Lograr la implementación de soluciones flexibles y tecnológicamente diseñadas, para obtener los más óptimos resultados en base a la gestión de cobranzas

1.5 Marco Legal

Las políticas y procedimientos descritos en el presente manual están enmarcadas en

- A. Ley comisión nacional de bancos y seguros
- B. Ley del sistema financiero
- C. Ley orgánica de HONDUCOR

pg. .4

- D. Reglamento de la ley HONDUCO
- E. Código civil
- F. Código procesal civil vigente
- G. Ley de procedimientos administrativos
- H. Ley orgánica tribunal superior de cuentas

CAPITULO II

2.1 FUNCIONES DE LOS OFICIALES AREA DE COBROS

1. FUNCIONES DEL COORDINADOR

- a** Revisar y autorizar (firma y sello) los estados de cuentas que se le envía a nuestra cartera de clientes por servicios de correspondencia al crédito , en modalidad EXPRES MAIL SERVICE , CERTIFICADO NACIONAL, INTERNACIONAL
- b.** Coordinar el envío de los estados de cuenta, velar que vaya con su documentación en regla en tiempo y forma de entrega, en sobre sellado, dirección exacta y contacto de nuestro cliente
- Se envía al departamento de distribución dirigida a su jefe, quien asigna la entrega según el recorrido del cartero o mensajero
- c.** Gestión del cobro o de recuperación de todas cuentas que están próximas vencer o deudas en moras que no han cumplido con sus plazos de pago, estas son las acciones siguientes :

1. Preaviso

Consiste en recordatorio de pago que se efectúa mediante llamada telefónica, mensaje texto, mensajería electrónica cuando los estados de cuenta estén próximos a vencer faltando (10) días para su vencimiento

2. Cobro Administrativo

Consiste en las acciones que realiza el departamento de cobros respecto aquellos estados cuenta que a partir de la fecha de vencimiento el plazo de pago otorgado y/o incumplimiento de algún compromiso de pago establecido en preaviso

3. Cobro Extra Judicial

Consiste en la nota cobro efectuadas al deudor u obligado, por el Departamento de Asesoría Legal de HONDUCOR

4. Cobro Judicial

Consiste en la acción instaurada por el Departamento de Asesoría Legal de HONDUCOR pendiente al cumplimiento forzoso de la obligación contraída.

d. Elaborar informe de las ventas o facturación que se realizaron en el mes, se conoce como cierre esto lo que fue recibido en facturas durante un periodo de treinta (30) días, el informe es lo que genero la venta por cliente y por servicio en ese periodo, estos reportes se comparten con área financiera ,área comercial, dirección general se lo requiere.

e. Elaborar informe de cobros o recuperado que se realizaron nuestros clientes durante el mes, el reporte se detallan los clientes , los valores que pagaron y a que cuenta corresponde la cancelación , esta información se realiza de manera digital, y en físico se coteja con aéreas de ingreso de valores y contabilidad.

f. Elaborar informe de los saldos por cobrar en cada cierre, estos saldos van variado por las ventas y el ingreso de los pagos se realiza una ecuación para llevar este control

$$\text{SALDO INICIAL O FINAL} + \text{VENTAS} - \text{COBROS} = \text{SALDO POR COBRAR}$$

g. Delegar y supervisar las funciones de demás compañeros que se cumpla en tiempo y forma por la naturaleza de nuestras funciones y obligaciones

h. Contacto con las demás aéreas financiero, comercial, operaciones, despachos públicos, jefes de agencias postales, con objetivo de mejorar nuestro servicio con el cliente / usuario

II. Funciones asistente de coordinador

- a.** Recepción de las facturas de toda nuestra cartera de clientes a excepción sección del Registro Nacional de las personas.
- b.** Clasifica las facturas para cada cliente y servicio en control de forma física y digital
- c.** Se elabora expediente Digital para cada cliente, se lleva un control de ingreso
De las facturas en orden cronológico
- d.** al final del periodo o cierre se ingresa las facturas al sistema contable con la coordinación del Contador General de HONDUCOR quien autoriza y supervisa.
- e.** Elabora el reporte de todo lo que se ingreso al sistema, las ventas del mes y se lo entrega a su coordinador de cobros
- f.** Se elabora un informe de la recepción de facturas del periodo donde se detallan algunas inconsistencias que presentan las facturas.
 - tiempo de entrega de facturas zonas norte occidente del país 15 días calendario a partir de su fecha de elaboración
 - Tiempo de entrega de facturas zonas sur , oriente , centro del país 10 días calendario a partir de la fecha de elaboración
 - No recibe facturas la original y una copia (blanca y azul) cuando es EMS
 - Borriones o manchas, alteración en su información
 - Falta de sello del cliente y de HONDUCOR

pg.7

Estos informes se realizan semanal en periodo cada quince días dirigidas área recursos humanos con copia dirección general, esto para proceder si el caso lo establece

g. control de archivo por expediente del cliente

III. FUNCIONES DEL OFICIAL No 1

a. Recepción de todas las facturas del cliente REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS servicio EMS del interior país, de las agencias postales que brinda el servicio, despachos públicos

b. El proceso de control lo emplea en físico y digital

c. Sistema Excel lo ingresa por orden de fecha de elaboración, agencia de origen, y valor de factura y su peso

d. al cierre del periodo se imprime el documento en físico para realizar una revisión

➤ Se coteja físico con digital

➤ Si se encuentra errores se corrige en digital para luego imprimir en limpio

➤ Se realiza dos filtros chequeo , para que se autorice su firma y sello

e. Elabora un informe de recepción de facturas del periodo donde detalla sus inconsistencias

- Demora en tiempo de recibir las facturas que no cumplen con lo estipulado
- No recibe facturas la original y una copia (blanca y azul) cuando es EMS
- Borriones o manchas en su información
- Falta de sello del cliente y de HONDUCOR

f. Control de archivo Digital y Físico de las facturas

IV. Funciones oficial No 11

- a. realiza el control de todos expedientes de nuestra cartera de clientes por los servicios de correspondencia al crédito de HONDUCOR
- b. Historial de todos sus movimientos en sus ventas como sus pagos, esta función se conoce posteo en físico de carpeta
- c. Depuración de cuentas por cobrar que presenta un grado de recuperabilidad
 - Saldos no justificados
 - Inconsistencia en su historial por errores en posteo
 - Pagos o ventas que no se han registrado pero que existe la documentación soporte
 - Saldos con antigüedad en mora
- d. Cuando un compañero se ausenta de sus labores por diferentes razones, enfermedad, derecho de vacaciones, o emergencia el cubre sus funciones
- e. Control de archivo físico y digital de nuestra cartera de clientes

CAPITULO III

3.1 COORDINACION Y COOPERACION DE FUNCIONES Y PROCESOS CON OTRAS AREAS (HONDUCOR)

1. AREA FINANCIERA:

Formamos parte del organigrama del área financiera en el esquema contable (cuentas por cobrar)

El objetivo principal es el control de las ventas al crédito, realizado a clientes comerciales se elabora un informe mensual de las funciones y acciones que se realizan en el periodo (MES) pg9

- a. Se elabora un informe por las ventas al crédito por correspondencia de nuestra cartera de clientes en la modalidad de los servicios EXPRES MAIL SERVICE, CERTIFICADO NACIONAL E INTERNACIONAL

Las ventas se ingresan al sistema contable, por cliente, servicio y valor en lempiras

- b. Se elabora un informe de los cobros o recuperado, son los cumplimientos de pago que nuestros clientes realizan en tiempo y forma o pagos por cuentas en mora.
- c. Informe de las acciones de recuperación que se ejecutaron y sus cumplimientos o no de las mismas
- d. Otros reportes cuando se nos solicitan como saldos por cobrar actualizados, cuentas incobrables y otros

1. Unidad contable

- a. nos provee información de pagos que se realizan por transferencias, y que pertenecen a clientes que su gestión de cobros la realiza agencia de san Pedro sula
- b. el sistema contable para ingresar toda la facturación de las ventas al crédito
- c. se coteja la información de la ventas y cobros de cada periodo (mes)

pg.10

2. Ingreso Valores

- a. se coordina información de pagos que se realizan a través de transferencia a las cuentas de cheque de (HONDUCOR) , es un reporte diario que el banco les proporciona
- b. cuando no aparece en la transferencia del pago , el detalle (quien realizó) se nos consulta si pertenece a nuestra cartera de clientes , si es afirmativo se brinda el nombre y servicio a quien le corresponde la transacción
- c. cuando es confirmado el pago nos compartimos la documentación soporte de la transferencia, para registrar este pago en su historial (carpeta)

3. Tesorería general

- a. cuando el cliente/usuario es la primera vez que nos realiza un pago, no brindan su colaboración según formas de pago del cliente
- b. si es a través **sistema de administración financiera sector público (PIN SIAFI)** Y sus cuentas de cheques de (HONDUCOR)
- c. Emisión de recibos corrientes de ingresos por pagos diferentes al servicio de correspondencia al crédito

11. ÁREA COMERCIAL

Área comercial se tiene una coordinación y cooperación directa por su responsabilidad de sus funciones en particular su gestión del área de ventas al crédito

- a. Se le facilita información de las ventas a crédito en detalle empresa pública, privada, su servicio y el mes o meses como se nos solicita
- b. Se reportan los pagos o lo recuperado que realizan el cliente por las ventas al crédito según sea solicitud
- c. Saldos por cobrar actualizados, de nuestra cartera de clientes si lo requieren
- d. Clientes retirados, clientes inactivos, activos

Aportes del Área comercial

1. Copia contrato o convenio
2. Dirección exacta de la empresa
3. Contacto (Email- móvil- teléfono) con el representante de la Empresa (cliente) su nombre completo, su cargo
4. Contacto (Email-móvil- teléfono) con el(los) responsable de la gestión de pagos a proveedores
5. Dar copia de contratos por renovación de nuestra cartera de clientes
6. Proceso de contrato o convenio por los servicios de correspondencia al crédito como objetivo mantener los contratos o convenio firmados

 Empresa de Correos de Honduras <small>Gobierno de la República</small>	<p>PROCESO</p> <p>1. Proceso de Contrato o convenio de Prestación de Servicio</p> <p>Objetivo: Mantener firmados todos los contratos o convenios de los clientes.</p>	
	<p>5.1 Descripción de Procedimientos / Actividad</p>	
<p>RESPONSABLE</p>	<p>ACTIVIDADES</p>	<p>INSUMOS</p>

<p>Departamento Comercial</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Los Convenios o Contratos de Prestación de Servicios se realizan para los clientes que utilizan la modalidad de Línea de Crédito u Convenio Institucional. 2. El funcionario del Departamento Comercial al cerrar la venta y el cliente se decide por la modalidad de crédito, proporcionará los datos generales del Representante de la Institución o Empresa. 3. Datos generales del Representante de la Empresa: <ol style="list-style-type: none"> a) Nombre completo del Representante de la Empresa b) Identificación RTN, Número de Identidad o Pasaporte del representante de la Empresa c) Nacionalidad d) Dirección exacta del Representante y de la Empresa e) Cargo que desempeña y copia del nombramiento en el caso Gubernamental f) Profesión u oficio 4. Coordinación con el Departamento Legal para la elaboración del convenio, que será revisado por el Departamento Comercial y la Dirección General para su respectiva firma. 5. Se enviarán tres (3) juegos del convenio o contrato para firma con una remisión que posteriormente ya firmados tendrán que remitir al Departamento Comercial dos (2) juegos para ser distribuidos de la siguiente manera: <ol style="list-style-type: none"> a) Original a la Dirección General b) Original al Departamento Comercial c) Copia al Departamento Legal d) Copia al Departamento de Cobros 	<p>Funcionarios de HONDUCOR</p> <p>Proporcionados por el Cliente</p> <p>Proporcionado Departamento Comercial</p>
-------------------------------	--	---

III. ÁREA DE OPERACIONES

1. Despachos públicos:

El funcionario (a) encargado atender al cliente/usuario por los servicios de ventas al crédito en la modalidad EXPRES MAIL SERVICE (EMS), CERTIFICADO NACIONAL, INTERNACIONAL

Tendrá las siguientes responsabilidades en envío de facturas al área de cobros

- a. Envío factura original blanca y copia azul si el servicio es (EMS) sello y firma del cliente y sello y firma HONDUCOR
- b. Envío factura original blanca y copia rosada si el servicio es certificado nacional, internacional
- c. Las facturas deben de cumplir los requerimiento del cliente sin alteraciones, corrector, información legible y detallada en sus casillas, contar con sus sellos y firmas
- d. Es responsabilidad del funcionario que elabora las facturas al crédito de su envío al área de cobros
- e. para zonas san Pedro sula y progreso su recorrido transporte
 - Santa barbará
 - Entrada copan
 - Ocotepeque
 - Lempira
 - Intibucá
 - Tela
 - Ceiba

El tiempo de espera máximo será 15 días calendario a partir de su fecha de Elaboración

f. para zona central (Tegucigalpa) recorrido transporte

- Choluteca
- Olancho
- Comayagua

pg.14

- Danli
- Resto

El tiempo espera máximo será 10 días calendario a partir de su fecha de elaboración

De cumplir con el tiempo establecido el funcionario o jefe de agencia postal reportara su demora al área de cobro, quien dará su valoración si es o no justificable.

g. El área cobros elabora un informe semanal de la recepción de facturas con objetivo corregir todas las inconsistencias que se presentan (demora, alteraciones, sin sellos y firmas)

2. Distribución

Se coordinada la distribución y entrega de los estados de cuentas a nuestra cartera de clientes y apoyo en la gestión de cobros cuando el cliente realiza sus pagos atreves de cheques o efectivo.

- a. Los estados de cuentas van en sobre sellado con la dirección del cliente y contactos se adjunta un acuse de recibido que será firmado con su nombre completo, sello y fecha de quien recibe
Es responsabilidad del mensajero de traer de regreso para efectos de Control de entrega
- b. Cuando el cliente solicita autorización para el retiro de cheques se coordina con el jefe de Distribución para que asigne el mensajero y nos proporcione sus datos personales para elaborar la nota de autorización

IV. ÁREA LEGAL

1. Acciones de gestión cobro legal

2. Acciones de recuperación

- a. Cobro extra judicial
- b. Cobro judicial

pg. 15

3. Arreglos de pago

- a. Convenios de pagos
- b. Compromiso de pago administrativo /o judicial

4. Saneamientos de pagos

Todas estas acciones están en detalle capítulo V1 procedimientos

CAPITULO IV

ACCIONES DE RECUPERACION

1. Las acciones al departamento de cobros comprenden lo siguiente

- 1. preaviso
- 2. cobro administrativo
- 3. cobro extra judicial
- 4. cobro judicial

11. Las acciones de recuperación de cobros tendrán lugar cuando incurra cualquiera de lo siguiente

- a. Atraso en el pago de uno más estados de cuentas
 - b. El pago es parcial (incompleto)
 - c. Deudas con antigüedad menor a tres (3) años
 - d. Por insolvencia de declaración de quiebra
 - e. Cualquier otra consignada en los contratos que dé lugar a vencimiento de las obligaciones
 - f. Vencimiento en contrato
- pg.16

1. PREAVISO

Consiste en recordatorio de pago que se efectúa mediante llamada telefónica, mensaje texto, mensajería electrónica cuando los estados de cuenta estén próximos a vencer faltando diez días para su vencimiento

Dicho preaviso se efectuara en los términos siguientes

- a. 10 días antes del vencimiento si el estado de cuenta es mensual
- b. 15 días antes del vencimientos si el estado de cuenta es mayor a un mes

2. COBRO ADMINISTRATIVO

Consiste en las acciones que realiza el departamento de créditos y cobros respecto aquellos estados de cuenta que a partir de la fecha de vencimiento el plazo de pago otorgado y/o incumplimiento de algún compromiso de pago establecido en preaviso.

El cobro administrativo se efectuara mediante comunicación escrita de conformidad con los formatos consignados en el presente manual de la siguiente manera:

- a. Un primer requerimiento de pago dentro de los diez (10) días siguientes al vencimiento del estado de cuenta y/o al vencimiento del compromiso de pago establecido en el preaviso pg 16
- b. En dicho incumplimiento del requerimiento se efectuara un segundo requerimiento pago dentro cinco (5) días siguientes al plazo consignado en primer requerimiento
- c. En caso de incumplimiento del segundo requerimiento se efectuara un tercer y último requerimiento en un lapso de dos (2) días siguientes al vencimiento del plazo consignado en segundo requerimiento.
- d. El cobro administrativo no podrá exceder de 17 días al vencimiento del estado de cuenta

Las copias de los requerimientos de cobros se consignaran al expediente del cliente
pg.17

Dentro de los primeros cinco (5) días de cada mes el oficial de cobros o personal asignado deberá remitir al departamento financiero en el formato un informe de los cobros efectuados en el mes, como lo establece el presente manual

II. EL COBRO EXTRA JUDICIAL

Consiste en la nota de cobro efectuada al deudor u obligado, por el Departamento de Asesoría Legal de HONDUCOR.

a. Las acciones extrajudiciales no podrán exceder de treinta (30) días calendario contados a partir de la asignación

III. EL COBRO JUDICIAL

1. Consiste en la acción instaurada por el Departamento de Asesoría Legal de HONDUCOR, pendiente al cumplimiento forzoso de la obligación contraída.

a. La entrega de la documentación que se requiere para instaurar la acción judicial se efectuara por conducto del coordinador de cobros; debiendo dejar una copia en el expediente de los documentos entregados, con un acuse de recibo.

b. Al recibir información de las acciones judiciales pertinentes el Departamento de Asesoría Legal de HONDUCOR procederá a notificar a la jefatura de cobros.

c. el Departamento de Asesoría Legal de HONDUCOR procederá a notificar a la Dirección General sobre los estados procesales de cada caso.

Pg.18

2. Son causas por las cuales podrá suspenderse las asignaciones otorgadas

- a. Error en los saldos en los estados de cuenta
- b. Por no efectuarse las acciones extrajudiciales y judiciales dentro los términos fijados en presente manual
- c. Por prescripción de saldos

3. Procede la suspensión o retiro de las acciones judiciales por

- a. cancelación total de la deuda
- b. Por Convenios o compromisos de pago

CAPITULO V

ARREGLOS DE PAGO

1. Constituyen arreglo de pagos los arreglos entre HONDUCOR Y el deudor para concretar el pago de la deuda siendo ellos

- a. Prorroga
- b. Convenios de pago pg 18
- c. Compromiso pago administrativo y/o judicial

2. Para efectos de recomendar un arreglo de pago deberá observarse lo siguiente:

- a. No haber sido objeto de un arreglo anterior salvo aprobación de la comisión
- b. Buen record de deuda
- c. Mora causada efectos de fuerza mayor

A. PRORROGA

Es la aplicación del plazo del vencimiento total o parte de una obligación por más de (30) días y hasta un máximo de (2) meses sin generar un interés moratorio

B. convenios de pagos

Se presenta ante el Departamento de Asesoría Legal de HONDUCOR quien

Revisara el expediente

Requiriéndose según el tipo de garantía lo siguiente:

- a. Documentación que acredite la propiedad del bien ofrecido
- b. Constancia de liberación de gravamen en su caso
- c. Certificación de saldos pendientes, extendida por el departamento de Contabilidad
- d. Avalúo actualizado del bien ofrecido, realizado por un profesional certificado CNBS el cual deberá contener los datos siguientes
 1. Fotografía debidamente firmadas y selladas
 2. Información del entorno en cuanto a las características de los inmuebles
 3. Uso actual y potencial de la propiedad
 4. Características del bien ofrecido y las conveniencias de su aceptación o no
 5. Mapas y planos, referencia del bien
 6. Accesos servicios públicos
 7. Acceso permanente o temporal al inmueble

Concluido el expediente se remitirá a la comisión para su análisis y

Determinar si procede o no

pg.20

C. Compromiso de pago Administrativo y/o judicial

Para suscripción de compromisos de pagos se tendrán en cuenta los siguientes aspectos.

- a) Objeto del compromiso
- b) Generales (datos del representante Legal y deudor)
- c) La cuota del compromiso, será calculada teniendo en cuenta el valor adeudado, gastos administrativos e intereses moratorios, causados hasta la fecha de pago.
- d) El deudor deberá continuar pagando el valor de la cuota convenida en el compromiso.
- e) Los compromisos de pago no se podrán suscribir en la etapa del cobro Judicial.
- f) La formulación del compromiso no implica aceptación o responsabilidad alguna por parte de la institución si este ha sido incumplido.

Aprobada la Dación en el pago se procederá a la suscripción de la documentación pertinente por conducto el Departamento de Asesoría Legal de HONDUCOR. Quien evacua los tramites internos en la institución

CAPITULO VI

Comisión de Recuperaciones

1. La comisión de recuperaciones estará integrada así:

- a) Jefe de Finanzas pg 20
- b) Jefe de Cobros
- c) Jefe de Asesoría Legal
- d) Jefe de Auditoría Interna
- e) Contralor de Valores

Todos los integrantes con voz y voto a excepción de los numerales d), y e) que solo participaran

Con voz.

2. Son atribuciones de la comisión de recuperaciones las siguientes:

- a) Definir políticas y estrategias de recuperaciones.
- b) Resolver las peticiones de suspensión, desistimiento o retiro de acciones judiciales, planteadas por el Departamento de Cobros.
- c) Certificar las deudas que se consideren incobrables.
- d) Aprobar los arreglos de pago respecto aquellos deudores en que se hubiese promovido acción Judicial
- e) Aprobar los arreglos de pago respecto aquellas obligaciones que no formen parte de la cartera crediticia, determinando los parámetros a aplicarse en dichos arreglos.

CAPÍTULO VII

SANEAMIENTO DE PAGO

1. Se entiende por Saneamiento de Pago las medidas que el HONDUCOR pueda tomar para depurar su pago de saldos calificada como incobrable, a efecto de reducir el índice de mora y castigar contra reserva los saldos considerados incobrables. Pg21

2. Se consideran saldos irrecuperables, aquellos en que concurra cualquiera de las circunstancias siguientes:

- a. Incapacidad económica del deudor garantes y Avalistas.
- b. Inexistencia de bienes, ingresos y rentas del deudor, garantes y Avalistas.
- c. Liquidación o inexistencia física de la sociedad, cuando fuese de responsabilidad

Limitada

pg.22

- d. Cuando evaluada y establecida la relación costo beneficio resulte más costoso el proceso de recuperación que lo que se pueda recaudar.
 - e. Fallecimiento del deudor, garantes u Avalistas, sin dejar ninguno de ellos bienes o seguros de vida.
 - f. Cuando efectuado el remate de bienes dados en garantía, queden saldos pendientes en sus saldos y se compruebe que el deudor, garantes y Avalistas no tienen otros bienes ni rentas ejecutables.
 - g. Por decreto Legislativo de condonación total de deudas e intereses.
- 3. La calificación de irrecuperabilidad de un estado de cuenta compete en primera instancia al Departamento de Cobros, para ello deberá tener acreditado lo siguiente:**
- a. Certificación de incobrabilidad del Apoderado Legal a quien se le asignó el cobro judicial.
 - b. Reporte del Oficial de Cobros, sobre la concurrencia de las circunstancias enunciadas en el párrafo anterior.
 - c. Dictamen o informe de Asesoría legal.

Calificada la irrecuperabilidad por el Departamento de Cobros se someterá para su Aprobación a la Comisión de Recuperaciones quien efectuada la misma la remitirá al Director General pg 22

Quien después de su análisis la someterá a su aprobación final como un saldo irrecuperable y saneamiento contra la reserva para cuentas incobrables de HONDUCOR, remitiéndose certificación de punto de acta a las Jefaturas de Cobros y Finanzas para los efectos legales procedentes.

- 4. La calificación de irrecuperabilidad de un Estado de cuenta, no inhibe su futura ejecución si se detectare la ausencia de las circunstancias que motivo la misma.**

Los responsables de una obligación que hubiese sido declarada irrecuperable, no podrán ser sujetos de crédito, salvo rehabilitación mediante el pago de su adeudo.

Los documentos justificativos de la irrecuperabilidad del Estado de cuenta, se mantendrán debidamente resguardados en el archivo General para efectos de auditorías que realicen los órganos de Control

Interno, como externos.

CAPÍTULO VIII

Procedimientos

1. Preaviso

N°	Responsable	Actividad
1	Jefatura de Cobros	Facilita los listados de la cartera de deudores al Oficial de Cobros.
2	Oficial de Cobros	-Revisa las facturas y/o estados de cuenta próximas a caer en vencimiento o atraso. -
3		-lleva un control en forma manual y electrónica del vencimiento de los estados de cuenta. -Imprime y Revisa la Información obtenida y realiza las llamadas por la importancia en el monto.
4		La información relevante de la gestión de preaviso debe ser registrada en el expediente, especialmente aquellas que implican otorgamientos de espacio de tiempo para el pago o cualquier inconveniente en el estado de cuenta. -Si hay pago disponible, se le consulta cuando y como se realizara y se registra el monto de pago y numero de cheque o deposito .transferencia - Si por algún motivo el deudor no puede hacer efectivo el pago, se le realiza un compromiso de pago sin exceder los 15 días.
FIN DE PROCEDIMIENTO		

2. Cobro Administrativo

N°	Responsable	Actividad
1	Oficial de Cobros	Revisa en los listados de deudores, los estados de cuenta que se encuentran en mora y/o con compromisos de pago vencido.
		Se envía el Primer requerimiento de Pago otorgándole 10 días de espera
		¿El cliente cancelara el pago requerido? (1er Requerimiento)
		SI: Monitorea el cumplimiento del pago en los próximos 10 días y confirma que el cliente está al día.
		NO: Elabora el listado de todos los deudores que fue infructuosa la solicitud de cobro, se elabora y envía el segundo requerimiento otorgándole un lapso de espera de 5 días.
		¿El cliente cancelara el pago requerido? (2do Requerimiento)
		SI: Monitorea el cumplimiento del pago en los próximos 5 días y confirma que el cliente está al día.
		NO: Elabora el listado de todos los deudores que fue infructuosa la solicitud de cobro y se elabora y envía el Tercer requerimiento otorgándole un lapso de espera de 2 dos días.
		¿El cliente cancelara el pago requerido? (3er Requerimiento)
		SI: Monitorea el cumplimiento del pago en los próximos 2 días y confirma que el cliente está al día.
	Oficial de Cobros	Una vez agotado el Cobro Administrativo y estando el caso para asignación extra judicial, deberá constatar la situación de las garantías ofrecidas por el cliente y

revisar que la documentación esté en orden para que el asesor legal al momento de requerirla este a disposición.

FIN DE PROCEDIMIENTO

3. Cobro extra judicial

N°	Responsable	Actividad
1	Jefe Gestión de Cobros Legal o Apoderado Legal	<p>En caso de contratación externa:</p> <p>Se elaboran los cuadros de asignación a los diferentes Departamento de Asesoría Legal incluyendo las empresas de cobro, ponderando dicha asignación a los apoderados legales que en sus informes evidencien una buena gestión de recuperación.</p>
2	Jefe Asesoría Legal	<p>Se entrega al Departamento de Asesoría Legal los cuadros de asignación debidamente firmados, archiva una copia de la misma con el sello y firma del Departamento de Asesoría Legal que recibe la asignación.</p> <p>En caso de recuperación interna:</p> <p>Se realizan las acciones de cobro extrajudiciales, para lo cual tendrá hasta un máximo de treinta (30) días para realizar dicha gestión.</p> <p>En la cual se enviara un requerimiento de pago con el respectivo estado de cuenta, al no existir respuesta se envía una citación para comparecer a una audiencia ante la jefatura de Cobros para llegar a un arreglo conciliatorio, firmando pagares o letras de cambio.</p> <p>De no llegar a un arreglo pasa automáticamente a judicial.</p> <p>Presenta un informe al Departamento de Cobros sobre el avance de las acciones extrajudiciales de forma quincenal.</p> <p>¿Se pone al día el prestatario en el periodo de cobro extrajudicial?</p> <p>SI: Cliente es retirado de la cuenta de cobro extrajudicial.</p> <p>NO: A solicitud del Apoderado legal, entregara los documentos que se requieran para entablar la demanda judicial, dejando copia íntegra de toda la documentación con la correspondiente acta de recepción de documentos firmada y sellada por el apoderado legal.</p>

FIN DEL PROCEDIMIENTO

4. Cobro Judicial

N°	Responsable	Actividad
1	Jefe asesoría legal o Asesoría Legal	Determina los casos que serán remitidos a la recuperación por la vía judicial, en donde el cobro extrajudicial ha sido agotado.
2		Se elabora el acta que incluye el listado de deudores a demandar y se procede a la firma del acta.
3		Dicha acta queda archivada como comprobante de la entrega.
4	Jefe depto. De Cobros	Entrega fotocopia de la presentación de la demanda debidamente firmada y sellada por el juzgado respectivo, a la Jefatura Asesoría Legal en un lapso máximo de 7 días desde la fecha de su presentación.
5	Asesoría Legal	Con la entrega del informe y los documentos de soporte de gastos legales se da trámite al reembolso de los mismos a través de la Gerencia Administrativa, quien solicita a la jefatura de Tesorería acreditar los valores correspondientes a las cuentas de los apoderados legales.
		Debe de informar todo el proceso de la demanda judicial en el formato anexo, deberá entregar el bien debidamente inscrito y hacer la gestión de posesión del bien en coordinación con la jefatura de Gestión de cobros legal.
FIN DE PROCEDIMIENTO		

5. Convenio del pago

N°	Responsable	Actividad
1	Cliente	El cliente solicita por escrito al Departamento de Cobros la aprobación de la convenio en pago de un bien inmueble,
2	Cobros	Revisa el expediente con toda la documentación del caso de conformidad al contrato establecido.

3	Cobros	Solicita Dictamen a Asesoría Legal mediante el envío de copia del expediente.
4	Asesoría Legal	Envía a Cobros el Dictamen del convenio del pago.
5	Cobros	Remite al departamento de legal toda la documentación obtenida.
6	Jefe Asesoría Legal	Con el expediente completo, elabora un planteamiento de la conveniencia o inconveniencia de aceptar el convenio de pago, y lo presenta a la Comisión para su análisis y recomendación.
7	Comisión de Recuperaciones	Analiza y recomienda la procedencia o no del convenio de pago, en cuyo caso resuelve mediante acta de comité a la Dirección General.
8	Dirección General	Analiza la información obtenida
		¿Se aprobó el convenio?
9	Cobros	SI:- Se procede a la suscripción de la documentación pertinente y se evacuan los demás trámites internos de la institución. -El convenio debidamente inscrito a favor de HONDUCOR se enviara a la jefatura administrativa.
		NO: se devuelve el expediente al departamento de Cobros y notifica al cliente por escrito la no aceptación del convenio
FIN DE PROCEDIMIENTO		

6. Compromiso de Pago

N°	Responsable	Actividad
1	Cliente	Presenta por escrito la solicitud de compromiso de pago con la propuesta financiera.
2	Jefe Asesoría legal.	Revisa la solicitud.
		¿Es la solicitud viable?

		<p>SI: Inicia la Negociación del Pago.</p> <p>Indica: Monto Adeudado, Intereses, fecha límite de Pago=5 días para efectuar el pago de la prima requerido para que se le pueda autorizar un Compromiso de Pago.</p>
		NO: remite la solicitud a la Comisión de Recuperaciones
		¿Llegan a un Acuerdo?
		<p>SI: imprime y llena el formato de Compromiso de pago en donde especifica generales del deudor, el Monto en mora, las fechas de pago, Plazo acordado en la Negociación. (Máximo sesenta (30) días) y el Pago Mínimo requerido que tendrá que cancelarlo en un plazo de 5 días hábiles después de la negociación.</p>
		Firma el Compromiso de Pago. (Cliente y representante de HONDUCOR).
		Le entrega copia del Compromiso de Pago al Cliente y el original se archiva en el expediente del Cliente.
		NO: Pasa a la Siguiete Etapa de Cobro: (Administrativo y/o Judicial) TERMINA EL PROCESO.
		¿Realiza el Pago Mínimo en el Plazo de 5 días?
3	Cliente	SI: Efectúa el Pago del valor mínimo requerido (prima) para la autorización del Compromiso de Pago.
		NO: Se sella y firma el Compromiso de Pago con el enunciado “NO CUMPLIÓ” por lo que el Compromiso queda sin valor y efecto. Y se remite al departamento de Créditos y cobros para su respectivo seguimiento en el cobro administrativo.
FIN DE PROCEDIMIENTO		

7. Saneamiento de pago

N°	Responsable	Actividad
----	-------------	-----------

1	Créditos y Cobros	En coordinación con el jefe asesoría legal obtienen los listados de los deudores, que se consideran irrecuperables desde todo punto de vista y que aplican al saneamiento del pago.
2	Cobros	<p>El Departamento de Cobros, para ello deberá tener acreditado lo siguiente:</p> <p>a) Certificación de incobrabilidad del Apoderado Legal a quien se le asignó el cobro judicial.</p> <p>b) Reporte del Oficial de Cobros, sobre la concurrencia de las circunstancias enunciadas en el párrafo anterior.</p> <p>c) Dictamen o informe de Asesoría legal.</p> <p>d) Solicita a los apoderados legales las certificaciones de incobrabilidad correspondientes debidamente firmadas y Selladas.</p>
3	Asesoría legal y Auditoría Interna	Revisan, validan y dictamina el informe del Departamento de Cobros, que se detalla en la actividad anterior. De esto se dejará constancia en un “Dictamen de Saneamiento”, en donde firmaran y expondrán su análisis del informe. (por separado)
4	Cobros	<p>Una vez que dispone de los dictámenes correspondientes, Realiza el “Informe de Saneamiento de la Pago” y mediante comunicación escrita se remite el informe a la comisión de recuperaciones, Con el contenido siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe del Saneamiento de la Pago, • Resumen en cifras de las Agencias a nivel nacional sobre el monto de saneamiento a trasladarse a reserva, • Listado descriptivo por Agencia sobre los clientes que aplican al saneamiento de la pago, • Certificaciones de incobrabilidad administrativa y judicial, • Cualquier otra documentación soporte de importancia relativa.
5	Comisión de recuperaciones	<p>Presenta y explica la propuesta al Director General solicitando la aprobación de los siguientes puntos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Saneamiento del pago de deuda, trasladando contra las reservas de HONDUCOR. • Reversar contablemente los intereses moratorios que presentan los saldos al momento de efectuarse la aplicación contra reservas. • Reportar el detalle de los deudores castigados contra reserva a la Central de Riesgos de la Comisión Nacional de Bancos y

		Seguros.
		¿Aprueban la solicitud de la comisión de recuperaciones?
6	Director General	SI: Realiza el traslado contra reservas de los estados de cuenta incobrables según la cantidad aprobada.
7		NO: Mediante resolución Comunica su decisión de no aprobar el “Proceso de Saneamiento”
8	Jefe Financiero	Reversa contablemente los intereses.
		Eenvía a la Central de Riesgos de la CNBS, el detalle de los deudores castigados contra reserva, adjuntando la certificación del punto de acta de Aprobación.
FIN DE PROCEDIMIENTO		

CAPITULO VII

FORMATOS

I. PRIMERA NOTA DE COBRO

FECHA: _____

Señor(a): _____

Dirección: _____

PRESENTE

Estimado(a) Señor(a):

Por este medio nos dirigimos a usted para notificarle que su Factura N° _____, se encuentra:

En mora

Completamente vencida

Por lo que le solicitamos se presente HONDUCOR, a su Agencia más cercana, dentro de los diez (10) días siguientes a esta nota de cobro, para la cancelación de su saldo.

A continuación encontrara el saldo en mora a la fecha:

TOTAL A PAGAR L _____

SU CUENTA DEVENGA INTERESES MORATORIOS

En caso de que al recibir esta nota, ya haya efectuado el pago correspondiente, favor no considerar este Aviso.

Atentamente, _____

Oficial de créditos y cobr

II. SEGUNDO NOTA DE COBRO DE PAGO

FECHA: _____

Señor(a): _____

Dirección: _____

PRESENTE

Estimado(a) Señor(a):

Por este medio nos dirigimos a usted para notificarle que su factura N° _____, se encuentra:

En mora

Completamente vencida

Con fecha _____ se le hizo entrega del primer nota de cobro al cual no le dio cumplimiento, por lo que se le solicita la cancelación de la obligación dentro del término de cinco (5) días, contados a partir del recibo del presente nota de cobro.

A continuación encontrara el saldo en mora a la fecha:

TOTAL A PAGAR L _____

SU CUENTA DEVENGA INTERESES MORATORIOS

En caso de que al recibir esta nota, ya haya efectuado el pago correspondiente, favor no considerar Este aviso.

Atentamente,

Oficial de Créditos y Cobros

CC: Avalistas y/o Garantes Hipotecario

Sr.(a) _____

III .TERCERA NOTA DE COBRO DE PAGO

FECHA: _____

Señor(a): _____

Dirección: _____

PRESENTE

Estimado(a) Señor(a):

Por este medio nos dirigimos a usted para notificarle que su factura N° _____, se encuentra:

En mora

Completamente vencida

Con fecha _____ se le hizo entrega del primer nota de cobro al cual no le dio cumplimiento, por lo que la no cancelación de la obligación dentro del término de cinco (2) días, contados a partir del recibo del presente nota de cobro, dará lugar a proceder por la vía judicial contra su persona, avalistas y/o garantes hipotecarios.

A continuación encontrara el saldo en mora a la fecha:

TOTAL A PAGAR **L** _____

SU CUENTA DEVENGA INTERES MORATORIOS

En caso de que al recibir esta nota, ya haya efectuado el pago correspondiente, favor no considerar

Este aviso.

Atentamente,

Oficial de Créditos y Cobros

CC: Avalistas y/o Garantes

Sr.(a)_____

IV .SOLICITUD DE ARREGLO DE PAGO

1. Dación en Pago ()
2. Compromiso de Pago ()

Yo, _____, por este medio solicito a esta Institución me

Conceda un arreglo de pago al estado de cuenta; el cual me fue otorgado con fecha _____, No de Factura. _____ con vencimiento _____.

El motivo por el cual solicito este arreglo es el siguiente:

Solicito que este Arreglo sea aceptado de la siguiente manera:

Fecha: _____, Ciudad: _____ Número de identidad ____ - ____ - ____.

Teléfonos: _____, _____.

Lugar de Domicilio:

Atentamente,

Deudor

V. COMPROMISO DE PAGO

Yo, _____, con número de identidad ____ - ____ - ____.

Teléfonos: _____, _____.

Lugar de Domicilio: _____

Declaró que adeudo a HONDUCOR la suma de: _____

_____ (L. _____), Valor que fue

Registrado en fecha ____ y vence el _____, por lo que me comprometo a pagar a

HONDUCOR según el presente Compromiso de Pago conforme a las siguientes cláusulas:

Primera: El deudor reconoce tener una deuda con HONDUCOR mediante Estados de cuenta Números: _____, que a la fecha asciende a:

CAPITAL ATRASADO O VENCIDO.....L. _____

INTERES MORATORIO.....L. _____

COBROS ADICIONALES.....L. _____

HONORARIOS PROFESIONALES.....L. _____

TOTAL.....L. _____

Segunda: De común acuerdo convenimos un plan de pago que cancelara:

Capital Atrasado más Intereses ()

Total de la Deuda ()

Más gastos y honorarios en su caso, de la siguiente manera:

Cuota	Fecha	Cantidad
1		
2		
3		
4		
5		
6		
TOTAL		

De antemano acepto que de no cumplir con el compromiso suscrito, HONDUCOR procederá automáticamente a incoar las acciones pertinentes.

Suscrito en la ciudad de _____, a los ____ días del mes de _____ de 20 ____.

NOTA: EL ATRASO EN EL PAGO DE SUS CUOTAS OCACIONARA INTERESES, CARGOS POR MANEJO ADMINISTRATIVOS O GASTOS LEGALES.

Deudor

Representante HONDUCOR

V. INFORMES DE NOTA DE COBROS

Deudor	Nº de estados de Cuenta	Valor Adudado

FECHA:

**INFORME DE NOTA
DE COBROS
DEPARTAMENTO:**

Fecha primer nota de cobro	Pago Efectuado	Fecha segundo nota de cobro	Pago Efectuado	Fecha tercer nota de cobro	Pago Efectuado	Observaciones

VI. INFORME DEL ESTADO DE LOS JUICIOS

INFORME DEL ESTADO DE LOS JUICIOS

Fecha: _____

Apoderado Legal _____

Deudor	Nº de Estados de cuenta	Juzgado	Fecha de Admisión de la Demanda	Nº de Expediente	IDO (S/N)	Oposición (S/N)	Remate o Embargo	Audiencia de Remate	Fecha de Sentencia	Bien Inscrito	En posesión del Bien (S/N)	OBS

VII. ACIGNACION DE LOS ESTADOS DE CUENTA

ASIGNACIÓN DE Estados de Cuenta

Fecha _____

Apoderado Legal _____

Agencia	Garantía	Nombre del Cliente	N° de Estado de cuenta y/o Factura	Dirección	Teléfono	Capital Vencido	Intereses Moratorios