

**MANUAL REGLAS DE NEGOCIO Y  
PROCEDIMIENTOS GESTIÓN COBRO  
RN-CO-03-000-000**

31-10-2016 Versión 19.0

---



**MACROPROCESO COMERCIAL  
PROCESO GESTIÓN COBRO**

<b>VERSIÓN N NO.</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>	<b>MOTIVO</b>	<b>CAP. Y PÁG. AFECTADA</b>
1.0	19/03/2009	Versión inicial		
2.0	02/07/2010	Actualización	Actualización	
3.0	23/08/2010	Actualización	Actualización	
4.0	08/04/2011	Modificación	Modificación	RN 4.1.1.7
5.0	08/06/2011	Ajuste RN 4.1.1.6	Modificación	RN 4.1.1.6
6.0	07/10/2011	Actualización y adición	Actualización	
7.0	02/01/2012	Ajuste RN 4.1.1.2	Modificación	RN 4.1.1.2
8.0	31/01/2012	Eliminación RN 4.1.1.8	No hay herramienta para realizar Scoring de cartera	Pag. 14
9.0	22/08/2012	Ajuste RN 4.1.1.15	Ajuste	Pag. 18
10.0	17/01/2013	Ajustes en RN	Ajustes	RN 4.1.1.2 - 4.1.1.3 -

				4.1.1.5 - 4.1.1.8
11.0	15/04/2013	Eliminación RN 4.1.1.19 Responsabilidades asignadas en la matriz de seguridad en sistemas de información y RN 4.1.1.21 Reemplazos	Debe quedar en TI	RN 4.1.1.19 y RN 4.1.1.21
12.0	23/01/2014	Actualización	Se incluyeron regla referentes al PFS	Pgs.12,13,16 y 18
13.0	19/06/2014	Actualización	Se ajustó la RN "Condiciones para la suspensión del servicio y excepciones"	Pgs. 6,7,6,8,9,10 y 11
14.0	09/10/2014	Actualización	Se ajustaron las RN de acuerdo a la nueva estructura	Todo el documento
15.0	17/02/2015	Actualización	Se excluyen los numerales 4.1.1.2 Condiciones para la suspensión del servicio; Notas de Suspensión; 4.1.1.3.Reconexión del servicio y cobro; notas de campo en reconexión, y 4.1.1.18 Paz y Salvos, de la RN para llevarlos a procedimientos, y se corrigen y ajustan otros numerales.	Todo el Documento
16.0	05/03/2015	Actualización	Modificación numeral 4.1.7.1.1. Corrigiendo los meses de mora, sin consumos y sin financiaciones que pasa de 6 meses a 12 meses.  Se agrega en el mismo numeral una condición	Todo el Documento

			<p>especial para el caso de deudas inferiores a 0.2 SMLMV, y se complementan los requisitos que debe cumplir.</p> <p>Se elimina la nota 3 del numeral 4.1.7.2.2, la cual establecía el visto bueno por parte de Auditoría, previo al castigo de cartera.</p> <p>Se cambia el término procedimiento por documento para la entrega de paz y salvos y de eliminó la regla Deudores de difícil cobro.</p>	
17.0	13/10/2015	<p>Se adicionan las RN desde la 4.12 a la 4.20 que estaban en el manual de Tesorería, respondiendo al cronograma de implementación de la homologación del proceso Cuentas por cobrar y Gestión Cartera (Gestión Cobro). RN que hacen referencia a las financiaciones.</p> <p>Se modifican requisitos para el castigo de cartera</p>	Homologación de procesos con casa matriz	Todo el Documento
18.0	12/08/2016	Se actualizan las Reglas de Negocio del Proceso Gestión Cobro de acuerdo con la Homologación con EPM y la actualización	Actualización	Todo el documento

		del reglamento del comité de cartera		
19.0	31/10/2016	Se actualizan las Reglas de Negocio: Actualización de la tabla de costas y honorarios, la tabla 1 de facultades para otorgar financiaciones, se ajustaron las condiciones para autorizar el pago del saldo anterior y pago parcial, se elimina lo concerniente a condiciones de otorgamiento del crédito del PFS	Actualización	Todo el documento

	<b>ELABORÓ/MODIFICÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>CARGO:</b>	Profesional 2 Jurídico (Gestión Cobro) ET Facturación y Cartera	Profesionales 2 Jurídico (Gestión Cobro) ET Facturación y Cartera	Profesional 1 ET Facturación y Cartera
<b>NOMBRE:</b>	Julio Henry Serrato Brausin	Julio Henry Serrato Brausin	Iván González Idarraga
<b>FECHA:</b>	28/10/2016	28/10/2016	31/10/2016

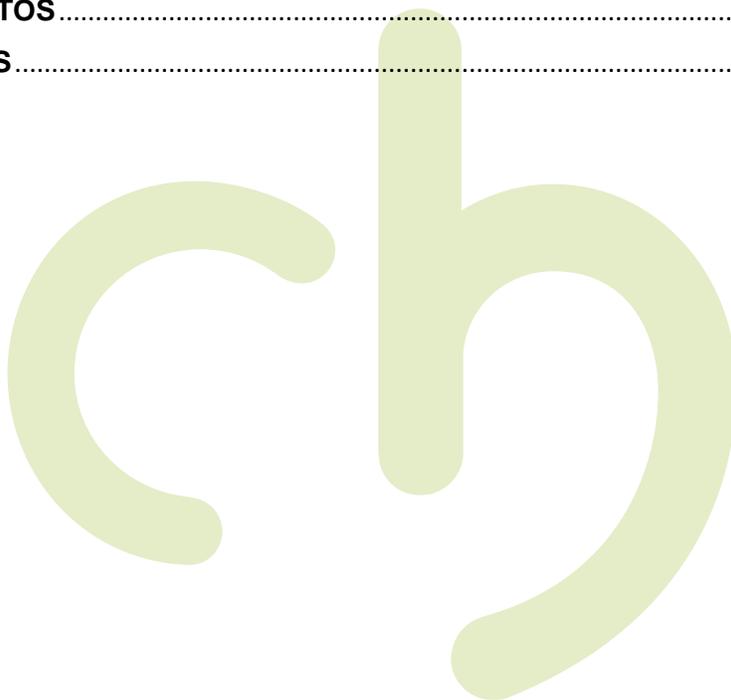
Este documento es confidencial y para uso exclusivo de Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. Se prohíbe la reproducción parcial o total de este documento sin la aprobación expresa de CHEC

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	8
<b>2. OBJETIVO</b> .....	8
<b>3. ALCANCE</b> .....	8
<b>4. DEFINICIONES</b> .....	8
<b>5. GENERALIDADES DE LAS REGLAS DE NEGOCIOS DE CUENTAS POR COBRAR</b> .....	10
<b>5.1. Comité de Cartera</b> .....	10
<b>5.2. Pagos realizados con cheques</b> .....	10
<b>5.3. Terminación del contrato</b> .....	10
<b>5.4. Información de cuentas por cobrar</b> .....	10
<b>5.5. Gestión de cobranza</b> .....	10
<b>5.5.1 Etapas de cobranza</b> .....	11
<b>5.6. Cobro de gastos de cobranza judicial</b> .....	12
<b>5.7. Facultades especiales de los abogados en los procesos de cobro jurídico e insolvencia</b> .....	13
<b>5.8. Cobro a solidarios</b> .....	13
<b>5.9. Control operativo de la cartera de servicios públicos domiciliarios (SPD)</b> ..	14
<b>5.10. Castigo de cartera</b> .....	14
<b>5.10.1. Depuración y castigo de Cartera de energía y conceptos asociados.</b>	
15	
5.10.1.1. Por energía y Conceptos Asociados .....	15
5.10.1.2. Por productos diferentes a Energía .....	18
<b>5.11. Prescripción de las cuentas por cobrar</b> .....	19
<b>5.12. Cálculo del deterioro y provisión de cartera</b> .....	19
<b>5.13. Bienes en dación en pago</b> .....	20
<b>5.14. Compensación de cuentas</b> .....	20
<b>5.15. Excepciones a las reglas de negocio de cuentas por cobrar</b> .....	21
<b>6. GENERALIDADES DE LAS REGLAS DE NEGOCIO DE FINANCIACIONES</b> .....	21
<b>6.1. Conceptos a financiar</b> .....	21
<b>6.2. Financiaciones para conexión y vinculación de clientes</b> .....	21
<b>6.3. Causales de financiación sin que se cause intereses</b> .....	22
<b>6.4. Excepciones a la Matriz de Requisitos</b> .....	23

6.5.	Condiciones financieras.....	23
6.5.1.	Tasas de financiación .....	23
6.6.	Empleados competentes para la aprobación de financiación .....	25
6.7.	Aplicación de la cuota inicial por financiación de deudas de energía y complementarios.....	26
6.8.	Intereses de mora.....	26
6.9.	Excepciones a las reglas de negocio de financiaciones.....	28
7.	CONDICIONES GENERALES PARA LOS SEGMENTOS "EMPRESAS Y GRANDES CLIENTES" Y "GOBIERNO" .....	28
7.1.	Pago fraccionado de la factura con cupones:.....	28
7.2.	Plazo de pago .....	28
7.3.	Pago del saldo anterior.....	28
7.4.	Condiciones para la reestructuración de créditos de los segmentos "empresas y grandes clientes" y "gobierno" .....	29
8.	CONDICIONES ESPECIALES DE PAGO DEL SEGMENTO "HOGARES" .....	29
8.1.	Pago del saldo anterior.....	29
8.2.	Condiciones para otorgar la financiación de consumos facturados del segmento "hogares" .....	30
8.3.	Documentos requeridos para la financiación del segmento "hogares" .....	30
8.4.	Garantías para el segmento hogares.....	31
8.5.	Pagaré en blanco, carta de instrucciones y acuerdo de pago.....	32
8.6.	Valor mínimo a financiar en el segmento hogares.....	32
8.7.	Condiciones para la reestructuración del segmento "hogares" .....	32
9.	CONDICIONES PARTICULARES DEL SEGMENTO "EMPRESAS Y GRANDES CLIENTES" .....	33
10.	CONDICIONES PARTICULARES DEL SEGMENTO "GOBIERNO" .....	38
10.1.	Aprobación automática de financiaciones relacionadas con servicios de portafolio del segmento "gobierno". .....	38
10.2.	Condiciones para otorgar la financiación del segmento "gobierno" .....	39
10.3.	Documentos requeridos para la financiación del segmento "gobierno" .....	40
10.4.	Garantías para la financiación del segmento "gobierno" .....	40
10.5.	Valor mínimo para la financiación del segmento "gobierno" .....	40
11.	PROGRAMA DE FINANCIACIÓN SOCIAL .....	40

11.1. Refinanciación de créditos programa de financiación social PFS .....	40
11.2. Requisitos para la refinanciación de deudas del PFS.....	41
11.3. Aplicación de la cuota inicial para deudas del PFS .....	41
11.4. Pagos anticipados totales y parciales de créditos PFS.....	42
12. FINANCIACIÓN DE CONCEPTOS DIFERENTES A ENERGÍA .....	42
12.1. Financiación de bienes y servicios gravados .....	43
12.2. Refinanciación para bienes y servicios diferentes a energía.....	43
13. FORMATOS .....	43
14. ANEXOS .....	44



## 1. INTRODUCCIÓN

Definidas las políticas y lineamientos del Macroproceso, en alineación con el propósito empresarial, se pretende con este Manual de Reglas de Negocio y Procedimientos, permitir a los responsables de las actividades y operaciones de la Organización conocer los criterios y parámetros para su actuación y el detalle requerido para orientar el cómo y quién en la ejecución de los procesos. Todos los que participan en los procesos, deben comprender que están contribuyendo a alcanzar las metas trazadas por la organización, comprometidos con el mejoramiento continuo.

Con el enfoque en procesos, se definen las actividades, de tal manera que se determinen claramente las responsabilidades y se efectúen los análisis, los controles y las mediciones necesarias para una gestión eficiente de los recursos, orientada a la consecución de los objetivos.

Las reglas de negocio se establecieron, sin perjuicio de las demás normas de operación, expedidas y vigentes en la legislación colombiana, las cuales no han sido transcritas en este manual pero que igualmente son de obligatoria aplicación en los procesos.

## 2. OBJETIVO

Definir las reglas y criterios, bajo los cuales se deben ejecutar las actividades para adelantar el cobro de las obligaciones a favor de CHEC y la financiación de obligaciones pecuniarias de los clientes/ usuarios de los segmentos "hogares"; "Empresas y Grandes Clientes"; y "Gobierno".

## 3. ALCANCE

A los procesos Cuentas Por Cobrar y Gestión Cartera definidas para CHEC, los cuales deberán generar los documentos asociados a los mismos (procedimientos, guías e instructivos); además, definir las reglas de negocio para la financiación de obligaciones pecuniarias de los clientes/usuarios del segmento "hogares"; "Empresas y Grandes Clientes"; y "Gobierno".

## 4. DEFINICIONES

**Acreencia:** Es el derecho que se tiene de reclamar a una persona individualizada el pago o el cumplimiento de una obligación, por un servicio prestado, una venta realizada, el resarcimiento de un perjuicio ocasionado, un préstamo, etc.

**Activos:** Entendida como bienes o derechos patrimoniales de CHEC; entre ellos, su cartera morosa.

**Aseguramiento de ingresos:** Responsabilidad de cada Proceso de realizar el seguimiento al estado de la cartera de sus clientes, ejecutando acciones de cobro persuasivo o administrativo.

**Caducidad:** Es la imposibilidad jurídica causada por el transcurrir del tiempo, que tiene un acreedor para iniciar una acción judicial.

La caducidad es el control oficioso que hace el Juez para admitir o no una acción judicial.

**Castigo de cartera:** “El castigo de cartera es el procedimiento contable mediante el cual se disminuye la cuenta del activo correspondiente a las cuentas por cobrar provisionadas a favor de CHEC, cuando se evidencie que existen obligaciones que no pueden recuperarse por la vía ejecutiva, o jurisdicción ordinaria.

**Cobro:** Es la acción que realiza el acreedor pretendiendo obtener la satisfacción de una obligación a cargo de una persona individualizada.

**Cobro Extrajudicial:** Es la acción de cobro por fuera de un proceso judicial, desplegada por el acreedor.

**Cobro Judicial:** Es la acción de cobro realizada ante los jueces de la república por el acreedor a través de un abogado, pretendiendo el pago de su acreencia a cargo de una persona individualizada.

**Cobro Persuasivo:** Es la invitación respetuosa y amigable que realiza el acreedor a su deudor, requiriendo el pago de su acreencia bien sea en la gestión extrajudicial o dentro del proceso judicial.

**Cuantía para cobro judicial:** Desde el punto de vista costo/beneficio, desde el Proceso de Gestión Cobro, se definió como valor mínimo para el inicio de un proceso ejecutivo cuatro (4) salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMLMV).

**Cuentas por Cobrar - Deudores:** Corresponde a los derechos que tiene CHEC sobre sus clientes, por ventas realizadas o por la prestación de servicios.

**Deudas de difícil cobro:** son aquellas obligaciones con alta probabilidad de pérdida o riesgo de incobrabilidad, por carecer de título ejecutivo; o existiendo éste, el deudor no contare con patrimonio susceptible de medidas cautelares que aseguren el pago. En CHEC son aquellas deudas que tienen más de siete (7) meses de vencidas y ha fracasado el cobro extrajudicial y que requerirán de cobro jurídico, o castigo de cartera.

**Gestión y recaudo de la cartera:** Compromiso de todos los servidores de CHEC, partiendo de quien prestó o vendió el servicio, con una gestión de cobro administrativa o persuasiva; y posteriormente, con la extrajudicial y judicial a cargo del Proceso de Gestión Cobro.

**Practica contable:** Las cuentas por cobrar representan los derechos de cobro a favor de CHEC, los cuales siempre requerirán de la elaboración de un documento de cobro que respalde la obligación y que materialice el derecho a favor de CHEC.

**PFS:** Programa de Financiación Social

**Prescripción:** Cuando el acreedor con el transcurso del tiempo, no logró hacer efectivo su derecho. Procesos ordinarios diez (10) años y ejecutivos cinco (5), dependiendo de la

época del surgimiento de la obligación (Artículo 8 de la Ley 791 del 27 de diciembre de 2002 por medio del cual se modifica el artículo 2536 del Código Civil).

La prescripción ha de ser alegada por la parte y declarada por un Juez competente; sin embargo, CHEC debe ser responsable en sus cobros, propendiendo siempre, gestionarlo en la oportunidad legal; preservando con ello, su buena imagen ante sus clientes y autoridades competentes.

## **5. GENERALIDADES DE LAS REGLAS DE NEGOCIOS DE CUENTAS POR COBRAR**

### **5.1. Comité de Cartera**

Hace parte integral de este manual de Reglas de Negocio y Procedimientos el reglamento del Comité de Cartera.

### **5.2. Pagos realizados con cheques**

Cuando los pagos sean realizados mediante cheques y estos sean devueltos por las causales establecidas por el código del comercio, se debe aplicar el procedimiento “cheques devueltos” de Tesorería.

### **5.3. Terminación del contrato**

Los Profesionales 1 y 2 de los ET canales presenciales deberán ceñirse a la cláusula 25 de Contrato de Condiciones Uniformes y al procedimiento de recuperación de cartera para dar lugar a la terminación del contrato y al corte definitivo del servicio, cuando sea procedente.

### **5.4. Información de cuentas por cobrar**

El ET Facturación y Cartera (Gestión Cobro) es el encargado de procesar y generar la información oficial del estado de las cuentas por cobrar, además es el responsable de la consolidación y análisis del comportamiento de las cuentas por cobrar de CHEC.

### **5.5. Gestión de cobranza**

La gestión de cobranza en CHEC, deberá atender al criterio de costo eficiencia en todas las etapas de la misma. Es decir se deberá definir una estructura de costos directos e indirectos que permita establecer el valor por debajo del cual no es procedente iniciar una gestión de cobro, incluyendo por lo menos los siguientes elementos: valor de los contratos que intervienen en cada etapa del cobro y recursos internos.

Los procedimientos para la gestión de cobranza de las obligaciones a favor de CHEC, serán definidos y documentados por el área responsable del proceso y como mínimo deberán contemplar las siguientes etapas:

### 5.5.1 Etapas de cobranza

- A. Etapa preventiva:** Para los subsegmentos o grupos poblacionales en los que se evidencie un riesgo de deterioro de cartera, se deben implementar estrategias y campañas que incentiven la cultura de pago entre los clientes/usuarios.
- B. Etapa Pre jurídica, cobro persuasivo o administrativo:** Para cuentas diferentes a deudas por la prestación de Servicios Públicos, la gestión de cobro persuasivo se debe iniciar desde el momento del vencimiento de la factura o cuenta de cobro, se realizará por un tiempo máximo de seis meses. En caso que la gestión persuasiva no sea eficaz, se deberá remitir el expediente a la dependencia encargada del cobro judicial acompañado de los siguientes soportes:
- Identificación de la cuenta por cobrar
  - Soporte de la obligación
  - Recopilación de información del deudor
  - Soporte de comunicaciones telefónicas y/o escritas
  - Soporte de visitas
  - Identificación de bienes del deudor.

La dependencia que venda un bien, preste un servicio o genere obligaciones a favor de CHEC, por conceptos diferentes de los servicios públicos domiciliarios y su respectivo portafolio, es responsable de la recuperación de la cuenta por cobrar; para efectos del cobro, se apoyará en el Centro de Servicios Compartidos y en el Proceso Gestión Cobro de CHEC.

Para las cuentas derivadas de la prestación de Servicios Públicos, los ejecutivos de cuenta estarán a cargo de las etapas preventiva y prejurídica, en caso de clientes / usuarios gerenciados, y para los demás clientes/usuario, será el Proceso de Gestión Cobro de CHEC.

En todos los casos se debe dejar evidencia de las acciones realizadas que sirvan como soporte probatorio, en el evento de realizar un cobro judicial o castigo de cartera.

Las estrategias de cobro, en esta etapa, deberán definirse con base en la calificación de riesgo de los clientes/usuarios.

- C. Etapa Judicial:** Se dará inicio cuando no hubo resultados satisfactorios en la etapa de cobro prejurídico, persuasivo o administrativo y cuando el saldo supere el monto de 4 SMLMV, para lo cual se seguirá el procedimiento correspondiente.

Para deudas inferiores al monto de 4 SMLMV, se podrá iniciar el proceso, siempre que de su análisis se desprenda que existe posibilidad o probabilidades de éxito en los estrados judiciales, lo cual deberá quedar documentado en el respectivo expediente.

Los empleados de CHEC deberán facturar, bien mediante la expedición de un título valor o de un título ejecutivo, cada operación comercial de venta y prestación de servicios que realice, además para todos los casos en que se financien obligaciones a terceros por parte de la Organización se deberá dejar un título ejecutivo que soporte las acciones judiciales, en caso de requerirse. La obligatoriedad de la expedición del título se someterá a las exigencias establecidas en las Reglas referentes a la financiación en cada segmento.

Para la recuperación de cartera, por vía del proceso ejecutivo, previamente deberá analizarse la procedencia o no de las acciones judiciales a emprender; teniendo como criterios la responsabilidad social empresarial, la ecuación costo/ beneficio y el riesgo judicial que se derive de dichas acciones.

Se ejecutaran las facturas de servicios públicos que se encuentren en firmen, según lo dispuesto en la ley 142 de 1994, que no estén prescritas y que cuenten con todos los requisitos legales para su presentación ante un juez. Para deudas diferentes a Servicios Públicos Domiciliarios, el ejecutivo de cuenta responsable del aseguramiento de ingresos debe cerrar el ciclo de la factura que expida, o del medio de pago que convino para la venta que realiza o del servicio que presta, e impulsar la recuperación de la cartera a su cargo; por lo tanto, deben planear, controlar y hacer seguimiento al estado de la cartera de sus clientes, ejecutando las acciones de cobro persuasivo contenido en la presente regla de negocios, para garantizar que los saldos adeudados por los clientes, sean correctos y estén ajustados con la realidad contable de CHEC.

La gestión de la cobranza judicial de obligaciones diferentes al servicio de energía se iniciará siempre que se cuente con un título que permita acudir al proceso ejecutivo, de no contar con este, la cobranza de esta obligación no estará en cabeza del proceso de Gestión Cobro del Equipo de Trabajo de Facturación y Cartera de CHEC, sino a cargo de quien vendió y prestó el servicio.

Al Equipo de Trabajo de Facturación y Cartera (Gestión Cobro) deberán llegar los documentos que sirven de fundamento al cobro ejecutivo, estos dependerán de la naturaleza jurídica de la cuenta por cobrar y podrán ser facturas, pagarés, la escritura pública de hipoteca, cheques, las cuotas moderadoras, los copagos o los fallos judiciales, tratándose de costas judiciales o agencias en derecho.

#### **5.6. Cobro de gastos de cobranza judicial**

Los gastos de honorarios que se causen en desarrollo de las acciones de cobro de facturas de servicios públicos domiciliarios, no se deberán cargar a costa de usuario o suscriptor moroso; esto en consideración a que este cobro solo procede cuando CHEC ha hecho uso de la facultad contenida en el artículo 141 de la Ley 142 de 1994, esto es cuando el prestador ha dado por terminado el contrato de servicios públicos por no pago del mismo.

En los procesos de cobro judicial que se inicien por deudas derivadas de la prestación del servicio público de energía eléctrica y complementarios, en el cual se presente como título ejecutivo la factura, solo se cobrarán costas y honorarios cuando éstas hayan sido debidamente liquidadas por el Juez, mediante providencia judicial.

Para el caso en que el cobro se produzca como consecuencia del incumplimiento de un acuerdo de pago y se presente como título valor el pagaré, se liquidarán las costas y honorarios con base en todos los gastos causados para el impulso del proceso, según el siguiente cuadro:

COSTAS	
ETAPA	VALOR
PREJURÍDICO RURAL	\$ 60.000
PREJURÍDICO URBANO	\$ 6.000
COPIA DEMANDA	\$ 6.000
CERTIFICADO DE REPRESENTACIÓN EXISTENCIA Y	\$ 4.100
PODER	\$ 7.500
EMPLAZAMIENTO	\$ 23.000
CITATORIO	\$ 6.000
HONORARIOS CURADOR	\$ 200.000 o el valor fijado por el juez
HONORARIOS ABOGADO	14% de la pretensión
<b>TOTAL</b>	

Este cobro aplica para deudas del PFS, trabajos a terceros, daño en infraestructura y demás productos no core.

### 5.7. Facultades especiales de los abogados en los procesos de cobro jurídico e insolvencia

El Profesional (Jurídico Gestión Cobro) del ET Facturación y Cartera responsable de adelantar procesos de cobro judicial a favor de CHEC, o el Representante Legal de CHEC para Asuntos judiciales o Administrativos, que asista a las audiencias de conciliación, queda facultado para conciliar, transar, negociar o condonar y en general realizar acuerdos para el pago de costas y agencias en derecho. También para negociar o condonar intereses de acuerdo con lo establecido en el numeral 6.8 del presente documento, y en casos excepcionales y a fin de ponerle fin al proceso, se podrá pactar condiciones diferentes a las indicadas en el numeral antes mencionado. Para los casos gestionados por contratistas, se debe contar con autorización del interventor o administrador del contrato.

### 5.8. Cobro a solidarios

Dentro de los procesos de recuperación de cartera asociada a servicios públicos domiciliarios, en cada una de las etapas de cobranza descritas en este documento, se debe gestionar el cobro con los solidarios de las deudas, de acuerdo con las definiciones de la ley 142 en el artículo 130: “El propietario o poseedor del inmueble, el suscriptor y los usuarios del servicio son solidarios en sus obligaciones y derechos en el contrato de servicios públicos”.

### **5.9. Control operativo de la cartera de servicios públicos domiciliarios (SPD)**

Las actividades de suspensión y corte de los SPD, son consideradas una estrategia de la recuperación de cartera, para las cuales se debe garantizar el cumplimiento del marco normativo (Ley 142, artículos 140 y 141) y los Contratos de Condiciones Uniformes de cada servicio.

Para las instalaciones ocupadas por clientes/usuarios de especial protección y a las cuales no es posible realizar la suspensión de los SPD, se deben implementar acciones de seguimiento y cobro de la cartera, con el fin de lograr la recuperación de la misma, evitando el deterioro de los indicadores del proceso.

### **5.10. Castigo de cartera.**

El castigo de cartera es el procedimiento contable mediante el cual se disminuye la cuenta del activo correspondiente a las cuentas por cobrar provisionadas a favor de CHEC, cuando se evidencie que existen obligaciones que no pueden recuperarse por la vía ejecutiva, o jurisdicción ordinaria.

Previo a la solicitud de aprobación de castigo es necesario haber cumplido con la gestión persuasiva y gestión extrajudicial, acciones de las cuales se deben anexar los soportes en los expedientes donde se documenta la solicitud de castigo.

Las causales para solicitar la aprobación del castigo de cartera en CHEC son las siguientes:

1. Las cuentas por cobrar registradas no representan derechos, bienes u obligaciones ciertos para la filial.
2. Los derechos u obligaciones carecen de documentos y soporte idóneo que permitan adelantar los procedimientos pertinentes para su cobro o pago.
3. No es posible realizar el cobro del derecho u obligación, por la vía judicial, una vez se ha agotado la etapa de cobro persuasivo o prejurídico.
4. Cuando exista imposibilidad de identificar e individualizar persona natural o jurídica, para realizar el cobro de la cartera.

5. Evaluada y establecida la relación costo beneficio, resulta más oneroso adelantar el proceso de cobro que el valor de la obligación.
6. Cuando se presente prescripción del título valor y título ejecutivo o la caducidad del derecho.
7. Que habiéndose adelantado el proceso ejecutivo, no existan bienes para hacer efectivo el pago de la obligación.
8. Cuando habiéndose adelantado el proceso de liquidación obligatoria y los bienes recibidos en dación de pago no alcanzan a cubrir la totalidad de la deuda; se castigará el saldo insoluto.
9. Cuando habiéndose adelantado el proceso de liquidación obligatoria, no sea conveniente recibir bienes en dación de pago por costo-beneficio.
10. En caso de desastres naturales se someterán a castigo las deudas correspondientes a los predios desaparecidos o destruidos, de acuerdo con los censos realizados por las autoridades competentes.
11. Las deudas causadas en inmuebles cuyos propietarios fueron víctimas de un desplazamiento forzoso, debidamente certificado por la autoridad competente. Para esta causal no se requiere recomendación del Comité Gestión Integral de Cartera de EPM.
12. No serán objeto de castigo aquellos valores adeudados a favor de terceros ni contribuciones.
13. Cuando habiéndose adelantado el proceso jurídico haya habido sentencia en contra, por prosperar las excepciones propuestas por el demandado.

#### **5.10.1. Depuración y castigo de Cartera de energía y conceptos asociados.**

##### **5.10.1.1. Por energía y Conceptos Asociados**

##### **5.10.1.1.1. Cuentas con deudas inferiores al 20% del SMLMV**

Para el caso de deudas inferiores a **20% de SMLMV**, cuyo costo de hacer las verificaciones es superior al valor de la cartera a recuperar, se tomarán como casos especiales, y las condiciones se reducen a la presentación del informe descriptivo que justifique dicho castigo, el cual deberá contar con la firma de quien lo elaboro, del Profesional 1 del Canal Presencial o el Profesional 2 de interventoría y Apoyo tecnológico, adjuntando la siguiente información:

- Lista de Chequeo (información tomada de SIEC) en la que conste que la cuenta a castigar tiene:
  - a. Más de doce (12) meses sin consumo,
  - b. Más de doce (12) meses sin pagos,
  - c. Más de doce (12) meses sin financiaciones
  - d. Soporte en SIEC que el servicio fue suspendido.
  - e. La ficha catastral del predio registrada en SIEC, o explicación del porqué no se encontró.
  
- Formato de Castigo de Cartera (FO-CO-03-000-004). firmado por Los A1 responsables de la Localidad, El Gestor del Canal Presencial.

El Acta de depuración contable permanente y de sostenibilidad, será diligenciada por el Equipo de Gestión Cobro.

#### **5.10.1.1.2. Cuentas con deudas inferiores a 4 SMLMV**

Las deudas inferiores a 4 SMLMV que no se haya logrado el pago o acuerdos de pago, mediante el trámite judicial serán objeto de castigo de cartera, para lo cual deberá seguirse el procedimiento "Trámite para el castigo de cartera vencida" del SGI e incluirse los siguientes soportes:

- Certificado de Tradición,
- Ficha Catastral del predio,
- Certificado De Existencia Y Representación Legal de las sociedades que figuren a nombre del deudor (Cámara de Comercio),
- Certificado de Tradición de vehículo automotor, donde conste la propiedad del vehículo (Secretaría de Tránsito y Transporte),
- Certificado de Funcionamiento (Planeación Municipal),
- visita en terreno y ultima factura.
- Adicionalmente si el valor objeto del castigo corresponde a servicios no prestados, debe diligenciar el formato certificado de autoridad competente para servicios no prestados y debe ser firmado por una autoridad reconocida en el municipio como presidente de junta de acción comunal, personal de seguridad, defensa civil entre otros.
- Formato de Castigo de Cartera FO-CO-03-000-004. firmado por Los A1 responsables de la Localidad, El Gestor del Canal Presencial.
- En caso de que el inmueble este demolido, destruido, semidestruido o abandonado o que no se tenga identificado el deudor, o no se logre ubicar la ficha catastral del inmueble, El Gestor del Canal Presencial deberá diligenciar y adjuntar el formato de Deudor Aparente debidamente firmado, como requisito para proceder con el castigo de cartera, previo el cumplimiento de los demás requisitos establecidos en el procedimiento y se tomarán como casos especiales.
- Las cuentas que apliquen para castigo de cartera y que tengan aplicada en el sistema de información una nota crédito por concepto de servicios no prestados y los que se relacionan en la guía de usuario GU-CO-07-001-017, se tendrán en

cuenta para realizar el castigo, la antigüedad de la cartera y no los meses deuda, dado que la grabación de dicha nota en el Sistema de información Comercial se registra como un pago virtual disminuyendo el número de meses deuda, motivo por el cual no se debe tener en cuenta para el análisis del castigo del saldo restante después de aplicar la nota crédito respectiva.

Para el caso de las cuentas que no fue posible recuperar por la vía extrajudicial, por no lograrse identificar el deudor aparente, a pesar de haber agotado todos los mecanismos de investigación que se tienen normados en el proceso (investigación en páginas Web, bienes, tránsito, consulta con vecinos, etc), se da por entendido que no hay deudor aparente identificado, por lo tanto serán los Profesionales 1 de canales presenciales quienes firmarán el formato FO-CO-03-000-030 de Gestión Cobro, como requisito para el castigo de cartera.

Los Profesionales 2 y 3 Operación Comercial (Gestión de Crédito y Cartera), deberán soportar el castigo de cartera a las cuentas que cumplan con los siguientes requisitos:

- Cuentas que no registren consumos durante los últimos 12 meses, no registren pagos durante el último año, no presenten financiaciones activas. Presentar como mínimo uno de los siguientes tipos de observación: Sin servicio con medidor (consumo bajo o nulo) o Vacío – a (Consumo bajo o nulo) o Cortado sin Medidor o Demolida. Las cuentas con los tipos de observación de demolición, se castigarán masivamente y se cambiará el estado de las cuentas a estado I (inactiva). Para el caso de las cuentas con tipo de observación vacío - a, se ejecuta la misma acción pero la cuenta se pasa a esta T (Cortada sin suministro), para que salgan a revisión de estados especiales según la RN de Facturación, al igual que las cuentas que tengan tipo de observación sin servicio con medidor y cortado sin medidor, se debe castigar el valor y cambiar la cuenta a estado U (suspendido) para que continúe saliendo en las revisiones de cuentas especiales mencionadas anteriormente.
- Es importante aclarar que para proceder al castigo de estas cuentas especiales, el servicio debe estar suspendido desde la red.
- Igualmente será objeto de castigo de cartera todas aquellas cuentas del PFS sin importar el monto cuyo título valor tenga más de 36 meses según el artículo 709 del C.Co. y las facturas por energía con meses deuda mayor a 60 meses se considerará prescrito según lo dispuesto en el artículo 2536 del Código Civil Colombiano.

Asimismo, para los análisis y cambios de estado a I, U ó T, se tendrá en cuenta el tipo de observación de lectura, seguimiento y suspensión que con mayor frecuencia se haya registrado en los últimos 12 meses.

- Acta de depuración contable permanente y de sostenibilidad debidamente firmado por, Profesional 3 Crédito y Gestión Cartera, Profesional 2 Crédito y Gestión Cartera, Gestor de Operación Comercial, Jefe de Auditoría, Jefe Área de Finanzas.

#### **5.10.1.2. Por productos diferentes a Energía**

##### **5.10.1.2.1. Por productos y servicios diferentes a energía y PFS**

Los productos, bienes y servicios diferentes a energía, se procederá con su castigo cuando no se tiene la información correspondiente en libros auxiliares, no se ubica al deudor aparente o responsable, o este no tiene los soportes de pago por la antigüedad de la deuda; no se tiene los originales del título valor correspondiente que hace que no se pueda iniciar el cobro judicial. Se deben anexar los soportes de la gestión extrajudicial de acuerdo al procedimiento establecido.

Para todos los casos se deberá tener constancia del cobro persuasivo por parte de los responsables de facturar productos, bienes y servicios diferentes a energía y del manejo de la relación con el cliente, además debe contar con el Concepto del profesional 2 de Gestión Cobro (Abogado), del porque no es viable iniciar el proceso de cobro jurídico y argumentando porque se debe realizar el trámite para el castigo de cartera

Una vez analizadas las cuentas por parte del Profesional 2 de Operación Comercial (Abogado), y si hay lugar al castigo de cartera, este deberá seguir el procedimiento establecido para tal fin por conceptos diferentes a energía del SGI, proceder con la elaboración del acta de saneamiento contable, la cual deberá tener los vistos buenos para su aplicación por parte del Profesional 2 de Operación Comercial (Crédito Gestión Cartera), Profesional 3 de Operación Comercial (Crédito Gestión Cartera), el auditor y el Jefe del área de Finanzas, Jefe del área Gestión Comercial y Profesional 1 de Operación Comercial.

##### **5.10.1.2.2. Por Programa de financiación Social (PFS)**

El Profesional 2 de Mercadeo y Ofertas (Fidelización), para el castigo de Cartera inferiores o iguales a 4 SMLMV, deberá soportarlo, anexando los formatos y documentos soporte de la investigación de bienes, lo cual permitirá establecer que el deudor aparente no posee ningún bien. Los documentos soportes de la investigación de bienes corresponderán a:

- Certificado de Tradición expedido por la Oficina de registro de instrumentos públicos.
- Ficha Catastral
- Formato Castigo de Cartera PFS
- Visita en terreno
- Última factura,
- Reporte a Centrales de Riesgo.

**Nota 1:** En el caso de deudas inferiores o iguales a 4 SMLMV, el Profesional 3 de Gestión Cobro realizará un análisis del costo beneficio y según el estudio de bienes y demás soportes contenidos en las carpetas, verificará la posibilidad de éxito en un proceso judicial, y en los casos que sea viable iniciar el proceso, revisará que se haya adelantado el trámite extrajudicial por parte del personal de Mercadeo y Ofertas (Fidelización).

**Nota 2:** Para el caso de deudas inferiores a 1.5 SMLMV El Profesional 2 de Mercadeo y Ofertas (Fidelización) como responsable del programa de financiación social, deberá soportar el castigo de cartera PFS, cumpliendo solamente los siguientes requisitos:

- Haber realizado la gestión de telecobranza y gestión extrajudicial, acciones de las cuales se deben anexar los soportes.
- Cuentas que no presenten pagos ni refinanciaciones en los últimos 8 meses.
- Formato de castigo de cartera PFS deudas menores a 1.5 SMLMV, visita en terreno y última factura.

#### **5.11. Prescripción de las cuentas por cobrar.**

Para mitigar el riesgo de prescripción de los títulos valor, en CHEC se deberán documentar las actividades que evidencien la ejecución de todas las etapas de cobranza descritas en este documento. Los procesos ordinarios prescriben en diez (10) años y ejecutivos cinco (5) años cuando se trata de facturas por consumo de energía, y para deudas respaldadas con un pagaré prescriben en tres (3) años, contados a partir de la fecha de surgimiento de la obligación.

#### **5.12. Cálculo del deterioro y provisión de cartera**

CHEC deberá determinar de manera individual o grupal, la probabilidad de incumplimiento de pago por parte de clientes / usuarios. Éstas se hallarán utilizando modelos estadísticos

o expertos que permitan establecer el valor de la provisión contable. Lo anterior, sin perjuicio de lo contemplado para efectos de la provisión fiscal.

El Área de Finanzas de CHEC, es la responsable de definir la metodología y los modelos a utilizar para determinar el deterioro de la cartera.

### **5.13. Bienes en dación en pago**

Los pagos que se reciban como abono en los procesos de insolvencia se aplicarán prorrateados por servicio, de acuerdo con el porcentaje de distribución contemplado en la factura.

A partir de que a CHEC se le reconoce personería en los procesos de insolvencia o de intervención forzosa administrativa con fines liquidatorios, y se conozca el proyecto de calificación y graduación de créditos en el que se incluye la masa liquidatoria (bienes muebles, inmuebles, intangibles, participaciones en unidades económicas, títulos mineros, entre otros) se deberá remitir una consulta a las dependencias que les corresponda, sobre la conveniencia o no de aceptar el pago bajo esta modalidad.

La recomendación de no aceptación deberá sustentarse con una evaluación de la relación costo beneficio considerando elementos como: administración, almacenaje, custodia, mantenimiento u otras circunstancias que resulten gravosas para CHEC, la que determinará con certeza la conveniencia de renunciar al pago.

Cuando en los procesos de insolvencia o de intervenciones forzosas administrativas con fines liquidatorios, se pretenda el pago total o parcial del crédito, mediante la figura de la dación en pago y el apoderado judicial del proceso, encuentre un interesado en pagar total o parcialmente la deuda, a cambio de que se le subrogue la parte adjudicada a CHEC, éste deberá presentar, ante la dependencia competente, la propuesta, con el fin de obtener la recomendación para aceptar o no la transacción, la autorización será otorgada por el Jefe de Área Gestión Comercial.

### **5.14. Compensación de cuentas**

Siempre que se facturen bienes o servicios a clientes que a su vez sean proveedores de CHEC, las unidades de negocio responsables del hecho económico deberán agotar la figura de la compensación de cuentas para la cancelación de las obligaciones por cobrar y por pagar entre las partes.

En caso de facturación de bienes o servicios entre las filiales del grupo EPM, la figura de compensación de cuentas será la primera instancia a utilizar para la cancelación de las obligaciones por cobrar y por pagar entre las partes.

### **5.15. Excepciones a las reglas de negocio de cuentas por cobrar**

Los casos no contemplados en las presentes reglas de negocio de Cuentas por Cobrar, deberán ser resueltos por el Profesional 1 con roll de Gestor del E. de T de Facturación y Cartera de CHEC.

## **6. GENERALIDADES DE LAS REGLAS DE NEGOCIO DE FINANCIACIONES**

### **6.1. Conceptos a financiar**

En cumplimiento de las actividades de venta y recuperación de la cartera, se podrán financiar todas aquellas obligaciones a cargo de los clientes/usuarios del segmento "hogares", "Empresas y Grandes Clientes" y "Gobierno", incluyendo los créditos otorgados en el marco del Programa de Financiación Social (Programa de Lealtad).

Para todos los casos en que se financien obligaciones a terceros por parte de CHEC, se deberá dejar un título ejecutivo que soporte las acciones judiciales en caso de requerirse.

Otros conceptos asociados a empresas o entidades a las que CHEC les presta el servicio de facturación y recaudo (servicios prestados por terceros y facturados por CHEC) podrán financiarse, siempre y cuando lo autoricen los contratos o actas de transacción suscritos con ellas.

Para los clientes de los segmentos "Empresas y Grandes Clientes" y "Gobierno", se podrán financiar servicios de portafolio y telemedida, infraestructura de alumbrado público e infraestructura relacionada con la prestación del servicio público y otras "ofertas de valor". Si CHEC es quien presta el servicio y se genera IVA, éste debe cancelarse en la cuota inicial.

La financiación de conceptos relacionados con los beneficios a los empleados, se regirán por las disposiciones convencionales o aquellas que se dicten específicamente para esos casos.

### **6.2. Financiaciones para conexión y vinculación de clientes**

Para la financiación de conexiones, redes internas, acometidas y demás elementos requeridos para la prestación del servicio de energía, el cliente/usuario deberá estar al día con todos los servicios prestados u obligaciones contraídas por el solicitante con CHEC que está vinculando al nuevo servicio. Esta condición no aplica para los casos de control y normalización de pérdidas y recuperación de servicios públicos, ejecutados por los procesos de control de pérdidas de CHEC.

Los clientes vinculados a través del Programa del Plan de Financiación Social (PFS) o de otros productos que hagan parte de la "oferta de valor" de los servicios ofrecidos por CHEC,

deberán firmar pagaré en blanco con su respectiva carta de instrucciones. Los demás requisitos relacionados con la documentación y garantías que se exigirán, son los previstos en los lineamientos de estudio de crédito para cada una de las líneas, que define y administra el proceso Gestión Cobro de CHEC, en la que, además, se prevé una herramienta o metodologías para el cálculo del riesgo y de capacidad de pago de estos clientes.

### 6.3. Causales de financiación sin que se cause intereses

Si el usuario que solicita la financiación ha debido abandonar el inmueble en el cual recibía los servicios públicos de manera permanente o temporal, por cualquiera de los eventos que se detallan a continuación, podrá solicitar financiación sin que se cause interés, de acuerdo con las condiciones previstas a continuación:

- Catástrofes naturales.
- Eventos fortuitos de carácter masivo.
- Desplazamientos forzosos originados en alteraciones del orden público.
- Reubicación por hacer parte de programas especiales de reasentamientos de comunidades, ejecutados por las administraciones municipales en las zonas de influencia de CHEC.

Para solicitar las financiaciones generadas por los eventos descritos, se debe presentar la siguiente documentación:

- Original de la cédula de ciudadanía del solicitante o cédula de extranjería.
  - Demostrar ocupación o vínculo jurídico con el inmueble.
  - Certificado de la autoridad competente en el que conste que se encuentra en algunas de las circunstancias descritas en el párrafo anterior.
  - Acuerdo de pago debidamente diligenciado, en el que siempre se debe incluir de manera expresa la autorización para ser consultado y reportado a las centrales de riesgo.
  - Suscribir pagaré en blanco con su respectiva carta de instrucciones, según el monto de la obligación.
- 
- De igual manera, se podrá solicitar financiación sin que se cause interés en aquellos casos en los que a través de una providencia judicial se ordene la reconexión de los servicios y la financiación de lo adeudado en condiciones especiales.
  - Y para clientes/usuarios a los que se les realice cambio de periodicidad de lectura trimestral o bimestral a mensual y viceversa, se podrá financiar la primera factura que llega luego del cambio.

PARÁGRAFO: El detalle de las condiciones para que el cliente o suscriptor demuestre la ocupación del inmueble, se encuentra en la matriz de requisitos de CHEC.

La financiación, se podrá conceder en condiciones cuyos límites se fijan en los planes de financiación incluidos en la matriz de requisitos de financiaciones.

#### 6.4. Excepciones a la Matriz de Requisitos

Las excepciones a la matriz de requisitos serán aprobadas por profesionales del equipo de Facturación y Cartera o de los profesionales de los canales presenciales de CHEC.

#### 6.5. Condiciones financieras

Las condiciones de cuota inicial, plazo y tasa para las financiaciones serán las definidas por CHEC para cada segmento en **el Anexo de Planes de Financiación**, garantizando que en todo caso no se excederá el máximo permitido por la ley, así mismo informarle al Unidad Crédito y Gestión Cartera EPM, para sus recomendaciones.

El valor mínimo por el cual es posible realizar una financiación está definido en las condiciones particulares de cada segmento, el cual en ningún caso puede ser inferior a los costos asociados a la entrega y recaudo de un cupón de pago. Valores inferiores deben ser facturados a un plazo máximo de un mes, en el próximo período de facturación.

##### 6.5.1. Tasas de financiación

Las condiciones de financiación con respecto a la tasa, cuota inicial y plazo se regirán por lo dispuesto en el Anexo General denominado **“Planes de Financiación para CHEC”**.

Cada uno de los encargados de las áreas de facturar bienes, productos y servicios diferentes a energía, deberá proyectar la financiación del crédito, generar la tabla de amortización y el documento de cobro mensualmente para enviar al cliente, solicitar los soportes de pago, enviarlos al Profesional de Tesorería y verificar en JD Edwards que estos pagos fueron asentados al concepto respectivo. Los documentos legales soporte “Acuerdos de Pago y Pagaré” se encontrarán en el archivo de gestión de cada proceso. La tabla de interés, estará actualizada por el módulo de Cuentas por Cobrar y contendrá el valor de la tasa de interés bancario corriente.

En caso de considerarse para la financiación condiciones y plazos especiales diferentes a las planteadas anteriormente, se le debe solicitar la elaboración del modelo específico de tabla de amortización a Tesorería; dicha solicitud deberá ir acompañada del visto bueno del Subgerente o jefe de área respectivo y la tabla de amortización deberá quedar conforme a las condiciones generales anotadas.

Las TASAS DE INTERÉS PARA DEUDAS FINANCIADAS serán las contenidas en el Artículo 2 de la Directiva Externa 100000-029,2-05-007 del 12 de abril de 2005 y las TASAS INTERÉS MORATORIA POR CONCEPTOS FACTURADOS DEUDAS NO FINANCIADAS son las establecidas en el Artículo 1 de la Directiva Externa 100000-029,2-05-011 del 20 de mayo de 2005. Las cuales son cargadas mensualmente en el SIEC para cada uno de los usos y estratos en los cuales se encuentre clasificado el inmueble.

La tasa de interés moratorio se aplica de la siguiente forma:

- Sector Residencial: 6% efectivo anual, equivalente al 5,84 (Nominal mes Vencido) y 0,49 (Periódica mes Vencido) según lo establecido en el Código Civil (Inciso 2, artículo 2232).
- Sector No Residencial: El interés moratorio se cobrará en forma exclusiva por el periodo en que el cliente se encuentre en mora y hasta la fecha máxima de pago de la factura del periodo actual. Para el cálculo de los Intereses moratorios a aplicar en el mes se tomará 1.3 veces la tasa de interés bancario corriente vigente; la actualización del archivo con esta información se hará mensualmente por parte del equipo de trabajo de Tesorería y se encuentra en la ruta \\jupiter\Extractos\_magneticos o ver anexo "Tabla de Liquidación" en el SGI/Proceso de Tesorería /Documentación/.

Nota: Para la utilización de la tabla de Liquidación, se debe actualizar la Tasa de Interés vigente bancaria Corriente, publicada por la Súper Intendencia Financiera, Trimestralmente.

La tasa de interés para la financiación del programa de habilitación de vivienda (HV), habilitación de vivienda integral (HVI) e instalaciones eléctricas internas, dirigidos a los estratos 1 y 2, y normalización de servicios solicitados por el equipo de Pérdidas, será a una tasa del DTF o del 4% en caso de que el DTF sea inferior. La cual continúa en el tiempo hasta nueva disposición.

Las tasas de financiación se calculan mensualmente con base en la DTF promedio más un spread establecido desde Junta Directiva.

El PFS definió para los créditos otorgados a partir de octubre de 2010 la aplicación de la siguiente regla de tasas, parametrizando el sistema con base en el siguiente punto:

- El comprador autoriza a CHEC, a: Cobrar una tasa de interés de financiación mes vencido calculada con base en el promedio de la DTF establecida por el Banco de la República de Colombia más 13,85 puntos para los compradores de estratos 1 al 4, o el promedio de la DTF establecida por el Banco de la República de Colombia más 21 puntos para los compradores de estratos 5 y 6, sin superar nunca la tasa de usura.
- Dicho cálculo permitirá fijar la tasa de interés mensual vigente para la liquidación del crédito. La diferencia de lo que se abona al capital, producto de la variación

del promedio de la DTF que sirve para calcular la tasa de financiación entre un mes y otro durante todo el tiempo del crédito, será aplicada proporcionalmente a la(s) última(s) cuota(s).

### 6.6. Empleados competentes para la aprobación de financiación

Los Empleados autorizados para otorgar financiaciones por concepto de energía y complementarios, y los correspondientes topes y cuantías son los señalados en la Tabla 1.

<b>Responsable</b>	<b>Mínimo % cuota inicial</b>	<b>Cuantía</b>	<b>PLAZO MÁXIMO Y TIPO DE AMORTIZACIÓN</b>
<b>CONTAC CENTER</b> (Con el Visto Bueno del Interventor del Contrato)	10%	Hasta 1 SMLMV	EL NUMERO DE CUOTAS, Y LAS TASAS DE FINANCIACIÓN SE REGIRAN POR LO DISPUESTO EN LOS PLANES DE FINANCIACIÓN CONSIGNADOS EN LA MATRIZ DE FINANCIACIONES
<b>Canal Presencial</b> (Asistente 1 Y 2) <b>Soporte Clientes</b> Profesional 3	10%	Hasta 10 SMLMV	
<b>Canal Presencial</b> Profesional 1, <b>Soporte Clientes</b> <b>Profesionales 1 y 2</b> <b>Equipo de Trabajo Facturación y Cartera</b> Profesional 2 y 3 Jurídico del Proceso Gestión Cobro (deudas en cobro judicial)	10%	Hasta 30 SMLMV	

Responsable	Mínimo % cuota inicial	Cuantía	PLAZO MÁXIMO Y TIPO DE AMORTIZACIÓN
<b>Equipo de Trabajo Facturación y Cartera</b> Profesional 1 con roll de Gestor	10%	Hasta 100 SMLMV	
<b>Área</b> (Jefe de área Gestión Comercial)	10%	Superior a 100 SMLMV	

**Tabla 1.** Delegación para financiaciones por consumo de Energía y complementarios.

### 6.7. Aplicación de la cuota inicial por financiación de deudas de energía y complementarios

Teniendo en cuenta que los conceptos de Alumbrado Público, Plan de Financiación Social, Cuotas de Seguros, Plan Exequial, Suscripción La Patria, entre otros terceros, no son financiables; cuando se otorgue una Financiación Deuda, el porcentaje de cuota inicial autorizada se calcula sobre el valor total de los conceptos CHEC, por lo tanto, el valor inicial cancelado debe cubrir los valores no financiables más el porcentaje autorizado sobre la deuda por consumo y conceptos asociados. Para realizar la correcta aplicación de la cuota inicial se debe crear pago dirigido en la misma fecha de la financiación, cubriendo con el valor del pago realizado el total de los conceptos no financiables, y el valor de la cuota inicial pactada a conceptos CHEC (consumo y conexos).

### 6.8. Intereses de mora

Si el pago de una factura no se realiza una vez se haya vencido el plazo previsto, se cobrará la tasa moratoria definida con el cliente/usuario en el acuerdo, contrato o convención en el que se pactan las condiciones del servicio. En caso de no tener definida la tasa de mora de forma explícita, se cobrará la tasa máxima moratoria vigente. Para Servicios Públicos Domiciliarios (SPD) serán los definidos por ley.

En casos excepcionales, y como estrategia de recuperación de cartera morosa de difícil cobro (cartera de más de seis (6) meses deuda), se podrá realizar, con los deudores, negociaciones que lleven a la recuperación del capital adeudado. En virtud de tales negociaciones se podrá rebajar o exonerar a los clientes del pago

total o parcial de los intereses moratorios, de acuerdo con la siguiente norma:

- a) Si el cliente ofrece pagar de contado el 100% del capital, se podrá negociar hasta el 100% de los intereses de mora.
- b) Si el cliente ofrece pagar la deuda en un plazo inferior o igual a 12 meses, se podrá negociar hasta el 50% de los intereses de mora.
- c) Si el cliente ofrece pagar la deuda en un plazo superior a 12 meses e inferior o igual a 24 meses se puede negociar hasta el 20% de los intereses de mora.

Las facultades para la negociación de intereses de mora se detallan en la tabla 2.

Responsable	Valor Autorizado
Profesional 2 del respectivo canal presencial, Profesionales 2 y 3 del E. de T. Soporte Clientes	Hasta 5 SMMLV
- Profesional 1 Respectivo Canal Presencial - Profesionales 1 del E. de T. Soporte Clientes - Profesional (abogado) del proceso Gestión Cobro sin perjuicio de las facultades establecidas en el numeral 5.7	Hasta 15 SMMLV
Profesional 1 con Rol de Gestor del equipo de Trabajo de Facturación y Cartera	Hasta 30 SMMLV
Jefe de Área Gestión Comercial	Hasta 50 SMMLV
Gerente de la Filial	Para montos superiores a 50 SMMLV

**Tabla 2.** Atribuciones para la negociación de intereses de mora

En caso de incumplimiento del acuerdo de pago en el que se negociaron los intereses de mora se cobrará la mora a la tasa máxima legal permitida desde el incumplimiento del acuerdo.

### **6.9. Excepciones a las reglas de negocio de financiaciones.**

Los casos no contemplados en las reglas de negocio y condiciones financieras antes mencionadas, deberán ser resueltos por el Profesional 1 del Eq. De Trabajo de Facturación y Cartera con Roll de Gestor de Chec.

## **7. CONDICIONES GENERALES PARA LOS SEGMENTOS "EMPRESAS Y GRANDES CLIENTES" Y "GOBIERNO"**

Por razones de tipo comercial, previo análisis del ejecutivo de cuenta o del profesional del Equipo de Trabajo de Facturación y Cartera de CHEC, para los clientes de estos segmentos, se podrá autorizar:

### **7.1. Pago fraccionado de la factura con cupones:**

Generar máximo cuatro cupones para el pago fraccionado de la factura del SPD con fecha vigente para pago, los cuales deberán ser pagados antes de la generación de la próxima factura, incluyendo aquella que acumule dos periodos de facturación, evento en el cual, se evitará la suspensión del servicio.

### **7.2. Plazo de pago**

Conceder un plazo para el pago de la factura, hasta máximo quince (15) días calendario, sin que se suspenda el servicio. Para los clientes de los subsegmentos "DIAMANTE Y RUBÍ" que pertenecen al segmento "Empresas y Grandes Clientes", este plazo se podrá dar aun cuando el servicio haya sido suspendido en las últimas 48 horas.

### **7.3. Pago del saldo anterior**

En caso de que la factura a financiar incluya dos o más periodos de facturación, se puede ofrecer al cliente/usuario la posibilidad de un pago parcial, garantizando el pago de contado del saldo anterior, siempre y cuando sea superior al 50% del valor total de la factura, de lo contrario se le aceptará un pago parcial que cubra el 50% de la factura vigente y el saldo restante deberá ser cancelado en la siguiente factura, esta opción de pago se pueden otorgar máximo dos (2) veces no consecutivas en los últimos doce (12) meses a una misma instalación.

Para el otorgamiento de una nueva facilidad de pago de este tipo, el cliente debe haber cancelado la factura que dejó pendiente en el período anterior; es decir, dos facilidades de pago de este tipo no se podrán otorgar de manera consecutiva para una misma instalación, esta opción de pago se podrá otorgar hasta dos veces en un mismo año. Si por las condiciones del cliente se requieren estas facilidades un mayor número de veces, se debe escalar al Profesional del Canal Presencial correspondiente con rol de Gestor de Equipo de Trabajo o quien haga sus veces, con la respectiva justificación, la cual será sometida a

su análisis, para determinar la alternativa de financiación o facilidad de pago que se ajuste al cliente, sin exponer la recuperación oportuna de la cartera.

**Parágrafo:** Los Empleados autorizados para aprobar las condiciones especiales de pago señalados en los numerales 7.1, 7.2, y 7.3, se encuentran en la tabla 1 de este documento.

#### **7.4. Condiciones para la reestructuración de créditos de los segmentos "empresas y grandes clientes" y "gobierno"**

La reestructuración se podrá conceder cuando el cliente solicita modificar las condiciones de una financiación cuyo diferido se esté facturando en la instalación, de manera que la nueva cuota se ajuste a su capacidad de pago. De igual manera, se debe aplicar un plan de reestructuración cuando se ha hecho efectiva la cláusula aceleratoria, es decir, cuando en el sistema facturador, el total del diferido se ha traído a corriente. La reestructuración solo se podrá conceder al cliente hasta 3 veces en los últimos 12 meses.

El plan financiero que se aplique en cada caso no podrá ser diferente a los plazos señalados en los planes de financiación según el monto de la obligación.

En una instalación solo se podrá ofrecer 4 veces las alternativas de pago, en el último año (período de 12 meses), incluyendo la opción de pago del saldo anterior, plazo para pago, Pago fraccionado de la factura con cupones y Reestructuraciones. Adicionalmente no se podrá acceder a la misma alternativa de manera consecutiva y se debe garantizar el cumplimiento de la regla de negocio para cada segmento.

El Equipo de Trabajo de Facturación y Cartera de CHEC debe ajustar las tasas periódicamente para garantizar que las tasas definidas no superen la tasa máxima legal permitida; y además se deben actualizar si se crean nuevos planes o se modifican las condiciones financieras de los planes existentes.

### **8. CONDICIONES ESPECIALES DE PAGO DEL SEGMENTO "HOGARES"**

#### **8.1. Pago del saldo anterior**

En caso de que la factura a financiar incluya dos o más periodos de facturación, se puede ofrecer al cliente/usuario la posibilidad de un pago parcial, garantizando el pago de contado del saldo anterior, siempre y cuando sea superior al 50% del valor total de la factura, de lo contrario se le aceptará un pago parcial que cubra el 50% de la factura vigente y el saldo restante deberá ser cancelado en la siguiente factura.

Para el otorgamiento de una nueva facilidad de pago de este tipo, el cliente debe haber cancelado la factura que dejó pendiente en el período anterior; es decir, dos facilidades de pago de este tipo no se podrán otorgar de manera consecutiva para una misma instalación, esta opción de pago se podrá otorgar hasta tres (3) veces en un mismo año. Si por las

condiciones del cliente se requieren estas facilidades un mayor número de veces, se debe escalar al Profesional del Canal Presencial correspondiente con rol de Gestor De Equipo De Trabajo o quien haga sus veces, con la respectiva justificación, la cual será sometida a su análisis, para determinar la alternativa de financiación o facilidad de pago que se ajuste al cliente, sin exponer la recuperación oportuna de la cartera.

**Parágrafo:** Los Empleados autorizados para aprobar las condiciones especiales de pago señalados en los numerales 8.1, se encuentran en la tabla 1 de este documento.

### **8.2. Condiciones para otorgar la financiación de consumos facturados del segmento "hogares"**

La financiación de consumos facturados podrá efectuarse a los clientes/usuarios del segmento "hogares" que en el sistema facturador se encuentren en cualquier estado y requieran la financiación para evitar caer en mora, o los que estando en mora requieran la financiación, como estrategia de recuperación de cartera.

La reestructuración de una financiación solo se podrá conceder al cliente hasta 3 veces en los últimos 12 meses.

En una instalación solo se podrá ofrecer 4 veces las alternativas de pago, en el último año (período de 12 meses). Adicionalmente no se podrá acceder a la misma alternativa de manera consecutiva y se debe garantizar el cumplimiento de la regla de negocio para cada segmento.

### **8.3. Documentos requeridos para la financiación del segmento "hogares"**

Para otorgar estas financiaciones se requiere presentación de los documentos que se relacionan más adelante, demostrar ocupación del inmueble y garantizar la firma de documentos que permitan adelantar gestiones posteriores de cobro judicial. El detalle de condiciones para demostrar la ocupación del inmueble se define en la matriz de requisitos de CHEC.

Documentos requeridos:

- a) Original y copia de la cédula de ciudadanía o cédula de extranjería del solicitante, o del representante legal si se trata de persona menor de edad.
- b) Demostrar vínculo jurídico con el inmueble.
- c) Acuerdo de pago debidamente diligenciado, en el que se debe incluir de manera expresa la autorización para ser consultado y reportado a las centrales de riesgo. Este debe estar firmado por el solicitante o, en caso de personas menor de edad, por el representante legal de la misma.
- d) Suscribir pagaré en blanco con su respectiva carta de instrucciones, si es mayor a 3 SMLMV.
- e) Cuando la obligación a financiar corresponda a un inmueble ubicado en un resguardo o cabildo indígena, se requerirá la certificación de la ocupación del inmueble expedida y firmada por parte del gobernador del resguardo o cabildo.

#### 8.4. Garantías para el segmento hogares

Para créditos hasta 3 SMMLV no se exige la constitución de garantías (pagare, codeudor o avalista, hipoteca o prenda) y se podrá realizar de forma telefónica al propietario o suscriptor hasta por 1 SMLMV. En todo caso, el proceso debe permitir la generación del acuerdo de pago registrado en la grabación de la comunicación incluida la autorización para reporte a centrales de riesgo, además generar documentos para aquellas financiaciones en las que se evidencie un riesgo de no pago.

- a) Para financiaciones por valores superiores a 3 SMMLV e inferiores a 10 SMMLV se debe firmar pagaré en blanco con la respectiva carta de instrucciones.
- b) Para las financiaciones por valores superiores a 10 SMMLV e inferiores o iguales a 25 SMMLV se debe otorgar alguna de las siguientes garantías:
  - ✓ Pagaré en blanco, con la respectiva carta de instrucciones, firmado por avalista que demuestre tener propiedad raíz que cubra el 120% del valor a financiar.
  - ✓ Si el cliente es propietario de un bien inmueble que cubra el 120% del valor a financiar, puede presentar como garantía pagaré en blanco, con la respectiva carta de instrucciones, firmado por avalista que tenga experiencia crediticia y buen comportamiento de pago.
  - ✓ Si el cliente demuestra capacidad de pago para atender la obligación, tiene experiencia crediticia y buen comportamiento de pago, puede presentar pagaré en blanco firmado él mismo, sin necesidad del avalista, siempre que adjunte la correspondiente certificación de ingresos, cuya información pueda ser verificada por CHEC.
- c) Cuando el monto del saldo a financiar sea superior a 25 SMMLV, la garantía se define en el estudio de riesgo crediticio que realice la Unidad Crédito y Gestión Cartera EPM y se podrá aceptar alguna de las siguientes garantías:
  - ✓ Personal: Deudor solidario, el cual debe presentar pagaré en blanco, con la correspondiente carta de instrucciones, firmado por el deudor principal y por el codeudor en calidad de avalista. Adicionalmente debe entregar:
    - Autorización para consulta y reporte en centrales de riesgo.
    - Copia del documento de identidad.
    - Soporte de respaldo patrimonial que cubra el 120% del valor a financiar o experiencia crediticia con buen comportamiento de pago.
    - Garantías ofrecidas por entidades especializadas con las cuales CHEC suscriban convenio.
  - ✓ Hipoteca.
  - ✓ Prenda abierta sin tenencia.

PARÁGRAFO 1. La garantía se determina teniendo en cuenta el saldo total que el cliente adeude a CHEC, en todas las financiaciones y de acuerdo con la información disponible en los sistemas de información.

PARÁGRAFO 2. En caso de que la garantía de la financiación sea hipotecaria o una prenda sin tenencia, el bien deberá estar asegurado y tener como beneficiario a CHEC. Los costos de aseguramiento estarán a cargo del cliente o usuario.

PARÁGRAFO 3. Los costos, gastos e impuestos que se causen por la constitución de garantías correrán por cuenta exclusiva de quien solicitó la financiación.

PARÁGRAFO 4. El bien ofrecido en garantía no podrá tener limitaciones de dominio, encontrarse fuera del comercio, tener medidas cautelares o gravámenes, estar constituido como patrimonio de familia o tener afectación a vivienda familiar, salvo hipoteca en primer grado con límite de cuantía e hipotecas de segundo grado, casos en los cuales se aceptará siempre y cuando el valor comercial del inmueble permita garantizar el ciento veinte por ciento (120%) del valor financiado después de deducir el valor de la primera acreencia. Si el inmueble ofrecido en garantía es propiedad de una persona jurídica, su representante legal deberá estar facultado para gravar dicho bien.

PARÁGRAFO 5. En el evento en que la prenda abierta sin tenencia registrada a favor de CHEC pueda respaldar una nueva obligación, se debe garantizar que su valor comercial cubra el ciento veinte por ciento (120%) del total de las deudas adquiridas con CHEC.

#### **8.5. Pagaré en blanco, carta de instrucciones y acuerdo de pago**

Los formatos que se deben utilizar para la financiación de los clientes de este segmento se encuentran en el numeral correspondiente a Formatos.

#### **8.6. Valor mínimo a financiar en el segmento hogares**

El valor mínimo por el cual es posible realizar una financiación en el segmento "Hogares" corresponde a 1/30 del SMLMV.

#### **8.7. Condiciones para la reestructuración del segmento "hogares"**

Para los subsegmentos vulnerables, riesgo de no pago y rural estratos 1,2 y 3, definidos en la estrategia comercial del Programa Grupo EPM sin Fronteras, no se recomienda ofrecer al cliente la reestructuración, se podrá ofrecer cambio de portafolio de acuerdo con las estrategias comerciales definidas para cada subsegmento (productos prepago una vez se cuente con este sistema), siempre que el cliente lo acepte; en caso contrario, se puede realizar la reestructuración.

El Equipo de Trabajo de Facturación y Cartera de CHEC, debe informar al ET de Mercadeo y Ofertas, el listado de los clientes que por la cantidad de reestructuraciones se les debe evaluar su portafolio y los cambios que puedan requerirse.

La reestructuración se podrá conceder cuando el cliente solicita modificar las condiciones de una financiación cuyo diferido se esté facturando en la instalación, de manera que la nueva cuota se ajuste a su capacidad de pago. De igual manera, se debe aplicar un plan de reestructuración cuando se ha hecho efectiva la cláusula aceleratoria, es decir, cuando en el sistema facturador ha cargado el total del diferido y se lo ha traído a corriente.

El plan financiero que se aplique en cada caso depende del estrato del cliente y el plazo debe darse de acuerdo con las condiciones de pago del mismo.

El Equipo de Trabajo de Facturación y Cartera de CHEC debe ajustar periódicamente las tasas para garantizar que no superen la tasa máxima legal permitida; y además se deben actualizar si se crean nuevos planes o se modifican las condiciones financieras de los planes existentes.

## 9. CONDICIONES PARTICULARES DEL SEGMENTO "EMPRESAS Y GRANDES CLIENTES"

### 9.1. Aprobación automática del segmento "empresas y grandes clientes"

Sin perjuicio de lo previsto en la tabla 1 de delegación de CHEC, los subgerentes o el jefe de área de Gestión Comercial de CHEC podrán aprobar la financiación para los productos relacionados con servicios de portafolio, mantenimientos y elementos de teleducación, sin solicitar el análisis de riesgo crediticio por parte de la Unidad Crédito y Gestión Cartera EPM, siempre que se cumplan las condiciones indicadas en la Tabla 3.

Segmento	Monto	Plazo	Proceso
Grandes Clientes	Hasta 100 smmlv	Hasta 6 meses	Son autorizadas por los Subgerentes o Jefes de Área del respectivo negocio, con la recomendación del Ejecutivo de Cuenta. Solo se requiere que el cliente acepte la cotización o el trabajo a ejecutar y firme el respectivo pagaré en blanco con carta de instrucciones.
Empresas Oro	Hasta 75 smmlv		
Empresas Plata	Hasta 50 smmlv		
Empresas Bronce	Hasta 25 smmlv		

**TABLA 3.** Condiciones de financiación por subsegmento para aprobación automática del segmento "EMPRESAS Y GRANDES CLIENTES"

Nota: Estas financiaciones se otorgarán sin garantía y la tasa será la definida en el numeral correspondiente a las tasas de financiación.

Cualquier financiación con montos o plazos superiores a los incluidos en la Tabla 3, requiere el análisis de riesgo por parte de Unidad Crédito y Gestión Cartera de EPM y

aprobación por parte del respectivo Subgerente o Jefe de Área, documentado de acuerdo con su respectivo normograma.

## **9.2. Condiciones para otorgar la financiación del segmento "empresas y grandes clientes"**

La financiación de consumos facturados podrá efectuarse a los clientes o usuarios de los segmentos "empresas" y "grandes clientes" que en el sistema facturador aparezcan en estado activo y lo requieran para evitar caer en mora, o los que aparezcan en mora o en estado suspendido o cortado como estrategia de recuperación de cartera. La reestructuración solo se podrá conceder al cliente hasta 3 veces en los últimos 12 meses.

En una instalación solo se podrá ofrecer 4 veces las alternativas de pago, en el último año (período de 12 meses), incluyendo la opción de plazo para pago. Adicionalmente no se podrá acceder a la misma alternativa de manera consecutiva y se debe garantizar el cumplimiento de la regla de negocio para cada segmento.

Para clientes o usuarios del mercado de energía no regulado se debe verificar que en caso de requerir cualquier financiación, ésta se otorgue máximo por el plazo faltante para el vencimiento del contrato. En este caso en el contrato de suministro, debe estipularse expresamente que en el evento de terminación en forma unilateral por parte del cliente o usuario, se hará exigible inmediatamente el pago del saldo insoluto. Este requisito no excluye el otorgamiento de las garantías estipuladas en el presente documento.

Para los servicios de portafolio y telemedida el cliente debe solicitar el servicio y aceptar la cotización que CHEC le ofrece, vía correo electrónico dirigido al respectivo ejecutivo de cuenta. No se solicitarán documentos adicionales para el estudio de crédito, siempre y cuando el monto y plazo de la financiación se encuentren dentro de las atribuciones del ejecutivo, las cuales se detallan en el numeral 9.1. Las garantías que deberán otorgar estos clientes son las definidas en el numeral 9.4. En caso de requerir el análisis de la Unidad Crédito y Gestión Cartera, como se define en el numeral 9.1, se deben presentar los documentos relacionados en el numeral 9.3.

Cuando por la acción u omisión de CHEC, haya lugar a la recuperación de consumos, y existe voluntad de pago por parte del usuario, se requiere el informe técnico, la firma del acuerdo de pago y la garantía descrita en el numeral 9.4, según el monto.

## **9.3. Documentos requeridos para la financiación del segmento "empresas y grandes clientes"**

### **9.3.1. Las Financiaciones Inferiores o iguales a 3 SMLMV**

Para financiaciones de menos de 3 smmlv, para clientes con categoría comercial, que sean personas naturales con establecimiento de comercio, solo se firmará el pagaré, sin el requisito de avalista para arrendatarios, cumpliendo las demás condiciones establecidas en la matriz de requisitos, es decir, que solo se financie hasta la terminación del contrato y

presentando los documentos que acrediten vínculo con el inmueble y existencia del negocio.

### **9.3.2. Las financiaciones por valor superior a 3 SMLMV e inferior a 25 SMMLV.**

Las financiaciones por valor inferior a 25 SMMLV deberán efectuarse de manera presencial y requerirán la siguiente documentación:

- ✓ Original de la cédula de ciudadanía o cédula de extranjería del solicitante, o del representante legal si se trata de persona jurídica.
- ✓ Demostrar vínculo jurídico con el inmueble.
- ✓ Acuerdo de pago debidamente diligenciado, en el que se debe incluir de manera expresa la autorización para ser consultado y reportado a las centrales de riesgo. Éste debe estar firmado por el solicitante o, en caso de personas jurídicas, por la persona autorizada en la empresa para firmar en representación de la misma.
- ✓ Si se trata de persona jurídica debe presentar certificado de existencia y representación legal con fecha de expedición no mayor a 30 días, en el que conste que el representante legal está facultado para celebrar la negociación. De no contar con la facultad de suscribir este tipo de acuerdos, deberá aportar la respectiva autorización del órgano competente.

Si se trata de persona natural con establecimiento de comercio, debe presentar un documento que permita demostrar la existencia de la empresa o negocio:

- Rut,
- copia del impuesto de industria y comercio,
- registro mercantil, carta de contador.
- Suscribir pagaré en blanco con su respectiva carta de instrucciones.
- Complementar la documentación de acuerdo con la garantía definida en el numeral 9.4

### **9.3.3. Financiaciones superiores a 25 SMMLV correspondientes a personas jurídicas**

En las financiaciones superiores a 25 SMMLV correspondientes a personas jurídicas, que requieren análisis de riesgo crediticio por parte de la Unidad de Crédito y Gestión Cartera de EPM, correspondientes a personas jurídicas, se debe presentar:

- Solicitud de financiación debidamente diligenciada y firmada por el representante legal o quién esté facultado para ello.
- Original de la cédula de ciudadanía o cédula de extranjería del representante legal o de quien esté facultado para firmar el acuerdo de pago y pagaré en blanco con su respectiva carta de instrucciones.
- Certificado de existencia y representación legal con vigencia no mayor a 30 días, en el que conste que el representante legal está facultado para celebrar la negociación. De no contar con la facultad de suscribir este tipo de acuerdos, deberá aportar la respectiva autorización del órgano competente.

- Estados financieros de los dos últimos años y último corte del año en curso.
- Acuerdo de pago debidamente diligenciado y firmado, que incluya autorización para ser consultado y reportado a las centrales de riesgo; firmado por la persona que cuente con la capacidad de representar la empresa y por el deudor solidario, en caso de requerirse.
- Suscribir pagaré en blanco con su respectiva carta de instrucciones.
- Oferta económica aceptada por el cliente o usuario, en caso de aplicar, de acuerdo con el concepto a financiar.
- El solicitante debe demostrar vínculo jurídico con el inmueble.

#### **9.3.4. Financiaciones superiores a 25 SMMLV correspondientes a personas naturales**

En las financiaciones superiores a 25 SMMLV correspondientes a personas naturales, que requieren análisis de riesgo por parte de la Unidad de Crédito y Gestión Cartera de EPM, correspondientes a personas naturales, se debe presentar:

- Solicitud de financiación debidamente diligenciada y firmada.
- Original de la cédula de ciudadanía o cédula de extranjería del solicitante.
- Copia del Rut.
- Estados financieros de los dos últimos años y último corte del año en curso.
- Acuerdo de pago debidamente diligenciado y firmado, que incluya autorización para ser consultado y reportado a las centrales de riesgo y firmado por deudor solidario.
- Oferta económica aceptada por el cliente o usuario, en caso de aplicar, de acuerdo con el concepto a financiar.
- El solicitante debe demostrar vínculo jurídico con el inmueble.
- Suscribir pagaré en blanco con su respectiva carta de instrucciones.

#### **9.4. Garantías del segmento "empresas y grandes clientes"**

- Para créditos de hasta 10 SMMLV debe firmarse pagaré en blanco con la respectiva carta de instrucciones
- Para las financiaciones por valores superiores a 10 SMMLV e inferiores o iguales a 25 SMMLV se debe otorgar alguna de las siguientes garantías:
  - Pagaré en blanco, con la respectiva carta de instrucciones, firmado por avalista que demuestre tener propiedad raíz que cubra 120% del valor a financiar.
  - Si el cliente es propietario de un bien inmueble que cubra 120% del valor a financiar, puede presentar como garantía pagaré en blanco, con la respectiva carta de instrucciones, firmado por avalista que tenga experiencia crediticia y buen comportamiento de pago.
  - Si el cliente demuestra capacidad de pago para atender la obligación, tiene experiencia crediticia y buen comportamiento de pago, puede presentar pagaré en blanco firmado por él mismo, sin necesidad del avalista, siempre que adjunte la correspondiente certificación de ingresos, cuya información pueda ser verificada por la empresa del Grupo EPM que está realizando la financiación.
- Para montos superiores a 25 smlmv, la garantía se define en el estudio de riesgo crediticio que realice la Unidad Crédito y Gestión Cartera de EPM.

De acuerdo con el monto de la financiación y el resultado del estudio de riesgo crediticio, se podrá aceptar alguna de las siguientes garantías:

- Personal: Deudor solidario, el cual debe presentar pagaré en blanco, con la correspondiente carta de instrucciones, firmado por el deudor principal y por él en calidad de avalista. Adicionalmente debe entregar:
  - Autorización para consulta y reporte en centrales de riesgo.
  - Copia del documento de identidad.
  - Soporte de respaldo patrimonial que cubra 120% del valor a financiar o experiencia crediticia, en caso que aplique.
- Hipoteca.
- Prenda abierta sin tenencia.
- Garantías ofrecidas por entidades especializadas con las cuales CHEC suscriban convenios.
- Endoso o garantía de títulos valores.
- Fiducia en garantía.
- Garantía o aval de entidad financiera.
- Cartas de crédito.

PARÁGRAFO 1. La garantía se determina teniendo en cuenta el saldo total que el cliente adeude a CHEC, en todas las financiaciones y de acuerdo con la información disponible en los sistemas de información.

PARÁGRAFO 2. En caso de que la garantía de la financiación sea hipotecaria o una prenda sin tenencia, el bien deberá estar asegurado y tener como beneficiario a CHEC. Los costos de aseguramiento estarán a cargo del cliente o usuario.

PARÁGRAFO 3. Los costos, gastos e impuestos que se causen por la constitución de garantías correrán por cuenta exclusiva de quien solicitó la financiación.

PARÁGRAFO 4. El bien ofrecido en garantía no podrá tener limitaciones de dominio, encontrarse fuera del comercio, tener medidas cautelares o gravámenes, estar constituido como patrimonio de familia o tener afectación a vivienda familiar, salvo hipoteca en primer grado con límite de cuantía e hipotecas de segundo grado, casos en los cuales se aceptará siempre y cuando el valor comercial del inmueble permita garantizar el ciento veinte por ciento (120%) del valor financiado después de deducir el valor de la primera acreencia. Si el inmueble ofrecido en garantía es propiedad de una persona jurídica, su representante legal deberá estar facultado para gravar dicho bien.

PARÁGRAFO 5. En el evento en que la prenda abierta sin tenencia registrada a favor CHEC pueda respaldar una nueva obligación, se debe garantizar que su valor comercial cubra el ciento veinte por ciento (120%) del total de las deudas adquiridas con CHEC.

PARAGRAFO 6. En el caso de las fincas donde tienen cuentas residenciales, pero al lado tienen un beneficiadero de café (silos), ramadas de caña, o similares, que han sido marcadas por la Empresa con tarifa comercial, pero que no tienen ningún registro mercantil

ni nada que los identifique como comerciantes, y en épocas de cosecha se aumentan los consumos y solicitan financiaciones, en estos casos se puede otorgar la financiación aplicando cualquiera de las siguientes opciones según sea el caso:

1. Que quien se acerque a financiar sea el dueño de la finca, se solicitarán los documentos para Hogares de acuerdo con el monto.
2. Que quien se acerque a financiar sea el dueño del negocio: en esta situación, el solicitante pueden presentar carta de contador, o cualquier otro documento (por ejemplo facturas de venta del café o la caña, o del producto que procese) y deberá ser autorizarlo por el profesional del canal presencial.

PARAGRAFO 7. Cuando la obligación a financiar corresponda a un inmueble ubicado en un resguardo o cabildo indígena, se requerirá la certificación de la ocupación del inmueble expedida y firmada por parte del gobernador del resguardo o cabildo.

#### **9.5. Pagaré en blanco, carta de instrucciones y acuerdo de pago**

Los formatos que se deben utilizar para la financiación de los clientes de estos segmentos se encuentran en el numeral correspondiente a Formatos.

#### **9.6. Valor mínimo por el cual se puede otorgar una financiación a un cliente del segmento "empresas y grandes clientes"**

El valor mínimo por el cual es posible realizar una financiación en el segmento "Empresas y Grandes Clientes" es de 1/12 del SMLMV.

### **10. CONDICIONES PARTICULARES DEL SEGMENTO "GOBIERNO"**

#### **10.1. Aprobación automática de financiaciones relacionadas con servicios de portafolio del segmento "gobierno".**

Sin perjuicio de lo previsto en la tabla 1 de delegación de CHEC, se podrá aprobar la financiación para los productos relacionados con servicios de portafolio, mantenimientos y elementos de telemedida, conforme a los montos establecidos en la tabla 4.

<b>Segmento</b>	<b>Monto</b>	<b>Plazo</b>	<b>Proceso</b>
Gobierno	Hasta 100 SMMLV	Hasta 6 meses, mientras se encuentre dentro	Son autorizadas por los Subgerentes o Jefes de Área del respectivo negocio, con la recomendación del

		de la vigencia del alcalde o gobernador actual	Ejecutivo de Cuenta. Solo se requiere que el cliente acepte la cotización o el trabajo a ejecutar y firme el respectivo pagaré en blanco con carta de instrucciones.
--	--	--	--

**TABLA 4.** Condiciones de financiación por subsegmento para aprobación automática

**Nota:** Estas financiaciones se otorgarán sin garantía y la tasa será la definida en el numeral correspondiente a las tasas de financiación.

Cualquier financiación con montos o plazos superiores a los incluidos en la Tabla 4, requiere el análisis de riesgo por parte de Unidad Crédito y Gestión Cartera de EPM, y aprobación por parte del respectivo empleado, documentado de acuerdo con su respectivo normograma.

## 10.2. Condiciones para otorgar la financiación del segmento "gobierno"

La financiación de consumos facturados podrá efectuarse a los clientes o usuarios del segmento "gobierno" que en el sistema facturador aparezcan en estado activo y lo requieran para evitar caer en mora, o los que aparezcan en mora o en estado suspendido o cortado como estrategia de recuperación de cartera. La reestructuración solo se podrá conceder al cliente hasta 3 veces en los últimos 12 meses.

En una instalación solo se podrá ofrecer 4 veces las alternativas de pago, en el último año (período de 12 meses), incluyendo la opción de plazo para pago. Adicionalmente no se podrá acceder a la misma alternativa de manera consecutiva y se debe garantizar el cumplimiento de la regla de negocio para cada segmento.

Para clientes o usuarios del mercado no regulado de energía, se debe verificar que en caso de requerir cualquier financiación, esta se otorgue máximo por el plazo faltante para el vencimiento del contrato. En este caso en el contrato de suministro, debe estipularse expresamente que en el evento de terminación en forma unilateral por parte del cliente o usuario, se hará exigible inmediatamente el pago del saldo insoluto.

Para los servicios de portafolio y telemedida el cliente debe solicitar el servicio y aceptar la cotización que CHEC le ofrece, vía correo electrónico dirigido al respectivo ejecutivo de cuenta. No se solicitarán documentos adicionales, para el estudio de crédito, siempre y cuando el monto y plazo de la financiación se encuentren dentro de las atribuciones del ejecutivo, las cuales se detallan en el numeral 10.1, y siempre se debe firmar pagaré en blanco con carta de instrucciones y acuerdo de pago. En caso de requerir el análisis de la Unidad Crédito y Gestión Cartera, como se define en el numeral 10.1, se deben presentar los siguientes documentos:

Cuando por la acción u omisión de CHEC, haya lugar a la recuperación de consumos y exista voluntad de pago por parte del usuario, se requiere el informe técnico, la firma del acuerdo de pago y la garantía descrita en el numeral 10.4., según el monto.

### **10.3. Documentos requeridos para la financiación del segmento "gobierno"**

- Acta de posesión del alcalde o gobernador.
- Copia del documento de identidad del alcalde o gobernador.
- Certificado de Disponibilidad Presupuestal.
- Certificado de Reserva Presupuestal.
- Rut del Municipio o Departamento.
- Oferta económica aceptada por el cliente o usuario.
- Acuerdo de pago.
- Pagaré en blanco con carta de instrucciones.
- En caso de que el plazo de la financiación supere la vigencia actual del alcalde o gobernador, se debe presentar el certificado de disponibilidad presupuestal comprometiéndose a vigencias futuras, con la autorización del Consejo Municipal o la Asamblea Departamental.

Nota: Cuando la deuda corresponda a escuelas o colegios públicos, se podrá autorizar la financiación al solicitante con la autorización escrita del funcionario responsable del pago de la cuenta.

### **10.4. Garantías para la financiación del segmento "gobierno"**

Para este segmento no se exigen garantías para la aprobación de las financiaciones, sin embargo, es posible aceptar como fuentes de pago:

- Cruce de cuentas por algún concepto que CHEC le recaude al cliente.
- Pignoración de regalías.

### **10.5. Valor mínimo para la financiación del segmento "gobierno"**

El valor mínimo por el cual es posible realizar una financiación en el segmento "Gobierno" es de 1/12 del SMLMV.

### **10.6. Pagaré en blanco, carta de instrucciones y acuerdo de pago.**

Los formatos que se deben utilizar para la financiación de los clientes de estos segmentos se encuentran en el numeral 13.

## **11. PROGRAMA DE FINANCIACIÓN SOCIAL**

### **11.1. Refinanciación de créditos programa de financiación social PFS**

El cliente podrá solicitar cuando así lo estime conveniente la refinanciación de su crédito en cuanto al plazo de financiación, siempre que no exceda los plazos señalados en la matriz de financiaciones según el monto de la obligación, para ello el titular de la deuda y de la

cuenta con CHEC deberá presentar a los asistentes de los canales presenciales la solicitud especificando el monto y el plazo a refinanciar. Los asistentes de los canales presenciales deben enviar a más tardar el día hábil siguiente, al E.T Soporte Clientes la respectiva solicitud y sus soportes para su aplicación en el sistema de información comercial y dar respuesta al cliente. No se podrá otorgar más de tres (3) refinanciaciones en el año.

### 11.2. Requisitos para la refinanciación de deudas del PFS

El cliente debe presentar ante los asistentes de los canales presenciales la siguiente documentación:

- Solicitud de refinanciación,
  - El soporte del pago de los valores de intereses por mora e interés de financiación,
  - Fotocopia de la Cédula de Ciudadanía al 150%
  - El certificado de tradición o la Consulta de Índice de propiedad no superior a 30 días, donde se evidencie que sigue siendo el propietario del bien donde se encuentra la cuenta
- El Asistente Comercial de la Localidad deberá enviar máximo al día hábil siguiente estos documentos al E.T Soporte Clientes.

En los casos en que el cliente acceda a la refinanciación cancelando el valor por concepto de intereses y al momento de la aplicación en el sistema comercial, se haya generado una nueva factura, se procederá por parte del E.T Soporte Clientes el descuento de los intereses causados, ya que es evidencia de un pago previo y se cargará la primera cuota de la refinanciación en la factura vigente.

Cuando un cliente se encuentre en proceso de cobro jurídico, el profesional jurídico de facturación y cartera establecerá las condiciones de la financiación, sin sobrepasar las condiciones establecidas para la refinanciación de deudas del Programa de Financiación Social (PFS).

### 11.3. Aplicación de la cuota inicial para deudas del PFS

Para la aplicación de la cuota inicial por refinanciaciones del Programa de Financiación Social (PFS), **Cuando no esté** en cobro jurídico, se realizará un pago dirigido al cubrimiento de intereses (se cubrirá primero los de financiación y luego los moratorios) y el saldo irá a capital, si la cuota inicial no cubre el total de los intereses, el saldo por este concepto se diferirá en el mismo plazo que se pacte el pago del capital sin cobrar intereses de financiación por este concepto. El pago se remitirá al asistente 1 del ET Mercadeo y Ofertas (Fidelización), para su aplicación.

**Cuando la cuenta este en cobro jurídico**, la cuota inicial irá a cubrir primero las costas y honorarios, lo que sobre irá a intereses, si la cuota inicial no cubre el total de los intereses, el saldo por este concepto se diferirá en el mismo plazo que se pacte el pago del capital.

En los casos especiales de refinanciación de deudas que se encuentren en cobro jurídico los abogados del proceso de Facturación y Cartera serán quienes tomarán la decisión y darán las autorizaciones a que haya lugar.

#### 11.4. Pagos anticipados totales y parciales de créditos PFS.

El cliente que posea una financiación a través del PFS podrá cancelar totalmente el saldo deuda en el momento que así lo decida. Este trámite lo podrá realizar en la localidad CHEC solicitando a la asistente de ventanilla su recibo de pago mediante un pago dirigido para que se aplique a la cuenta correspondiente. También podrá realizar una consignación a la cuenta corriente de CHEC y remitirlo a la localidad, quien a su vez la direccionará al asistente 1 del ET Mercadeo y Ofertas (Fidelización), con el formato de pagos, para que se aplique el respectivo pago.

Cuando el cliente solicite realizar un pago parcial, lo puede hacer bajo dos escenarios:

- ✓ El Primero: realizar un abono a su saldo deuda para disminuir el valor de la cuota y/o plazo de financiación; para ello el cliente realizará una consignación en la Cuenta Corriente de CHEC y la remitirá al asistente de ventanilla de la localidad, quien diligenciará el formato de pagos PFS y lo direccionará con la respectiva consignación al asistente 1 del ET Mercadeo y Ofertas (Fidelización), para su aplicación.
- ✓ El Segundo: Cuando existan saldos Mora por concepto de productos y el cliente realice pagos parciales o totales a dicho saldo deuda; en este caso, el cliente realizará su consignación a la Cuenta Corriente de CHEC o un pago dirigido por el valor que designe y la remitirá al asistente de ventanilla de la localidad, quien diligenciará el formato de pagos PFS y de igual manera lo direccionará al asistente 1 del ET Mercadeo y Ofertas (Fidelización), para su aplicación.

**Nota:** Todo pago que realicen los usuarios por conceptos del PFS deberá ser remitido o direccionado al asistente 1 del ET Mercadeo y Ofertas (Fidelización), para su aplicación.

#### 12. FINANCIACIÓN DE CONCEPTOS DIFERENTES A ENERGÍA

Se podrán financiar todos los productos bienes y servicios diferentes a energía y a PFS, tales como mano de obra, mantenimientos y/o reparaciones a terceros, reparación de daños causados por terceros en la infraestructura de la Empresa, deudas por alquiler de infraestructura y materiales utilizados en: servicios nuevos, habilitación de vivienda, instalaciones internas, control de perdidas, cambio y/o instalaciones de elementos del sistema, etc.

Previo al lleno de los requisitos y documentos que para este efecto estén determinados para cada segmento, la financiación es autorizada por los siguientes empleados y de acuerdo con los montos y plazos señalados en la Tabla 5:

RESPONSABLE	CUANTÍA MÁXIMA	PLAZO MÁXIMO Y TIPO DE AMORTIZACIÓN
Asistente Técnico de Atención Técnica de Clientes, Asistente canal presencial	Hasta 3 SMMLV	EL NUMERO DE CUOTAS, Y LAS TASAS DE FINANCIACIÓN SE REGIRAN POR LO DISPUESTO EN LOS PLANES DE FINANCIACIÓN

Profesionales 1, 2, de canales presenciales	Hasta 10 SMMLV	CONSIGNADOS EN LA MATRIZ DE FINANCIACIONES
Profesional 1 Atención Técnica de Clientes	Hasta 50 SMMLV	
Subgerentes y Jefes de área	Hasta 100 SMMLV	

**Tabla 5** Financiación de deudas diferentes a energía

Cualquier financiación con montos o plazos superiores a los incluidos en la Tabla 5, requiere el análisis de riesgo por parte de la Unidad Crédito y Gestión Cartera de EPM y aprobación por parte del correspondiente Subgerente o Jefe de área de cada negocio, documentado de acuerdo con su respectivo normograma.

### 12.1. Financiación de bienes y servicios gravados

Para otorgar financiaciones de bienes y servicios gravados con el impuesto al valor agregado IVA y que el cliente deba pagar un valor como cuota inicial, el valor de esta cuota no podrá ser inferior al valor del IVA del bien o servicio.

Dada la perentoriedad del trabajo a realizar se podrá autorizar para que el valor del IVA sea cobrado en la primera factura del crédito junto con la primera cuota de la financiación.

### 12.2. Refinanciación para bienes y servicios diferentes a energía

Para otorgar la refinanciación, por venta de bienes, productos y servicios, será competencia de los Asistentes 1 de Distribución, Asistentes de canales presenciales y/o técnicos 1, 2 y 3, Profesionales 1, 2, 3, Jefes de Área, Subgerentes, dependiendo del valor a refinanciar (Ver tabla 5),. El plazo a financiar será el establecido en la matriz de financiaciones dependiendo del monto de la obligación. En caso de requerir condición especial, debe ser autorizada por el Subgerente o jefe del área respectiva.

## 13. FORMATOS

FORMATO 1. ACUERDO DE PAGO, PAGARÉ EN BLANCO Y CARTA DE INSTRUCCIONES PERSONA NATURAL. (SGI/COMERCIAL/GESTIÓN COBRO/FORMATOS)

FORMATO 2. ACUERDO DE PAGO, PAGARÉ EN BLANCO Y CARTA DE INSTRUCCIONES PERSONA JURÍDICA. (SGI/COMERCIAL/GESTIÓN COBRO/FORMATOS)

FORMATO 3. ACUERDO DE PAGO, PAGARÉ EN BLANCO Y CARTA DE INSTRUCCIONES PERSONA NATURAL A 0 PESOS DE INTERÉS (SGI/COMERCIAL/GESTIÓN COBRO/FORMATOS)

FORMATO 4. ACUERDO DE PAGO, PAGARÉ EN BLANCO Y CARTA DE INSTRUCCIONES PERSONA JURÍDICA A 0 PESOS DE INTERÉS (SGI/COMERCIAL/GESTIÓN COBRO/FORMATOS)

#### 14. ANEXOS



FORMATOS.zip

