

# **REGLAMENTO GENERAL DE CRÉDITO, CARTERA Y COBRANZA**

Por el cual se genera y desarrolla el reglamento de crédito, cartera y cobranza de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial. La Junta Directiva de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial, en uso de sus facultades legales y estatutarias y,

## **CONSIDERANDO**

**PRIMERO-**. Que es competencia de la Junta Directiva de conformidad con lo establecido en los estatutos de la Compañía de Financiamiento Comercial Easy Online Company reglamentar, realizar los ajustes, tomar los correctivos, implementar los mecanismos y fijar las pautas de las actividades que desarrolla la Compañía, con el fin de mejorar los procesos administrativos que canalizan el servicio de crédito y cartera.

**SEGUNDO-**. Que es necesario actualizar el reglamento existente sobre la materia.

**TERCERO-**. Que el Gerente General de la Compañía en sesión ordinaria propuso a la Junta Directiva la modificación del reglamento de Crédito, Cartera y Cobranza. En mérito de lo anterior expuso,

## **RESUELVE**

Emitir y/o Modificar el reglamento de Crédito, Cartera y Cobranza de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial, el cual quedará así:

## **CAPITULO I MARCO GENERAL**

### **1. OBJETIVO**

Establecer los lineamientos, normas y disposiciones generales para otorgamiento de créditos dirigidos a trabajadores y mipyme vinculada a Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial, así como el recaudo efectivo de los recursos colocados en el servicio de crédito de conformidad con lo establecido en la normatividad legal vigente.

Reglamentar la política de crédito de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial basándose en un modelo híbrido de administración del riesgo crediticio, con el fin de cubrir al máximo las necesidades de los clientes y al mismo tiempo fortalecer su patrimonio, para este modelo se utilizarán variables de originación cuya fuente es exclusiva de un buró de crédito ampliamente reconocido a nivel nacional.

### **2. ALCANCE**

El presente reglamento aplica para el otorgamiento de créditos a través de modalidades, tales como: Crédito de Consumo, Comercial, Microcrédito, sus diferentes líneas de crédito y así como para la gestión de cartera y cobranza de créditos de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial. Por el momento no se incluyen políticas referentes a la originación y otorgamiento de la modalidad de vivienda sin excluirla de una opción dentro del portafolio de productos y servicios de Easy Online Company.

### 3. DEFINICIONES

Para efectos del presente reglamento y de conformidad con la terminología y significado, se establecen las siguientes definiciones:

**Acuerdo de Pago.-** es el convenio pactado entre el deudor moroso y Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial, ofreciendo facilidades de pago con el fin de lograr la recuperación del saldo pendiente de la deuda en un tiempo determinado.

**Buro de Crédito.-** Es la entidad encargada de la recolección, almacenamiento, administración, suministro y procesamiento de información relativa a los clientes y usuarios de los sectores financieros, real, solidario y asegurador transformándola en un insumo importante para la gestión del riesgo de crédito de tales sectores, evitando convertirse mera administración de información, sino a generar, cada vez más, valor a la data, alejándose del concepto básico de Central de Información, para acercarse más al de Buró de Crédito

**Capacidad de pago.-** Facilidad para generar recursos: la nómina, los rendimientos de actividades profesionales o empresariales, los rendimientos de activos financieros, las rentas de alquileres, etc.

**Cartera.-** Conjunto de activos representados en préstamos que un establecimiento de crédito concede a terceros.

**Central del Crédito.-** Área de aprobación y desembolso de operaciones de crédito.

**Cheque.-** Es un título contable de valor en el que la persona que es autorizada para extraer dinero de una cuenta (por ejemplo, Easy Online Company), extiende a otra persona una autorización para retirar una determinada cantidad de dinero de su cuenta la cual se expresa en el documento, prescindiendo de la presencia del titular de la cuenta bancaria.

**Cobro Jurídico.-** Es la acción que realiza una persona o una entidad a la que se le debe un dinero por motivo de préstamo, el cual no ha sido pagado en los días acordados y por ende se considera que los plazos de los pago se encuentran vencidos

**Crédito.-** operación donde interactúan dos partes, en la cual una de ellas transfiere al otro, recursos monetarios, con la promesa de que este último se compromete a pagar en el futuro el capital prestado más el costo del dinero de acuerdo a las condiciones previamente establecidas entre las partes.

**Criterio.-** Regla o norma conforme a la cual se establece un juicio o se toma una determinación.

**Cuota.-** Cantidad de dinero que se paga bien sea fijo o proporcional al adquirir una deuda.

**Dación de pago.-** Transferencia a favor de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial de una garantía real constituida por bien mueble o inmueble, para lograr el pago de las obligaciones que tenga con Easy Online Company, extinguiéndose el crédito.

**Edades de morosidad de Cartera.-** Es la calificación de la cartera de acuerdo al tiempo de morosidad.

**Flujo de caja.-** Es el estado financiero que muestra el movimiento de entradas y salidas de efectivo de una persona natural o jurídica en un periodo de tiempo determinado.

**Garantía.-** Es el respaldo que ofrece el cliente para el cumplimiento de sus obligaciones.

**Garantía admisible.-** (Real) implican la vinculación de una cosa específica al pago de la obligación; se genera un derecho preferente, el cual será utilizado para el pago de acreedor garantizado.

Derecho real de garantía que se constituye para asegurar el cumplimiento de una obligación (normalmente de pago de un crédito o un préstamo)

**Garantía no admisible.-** Otras (personal) el respaldo ofrecido está ligada a una persona (natural o jurídica) quien bajo ciertas condiciones se obliga al pago de la deuda.

**Gestión de cartera.-** Es la actividad ejercida con el fin de asegurar el pago oportuno de los créditos de las facilidades de pago a fin de establecer una fecha probable para su cancelación o recuperación parcial o total de los recursos.

**Habeas Data.-** Es una acción jurisdiccional, normalmente constitucional, que puede ejercer cualquier persona física o jurídica, que estuviera incluida en un registro o banco de datos de todo tipo, ya sea en instituciones públicas o privadas, en registros informáticos o no, a fin de que le sea suministrada la información existente sobre su persona, y de solicitar la eliminación o corrección si fuera falsa o estuviera desactualizada.

**Idoneidad de la garantía.-** Una garantía es idónea cuando pueda hacerse efectiva jurídicamente por el acreedor.

**Interés.-** Ingreso que se recibe o se paga por el uso del dinero durante un tiempo determinado

**Intereses corrientes.-** Es el porcentaje de incremento que obtiene el crédito otorgado, el cual está determinado por el tipo de empresa y/o categoría del afiliado y las condiciones financieras y comerciales del mercado.

**Intereses de mora.-** Es el porcentaje de incremento que obtiene el crédito como penalización por incumplimiento en el pago oportuno del mismo.

**Libranza.-** Es un mecanismo de recaudo de cartera donde el deudor autoriza a su entidad empleadora a descontar de su nómina quincenal o mensual una suma determinada para aplicar a la cancelación de sus obligaciones ante una entidad financiera, y la entidad empleadora se compromete a entregar dicha sumas a la entidad financiera en un plazo previamente convenido, dicho tipo de descuento está reglamentado por la ley 1527.

**Líneas de Crédito.-** Son los destinos que el cliente puede elegir para utilizar su crédito de acuerdo a sus necesidades.

**Liquidez de la garantía.-** Es la posibilidad o dificultad de convertir en dinero la garantía otorgada por el cliente para el respaldo de su obligación.

**Mediana empresa.-** Empresa que tiene su planta de personal entre (51) y (200) trabajadores y activos totales por un valor entre cinco mil uno (5001) y treinta mil (30000) salarios mínimos legales vigentes.

**Microcrédito.-** Financiamiento y asesoría a los empresarios de la economía informal, propietarios de microempresas que regularmente no tiene las garantías exigidas por las entidades financieras. Es el constituido por las operaciones activas de crédito a las cuales

se refiere el artículo 39 de la ley 590 de 2000, o las normas que las modifiquen, sustituyan o adicionen, así como las realizadas con micro empresas en las cuales la principal fuente de pago de la obligación provenga de los ingresos derivados de su actividad económica.

**Microempresa.-** empresa que tiene su planta de personal de uno (1) a diez (10) trabajadores y activos totales por un valor inferior a quinientos uno (501) salarios mínimos legales vigentes.

**Monto.-** Es el valor por el cual se solicita y/o se aprueba un crédito.

**Mora.-** Es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación

**Nivel de Endeudamiento.-** Relación que existe entre los pasivos diferentes al patrimonio y el total de los activos. Nos permite conocer el nivel de endeudamiento del solicitante de un crédito. Su resultado se expresa en porcentaje y nos indica en qué medida el solicitante del crédito tiene compromisos con terceros. Cuanto más bajo sea el porcentaje, mayor será su capacidad para recibir nuevos créditos.

**Novación de la obligación.-** Es el mecanismo que tiene por objeto modificar cualquiera de las condiciones inicialmente pactadas (tiempo o monto) con el fin de permitirle al deudor en mora la atención adecuada de la obligación.

**Pagos extraordinarios.-** Son los pagos efectuados por los usuarios de los servicios de crédito que se realizan por fuera del valor de la amortización del crédito, en eventos de cartera como: reducir el tiempo de pago de la obligación, reducir el capital insoluto de la deuda o adelantar cuotas de la deuda.

**Pagos ordinarios.-** Son los pagos efectuados por los usuarios de los servicios de crédito conforme al valor de la amortización del crédito.

**Empresa.-** Empresa que tiene su planta de personal entre (11) y (50) trabajadores y activos totales para un valor entre quinientos uno (501) y menos de cinco mil (5000) salarios mínimos legales vigentes.

**Período de transición para el primer pago.-** Es el período comprendido entre el desembolso de crédito y el pago de la primera cuota de crédito.

**Persona jurídica.-** Es una ficción jurídica, es un sujeto de derecho y obligaciones, que ejerce actividades comerciales o civiles, que está conformada por personas naturales, está sometida al régimen variable, según el campo donde ejerza su actividad.

**Persona natural.-** Es todo ser humano o individuo que hace y obtiene la capacidad legal en la sociedad sin importar edad, sexo o religión.

**Plazo.-** Es el tiempo por el cual se pacta el pago del crédito otorgado.

**Provisión de cartera.-** Es la reserva que se debe calcular para proteger la cartera de difícil cobro o recuperación. Su valor constituye un gasto que disminuye el activo.

**Reestructuración.-** La reestructuración de un crédito es el mecanismo instrumentado mediante la celebración de cualquier negocio jurídico que tenga como objeto o efecto modificar cualquiera de las condiciones originalmente pactadas con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el real o potencial deterioro de su capacidad de pago.

**Refinanciación.-** Acto de reemplazar una obligación de deuda existente por otra obligación de deuda bajo diferentes términos.

**Reglamento.-** Es el conjunto de reglas, conceptos establecidos por un agente competente a fin de establecer parámetros de dependencia para realizar una tarea específica.

**Reporte a las Centrales de Riesgo.-** Información recibida o aportada por las bases de datos de las centrales de información, tales como CIFIN, Data Crédito, sobre el estado de las cuentas, cartera, tarjetas de crédito bancarias de una persona, para tener acceso a ellas, se requiere de la autorización de la persona a reportar o de quien se requiere la información.

**Requisitos.-** Son los documentos o validaciones que se necesitan para sustentar la solicitud de crédito y garantizar el respaldo al mismo.

**Retanqueo.-** Evento en el cual, en atención al pago como mínimo del 50% del crédito más un comportamiento del pago favorable, Easy Online Company adiciona otro cupo de crédito al cliente.

**Riesgo crédito.-** El riesgo de que el deudor o la contraparte de un contrato financiero no cumpla(n) con las condiciones del contrato.

**SARC.-** Sistema de Administración del Riesgo Crediticio.

**Solvencia.-** Se entiende por solvencia a la capacidad financiera (capacidad de pago) del cliente para cumplir sus obligaciones de vencimiento a corto plazo y los recursos con que cuenta para hacer frente a tales obligaciones, o sea una relación entre lo que el cliente tiene y lo que debe.

**Título ejecutivo.-** El documento donde consta una obligación clara, expresa y exigible, cumpliendo con los requisitos del artículo 488 del código de procedimiento civil.

#### 4. MARCO LEGAL

El otorgamiento de créditos, se atenderá la siguiente normatividad legal vigente:

- Estatuto Orgánico del Sistema Financiero EOSF
- Ley 1266 de 2008, Ley de Habeas Data.
- Ley 1527 de 2012, Ley de Libranza.
- Decreto 519 de 2007, Certificación de porcentaje Bancario.
- Decreto 919 de 2008, Modificación del Decreto 519 de 2007.
- Artículo 488 del Código de Procedimiento Civil.
- Resolución 1311 de la Superintendencia Financiera. Certificación del Interés Bancario Corriente IBC para las Modalidades del Crédito de Consumo y Ordinario y Microcrédito.
- Ley 905 de 2004, Ley que modifica la Ley 590 de 2000.
- Ley 590 de 2000, Ley sobre promoción del desarrollo de la micro, pequeña y mediana empresa Colombiana.
- Ley 1116 de 2006, Insolvencia Empresarial.
- Ley 1380 de 2010, Insolvencia Persona Natural.
- Artículo 488 del Código de Procedimiento Civil.
- EOSF Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, art 46 y 48.
- Circular Externa No. 010
- Circulares básicas Supersociedades
- Circular 052 de 2008 ley de protección al consumidor financiero

- Decreto 2281 de junio 25 de 2010, aspectos primordiales de la Defensoría del Consumidor Financiero.
- Ley 1555 de 2012
- Ley 1581 de 2012
- Decreto 519 de 2007
- Reglamentos internos de Easy Online Company

## 5. PRINCIPIOS APLICADOS EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

De conformidad con los principios establecidos en el Estatuto de la Compañía y se complementan en el Código de Buen Gobierno de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial para el otorgamiento de crédito, regirá además los siguientes principios:

- **Cobertura.-** La línea de crédito establecida se promocionará prioritariamente en el departamento del Meta más sin embargo están disponibles para todas las zonas donde haga influencia Madigas E.S.P, y tendrán acceso todos los trabajadores, pensionados, e independientes que accedan y cumplan con los requisitos plasmados en este reglamento con preferencia a las micro, pequeñas y medianas empresas vinculadas con convenio de libranza de créditos Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial.
- **Coherencia.-** Se garantizará en la administración de la cartera y los procesos de cobranza, el cobro pertinente en cuanto a monto, intereses y gastos profesionales cuando estos se generen.
- **Confidencialidad.-** En todo el proceso de crédito incluyendo en las actividades de cartera y cobranza, se garantiza la reserva bancaria y de la información del cliente.
- **Focalización.-** Las líneas de crédito establecidas estarán destinadas preferencialmente a los trabajadores de las empresas con quien se tiene establecido convenio de libranza, no obstante también se buscará mejorar las condiciones de vida de independientes y/o trabajadores de empresas que deseen buscar soluciones financieras ágiles y seguras, con las Mipymes dentro de la zona de influencia que cumplan los requisitos y normas establecidas por Easy Online Company.
- **Liquidez.-** Capacidad que tiene una persona, una empresa para hacer frente a sus obligaciones financieras.
- **Oportunidad.-** En las líneas de crédito se garantizará agilidad en el trámite de las solicitudes presentadas, así como en los procesos de cartera y cobranza, contribuyendo con ello a satisfacer las necesidades y expectativas de los solicitantes del servicio.
- **Respeto.-** La gestión de la administración de la cartera y los procesos de cobranza se realizarán bajo condiciones de cordialidad y cortesía, sin vulnerar el buen nombre y la dignidad humana de los deudores.
- **Seguridad.-** En las líneas de crédito establecidas se garantizará que la documentación que los soporta sea idónea y completa de manera que se cuente con las garantías requeridas como respaldo de los mismos; además que el monto otorgado en préstamo obedecerá a la capacidad de endeudamiento del usuario.

- **Transparencia.**- El análisis y aprobación de los créditos en las líneas establecidas, se realizar con base en criterios de objetividad e imparcialidad, garantizando la igualdad para todos los clientes de un crédito.

## **6. POLÍTICA GENERAL DE CRÉDITO.**

Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial gestiona su cartera de créditos a través de la administración del riesgo crediticio con un modelo HIBRIDO de otorgamiento de crédito el cual se basa en un análisis poblacional y estadístico del historial crediticio proveído por un buró de crédito externo que se mezcla con las variables de análisis interno y así genera un concepto de aprobación o aplazamiento, con el fin de determinar los perfiles de riesgo idóneos e identificados para generar procesos y procedimientos orientados a minimizar la probabilidad de incumplimiento de las operaciones de crédito de nuestros clientes.

El servicio de crédito debe ser eficaz, procurando oportunidad en la entrega, en cantidades ajustadas a las capacidades reales de los clientes de Easy Online Company, a un costo razonable y considerando las necesidades de funcionamiento administrativo de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial y el correcto manejo del crédito por parte del deudor

El otorgamiento de crédito de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial está basado en un control adecuado y efectivo del riesgo crediticio. Ajustado a las políticas de riesgos previamente establecidos y aprobados; teniendo en cuenta un análisis previo del deudor y sus variables sociales y económicas para las modalidades de consumo y el análisis de las variables de la unidad productiva, estabilidad del negocio y su comportamiento para las modalidades comercial y microcrédito, garantizando el adecuado pago de las obligaciones.

# **CAPITULO II CONTEXTUALIZACIÓN DEL SERVICIO DE CRÉDITO**

## **7. OBJETIVO DEL REGLAMENTO DEL SERVICIO DE CRÉDITO**

Determinar las directrices y normas para prestar el servicio de crédito acorde a las necesidades identificadas en los clientes y clientes, con criterios de beneficio social y rentabilidad, que permitan controlar el riesgo en la colocación de los recursos, aplicando políticas que propendan al conocimiento pleno del deudor actual y potencial, su capacidad de pago, solvencia, fuentes de pago, garantías ofrecidas, condiciones financieras del préstamo y las externalidades a las que puede ser expuesto. Los anteriores elementos definirán el perfil de riesgo que la entidad quiere manejar y serán establecidas en el manual de administración de riesgo crediticio.

### **7.1. Objetivos Específicos**

- Establecer las modalidades y líneas de crédito para los clientes con el fin de atender sus necesidades identificadas de manera eficiente, de modo que se ajusten en su conjunto los intereses y expectativas individuales de los clientes de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial.

- Establecer las políticas para la prestación del servicio de crédito a los clientes en condiciones favorables a costos razonables, con la oportunidad y orientación a la inversión prevista.
- Establecer las condiciones en que se presta el servicio de crédito de acuerdo a una categoría o nivel de riesgo. El nivel de riesgo definirá la probabilidad que un afiliado sujeto de crédito alcance un estado determinado de incumplimiento.

## **8. SUJETOS DEL SERVICIO DE CRÉDITO Y DE LOS PRODUCTOS DE CRÉDITO**

### **8.1. Deudores**

Pueden ser usuarios del servicio de crédito los clientes que cumplan las siguientes condiciones y requisitos:

- Las personas naturales mayores de edad, legalmente capaces, que estén en pleno goce de sus derechos al tenor de la ley, estatutos y los reglamentos.
- Las personas jurídicas, legalmente capaces, que estén en pleno goce de sus derechos al tenor de los estatutos y reglamentos, que cumplan con la documentación de ley y que estos a la vez estén actualizados.
- Encontrarse a Paz y Salvo por todo concepto con Easy Bank Compañía de Financiamiento Comercial y Madigas E.S.P.
- Contar con el nivel de endeudamiento acorde al análisis del crédito solicitado.
- Demostrar capacidad de pago para cumplir con la obligación de crédito solicitado.
- Disponer del apalancamiento requerido según la modalidad de crédito solicitada.
- Cumplir con la documentación, garantías, condiciones exigidas en este reglamento y requisitos específicos para cada línea de crédito.

### **8.2. Tabla n°1 1.- Documentación requerida para toda solicitud de crédito**

| <b>PERSONA NATURAL</b>                                                                                                   | <b>PERSONA JURÍDICA</b>                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Formulario totalmente diligenciado                                                                                       | Formulario totalmente diligenciado               |
| Fotocopia del original del documento de identificación personal ampliado al 150%                                         | Fotocopia de la cédula del representante legal   |
| Certificación de fuente de ingreso y/o carta laboral si es empleado o tiene vínculo laboral vigente. (Vigencia 30 días). | Certificado de existencia y representación legal |
| Los tres últimos desprendibles de pago (mensuales) serán cuatro cuando los pagos sean quincenales.                       | Rut                                              |

| PERSONA NATURAL                                                                                                                                                                 | PERSONA JURÍDICA                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Para independientes el extracto bancario del último trimestre acorde a la fecha de solicitud y los soportes de pago que evidencien el flujo de ingresos a las cuentas bancarias | Para negocios informales que no cuenten con existencia de cámara se realizará el levantamiento de datos del negocio conforme a la tecnología microcrediticia donde se evidencie la estabilidad y existencia del negocio se mantenga según el tiempo previsto para el proyecto de crédito |
| Formulario de no declarante y/o declaración de renta si aplicare.                                                                                                               | Estados financieros de corte general (periodo fiscal) y de corte trimestral según la fecha de solicitud (balance, P y G, Estado de flujo de efectivo por el tiempo de solicitud).<br><br>Declaración de renta                                                                            |
| Formulario seguro vida deudores                                                                                                                                                 | Dos referencias comerciales                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                 | Copias de los recibos de compras a proveedores de la empresa o negocio de los dos últimos meses                                                                                                                                                                                          |

### 8.3. Régimen de excepciones

Para efectos del este reglamento, las condiciones de excepción de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial están sujetas a incumplimientos parciales nunca totales de políticas o requisitos del crédito solicitado o de los criterios de otorgamiento.

No serán objeto de excepción situaciones como:

- ✓ Clientes sin capacidad de pago.
- ✓ Clientes que presenten cartera castigada en **mora vigente** con Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial y con cualquier otra entidad en el sector financiero y solidario
- ✓ Clientes que presenten **embargos vigentes** al momento del análisis del crédito, a menos que sea para cancelarlos, mediante depósitos judiciales y el pago del crédito se haga por descuento de nómina.
- ✓ Clientes cuya principal fuente de ingresos se derive de actividades de azar, agiotismo, usura y el lenocinio.
- ✓ Clientes con pérdida o suspensión de sus derechos políticos y/o civiles.
- ✓ Clientes con una antigüedad de vinculación igual o menor a tres meses, esta restricción no aplica en los casos de Clientes nuevos, con contrato laboral indefinido o una continuidad laboral (cambio automático de trabajo, máximo 15 días entre uno y otro) mínima de un año en empleos anteriores.

- ✓ Clientes que al momento de realizar la solicitud y análisis de crédito se encuentren con cartera morosa con Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial con montos totales superiores a cien mil pesos (\$ 100.000), a menos que sea para cancelar el valor vencido, su calificación sea “A” y el pago se realice por descuento de nómina.
- ✓ Operaciones que por desconocimiento del cliente puedan dar lugar a riesgos de reputación para Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial, de manera directa o indirecta o que puedan incurrir en el incumplimiento en las normas de control al lavado de activos.
- ✓ Operaciones que impliquen una trasgresión o violación de las normas legales colombianas vigentes.
- ✓ Falta de documento de identificación personal original en el momento de radicar la solicitud de crédito.
- ✓ Falta de datos de localización registrados en la solicitud de crédito.
- ✓ Clientes relacionados en las listas vinculantes en actividades de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Las excepciones deberán ser aprobadas según la siguiente estructura de instancias de aprobación:

| INSTANCIA QUE PRESENTA LA EXCEPCIÓN | INSTANCIA APROBADORA DE EXCEPCIONES |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| Asesor comercial                    | Gerente Comercial                   |
| Gerente Comercial                   | Comité de Gerencia                  |
| Comité de Gerencia                  | Junta Directiva                     |

## CAPITULO III

### PRODUCTOS DE CRÉDITO

#### 9. PRODUCTOS DE CRÉDITO

##### 9.1. Modalidades de Crédito

Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial está facultada dentro de la normatividad vigente a ofrecer y brindar las siguientes modalidades de crédito a sus clientes y clientes:

- ✓ **CRÉDITOS DE CONSUMO.** Son las operaciones de crédito otorgadas a cuyo objeto sea financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o empresariales, independientemente de su monto.
- ✓ **MICROCRÉDITO.** Son las operaciones de crédito otorgadas a los clientes de Easy Online Company... que cumplan con las condiciones de microempresarios y a las cuales se refiere el artículo 39 de la Ley 590 de 2000, o las normas que la modifiquen, sustituyan o adicionen, así como las realizadas con microempresas en las cuales la principal fuente de pago de la obligación provenga de los ingresos derivados de su actividad.

Para evaluar la capacidad de pago de un proyecto a financiar se debe conocer el tipo de actividad económica al que está dirigido, el nivel de producción y tiempo estimados a fin de calcular el nivel de ingresos que pueda generar con su respectiva periodicidad, teniendo en cuenta la información sobre los costos y gastos en que se incurre en el desarrollo de dicha actividad que incluya la determinación del punto de equilibrio y la recuperación de las pérdidas iniciales del proyecto.

Se tendrá por definición de microempresa aquella consagrada en las disposiciones normativas vigentes. Los rubros financiables para la creación o expansión de empresas son:

- ✓ Incremento de Capital de Trabajo (cartera, inventarios y materia prima).
- ✓ Muebles y enseres para uso exclusivo de la empresa.
- ✓ Adquisición de activos fijos que incrementen la producción de la empresa y tecnifique o modernicen los procesos productivos.
- ✓ Adecuaciones locativas
- ✓ Asesoría técnica necesaria para la ejecución de actividades empresariales de producción, comercio y servicios.

✓ **CRÉDITOS COMERCIALES.** Se entienden como créditos comerciales los otorgados a los clientes que sean personas naturales o jurídicas para el desarrollo de actividades económicas organizadas, distintos a los otorgados bajo la modalidad de microcrédito o consumo.

Bajo ninguna circunstancia podrán otorgarse créditos comerciales a empresas que incurran en violaciones al código ética y de buen gobierno de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial.

Los rubros financiables para la creación o expansión de empresas son:

- ✓ Incremento de Capital de Trabajo (cartera, inventarios y materia prima).
- ✓ Muebles y enseres para uso exclusivo de la empresa.
- ✓ Adquisición de activos fijos que incrementen la producción de la empresa y tecnifique o modernicen los procesos productivos.
- ✓ Adecuaciones locativas
- ✓ Asesoría técnica necesaria para la ejecución de actividades empresariales de producción, comercio y servicios.

## 9.2. Líneas de crédito.

Con base a la clasificación de la cartera de créditos de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial establece las líneas de crédito, cada una de las cuales cumplen objetivos específicos según el tipo de necesidades que cubre para cada afiliado. Las cuales están debidamente caracterizadas en manual de crédito establecido para la unidad de crédito de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial.

### 9.2.1. Caracterización de las líneas.

Se faculta a la Gerencia General de Easy Online Company o a quien delegue para establecer en el manual de crédito las características y condiciones específicas para cada línea y el diseño e implementación de los créditos promocionales o temporales y envío para aprobación del la Junta Directiva. Dichas características y condiciones deben contemplar y estar enmarcadas dentro los siguientes factores:

- ✓ En las políticas fijadas en el presente reglamento.
- ✓ En las condiciones de crédito en el mercado y el entorno de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial, con el fin de mantener competitividad en el mismo.
- ✓ En la disponibilidad de los recursos y la liquidez de Easy Bank Compañía de Financiamiento Comercial.
- ✓ En la calidad de la cartera vencida de Easy Bank Compañía de Financiamiento Comercial y los factores de deterioro de la misma.
- ✓ En el tipo, calidad e idoneidad de las garantías.

## **CAPÍTULO IV PROCESO DE ORIGINACIÓN**

### **10. CRITERIOS PARA EL ANÁLISIS Y OTORGAMIENTO DE CRÉDITO**

#### **10.1. Requisito previo al otorgamiento del crédito**

##### **10.1.1. Generalidades:**

- ✓ Todo crédito pasa por una etapa de pre-análisis realizado por parte de los asesores de crédito.
- ✓ Es necesario considerar el comportamiento del cliente tanto con Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial, como de las demás instituciones y entidades financieras, por tanto es obligatorio realizar consulta de la historia y comportamiento del afiliado, y sus deudores solidarios si aplicare, a través de las centrales de información financiera con las cuales Easy Online Company tenga relaciones comerciales.
- ✓ La decisión crediticia se la debe tomar con base en antecedentes históricos o presentes.
- ✓ Es necesario considerar en los análisis de crédito diferentes posibilidades y factores que se pueden presentar con el fin de anticipar situaciones que materialicen la probabilidad de incumplimiento del deudor principal.

Las operaciones de crédito que realice Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial deben contener como mínimo la información socio-demográfica y financiera del deudor y los deudores solidarios si aplicare, la cual debe ser conocida por el deudor potencial antes de que este firme los documentos mediante los cuales instrumente un crédito o manifieste su aceptación. Además deberá conservarse en los archivos o sistema de información de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial.

##### **10.1.2. Tipo obligatorio:**

- ✓ Formulario de solicitud de crédito debidamente diligenciado (los espacios en blanco deben estar anulados, debe venir sin tachones o enmendaduras), tanto para persona natural como para persona jurídica, con la respectiva documentación requerida.
- ✓ Valor del crédito solicitado.

- ✓ Tasa de interés (según la modalidad y línea de crédito solicitada), corriente y moratoria, indicando la periodicidad de pago. Esta se establece bajo el criterio de tasa efectiva.
- ✓ Plazo de amortización, incluyendo periodos muertos, de gracia etc.
- ✓ Modalidad de la cuota y tasa.
- ✓ Forma de desembolso (transferencia electrónica y cheque (compra de cartera)).
- ✓ Periodicidad en el pago de capital y de intereses (vencida)
- ✓ Tipo y cobertura de la garantía.
- ✓ Comisiones y recargos que se aplican.
- ✓ Tabla de amortización donde se establezcan los pagos correspondientes a capital e intereses.

En general, toda la información que resulte relevante y necesaria para facilitar la adecuada comprensión del alcance de los derechos y obligaciones del deudor, con base a lo expuesto anteriormente.

**PARÁGRAFO:** Al firmar el formulario de solicitud de crédito o el formato establecido, el deudor, codeudor y/o sus deudores solidarios autorizan expresamente a Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial para consultar y reportar sus nombres y comportamiento crediticio a las centrales de información financiera autorizadas para este fin. De igual forma, las partes firmantes declaran bajo gravedad de juramento que la información es cierta, que las firmas y huellas allí registradas corresponden a las personas enunciadas en el formulario y a su vez autorizan a Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial para realizar las verificaciones y confirmación de la información que considere pertinente.

En todo caso, se debe contar con la autorización previa del(os) solicitante(s) y su(s) deudor(es) solidario(s) para la realización de la consulta y reportes a las centrales de información financiera, así como el deber de informarles previamente sobre el reporte negativo ante el incumplimiento de la obligación contraída sujeto a consideraciones de la ley 1268 "Habeas Data".

## **11. PRE-ESTUDIO DE CRÉDITO:**

Antes de recibir la documentación y con la solicitud relativa a la operación de crédito en la oficina de crédito de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial o por cualquier otro canal de venta y de servicio, el asesor analiza con base en la información y documentación mínima que debe cumplir el deudor como se establece en el presente reglamento, si el solicitante cumple con los parámetros y requisitos establecidos, en caso de no cumplirlos, la solicitud debe ser devuelta a fin de corregir las deficiencias, o será considerada no apta para trámite.

## **12. ESTUDIO:**

Se debe tener presente que la decisión de otorgar o negar un crédito corresponde totalmente a la Gerencia Comercial de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial y está regida bajo los parámetros y políticas que se encuentran dentro del respectivo reglamento.

La información recolectada por Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial debe ser verídica, en el momento de diligenciar un formulario de solicitud de crédito.

### **12.1. Selección de variables y segmentación**

En el proceso de otorgamiento se debe establecer la probabilidad que un deudor sujeto de crédito, pueda incurrir en mora, utilizando la herramienta estadística del score o puntaje crediticio adoptado por Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial en su manual de SARC para dar conformidad a su modelo Híbrido.

Algunos de esos elementos son:

- ✓ Su capacidad de pago y su perfil de riesgo.
- ✓ Los antecedentes financieros del deudor (reporte de las centrales de información financiera)
- ✓ Las deudas pagadas y por pagar del deudor (dentro de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial como en entidades financieras, cooperativas, microfinancieras y del sector real)
- ✓ Las consultas realizadas por otras instituciones (centrales de información financiera)
- ✓ El historial como crédito-habiente del deudor, codeudor y los deudores solidarios.
- ✓ Fuentes de ingreso
- ✓ Referenciación del deudor, codeudor y/o deudores solidarios.

### **12.2. Análisis de la solicitud de crédito**

Aspectos necesarios en el análisis:

- ✓ Moralidad crediticia.
- ✓ Simulación de capacidad de pago.
- ✓ Situación patrimonial.
- ✓ Garantías y cobertura

El análisis de la solicitud iniciará a partir del momento en el cual la esta cumpla con todos los requisitos y la documentación esté completa. Se revisará si cumple con los criterios determinantes para el otorgamiento de créditos en Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial.

Una vez cumplidos todos los requisitos y condiciones se procede a recibir, verificar y radicar, la información contenida, dejando evidencia sobre dicha verificación en el formato y/o sistema por parte de la persona responsable. Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial por el solo hecho de recibir la solicitud de crédito, no queda comprometida a aprobarla.

La presión indebida a los funcionarios de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial, irrespeto o amenaza por parte del solicitante para lograr préstamos por fuera de las normas establecidas en este reglamento serán causales de mala conducta y quien en ello incurra será sujeto de sanciones conforme a las disposiciones estatutarias y reglamentarias.

### **12.3. Criterios para el estudio y otorgamiento de crédito:**

Si la solicitud cumple con los criterios determinantes, con base en el sistema de análisis de riesgo implementado en Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial y está registrado completamente en el sistema de información que incorpora la trazabilidad del crédito con las variables mínimas obligatorias y exigidas por la normatividad vigente y otras variables determinadas, se procede a dar por iniciada la etapa de estudio del crédito conforme a las políticas de riesgo crediticio.

En el estudio de las solicitudes de crédito se tendrá especial atención en verificar el cumplimiento de los siguientes criterios del deudor y sus deudores solidarios:

#### **12.3.1. Capacidad de Pago**

La capacidad de pago se define por la facilidad para generar recursos: salario, los rendimientos de actividades profesionales o empresariales, los rendimientos de activos financieros, las rentas de alquileres, etc. Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial conforme a su servicio de crédito establece como fuente del ingreso principal el salario del afiliado, para las líneas que se apliquen por libranza.

Por lo anterior Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial verifica la capacidad de pago a través de los ingresos soportados y los egresos (descuentos de ley, obligaciones financieras, compromisos que tengan descuento por nómina), a través de los cuales se pueda determinar el flujo de caja.

Cualquier persona natural asalariada, contratada por prestación de servicios o pensionada, podrá adquirir productos y servicios financieros o bienes y servicios de cualquier naturaleza, acreditados con su salario, sus pagos u honorarios fijos ligados a un contrato de trabajo o su pensión, siempre que medie autorización expresa de descuento dada al empleador o entidad pagadora, quien en virtud de la suscripción de la libranza o descuento directo otorgada por el asalariado, contratista o pensionado, estará obligado a girar los recursos directamente a la entidad operadora.

Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial efectúa la evaluación de la capacidad de pago esperada de un cliente, como factor fundamental para determinar la probabilidad de incumplimiento del crédito.

Para evaluar la capacidad de pago de un afiliado, este debe suministrar a Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial la información suficiente y documentación que Easy Online Company le solicite y sea idónea para determinar el flujo de ingresos y egresos del solicitante, tendientes a establecer la capacidad de pago del cliente. Sobre la información y documentación aportada, se verificará la veracidad e idoneidad. Además de la comercial y financiera proveniente de otras fuentes.

Para evaluar la capacidad de pago de cualquier proyecto crediticio a financiar se debe conocer el tipo de actividad económica al que está dirigido, a fin de calcular el nivel de ingresos que pueda generar, teniendo en cuenta la información sobre los costos y gastos en que se incurre en el desarrollo de dicho apalancamiento financiero y la determinación del

punto de equilibrio y la recuperación de las pérdidas iniciales del proyecto si fuere para proyectos micro crediticios o comerciales.

Los ingresos podrán ser: salarios, pensión, honorarios, utilidades netas de negocios propios, los cuales deberán ser verificados y soportados así:

- ✓ Persona natural: Certificación laboral, desprendibles de pago, certificado de ingresos y retenciones, para independientes o tipos de contrato por prestación de servicios o término de obra o labor debe ser con el contrato de trabajo, las pólizas si el contrato las exigiera y extracto de bancos que garanticen el ingreso recibido;
- ✓ Persona jurídica: Cámara de comercio, Rut, declaraciones de renta, extractos de cuentas bancarias, visitas de inspección y validación de la actividad financiera, estados financieros o cualquier otro medio que permita establecer razonablemente la existencia y procedencia de tales ingresos, caso contrario en el cual deberá abstenerse de incluir los ingresos que no queden adecuadamente demostrados.

Cuando se trate de descuento por libranza, se tendrá en cuenta la legislación vigente (Ley 1527 de 2012).

Para todos los efectos en la prestación del servicio de crédito, Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial se reserva el derecho de rechazar o aplazar, a través de la instancia competente, las solicitudes que hagan los deudores sobre créditos, acuerdos de cartera y reestructuraciones, con fundamento de orden legal, estatutario o técnico.

#### **12.3.2. Servicio de la Deuda**

Se evalúa el cumplimiento de los términos pactados en operaciones de crédito previas otorgadas al solicitante, es decir la atención oportuna de todas las cuotas (capital, intereses seguros, gastos) o cuotas pendientes; entendiéndose como tales, cualquier pago derivado de una operación de crédito u obligación que deba efectuar el deudor en una fecha determinada.

La respectiva instancia aprobatoria podrá negar la aprobación de créditos a deudores que se encuentren en mora o estén suspendidos en el uso de los servicios por este motivo.

#### **12.3.3. Solvencia del deudor**

Se verifica a través de variables como el nivel de endeudamiento, consulta a las centrales de información financiera, la calidad y composición de los activos, pasivos, patrimonio y contingencias del deudor y/o del proyecto.

En el caso de los bienes inmuebles se debe solicitar la información de si estos se encuentran afectados con algunas de las garantías limitantes del dominio establecidas en el Código Civil y contar con un avalúo emitido por un perito inscrito en lonja, donde conste el valor comercial del bien y su nivel de comerciabilidad.

#### **12.3.4. Garantías**

La garantía de una obligación crediticia busca amparar, asegurar el cumplimiento de una obligación adquirida por el o los deudores, disminuyendo así el riesgo de un eventual incumplimiento. La garantía no debe confundirse con la obligación que respalda, por lo cual

debe restringirse su función y solo en caso de incumplimiento será utilizada, como última alternativa, como fuente de pago.

Las garantías que respaldan la operación son necesarias para calcular las pérdidas esperadas en el evento de no pago, y por consiguiente, para determinar el nivel de provisiones. Estas deben ser idóneas, con un valor establecido con base en criterios técnicos y objetivos, que ofrezcan un respaldo jurídicamente eficaz al pago de la obligación garantizada cuya posibilidad de realización sea razonablemente adecuada, es importante aclarar que las libranzas son un mecanismo de pago, mas no se consideran como garantías por cuanto no cumplen con las características propias de una garantía admisible.

Para evaluar el respaldo ofrecido y la posibilidad de realización de cada garantía se debe tener en cuenta su naturaleza, idoneidad, liquidez, valor y cobertura. En las garantías sobre inmuebles, al momento de su realización se tendrá en cuenta el avalúo técnico, el cual solo se podrá ajustar mediante un nuevo avalúo.

### **12.3.5. Centrales de información financiera**

Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial debe reportar a las centrales de información financiera su cartera de crédito independientemente de su calificación, teniendo en cuenta lo previsto en la Ley 1266 de diciembre 31 de 2008 mediante la cual se dicta las disposiciones generales de Habeas Data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales.

En todo caso, se debe contar con la autorización previa del solicitante y su(s) deudor solidario(es) para la realización de la consulta y reporte, sobre el estado actualizado de endeudamiento y sus antecedentes crediticios con los sectores financiero, solidario y real, así como el deber de informarles previamente sobre el reporte negativo ante el incumplimiento de la obligación contraída.

### **12.4. Gastos del Proceso de Crédito**

Los gastos que demanda la constitución de garantías, el seguro de los bienes pignorados a Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial, timbre, honorarios profesionales, así como los gastos que se ocasionen por inspecciones, avalúos, cobranzas, etc., serán sufragados por el deudor del crédito así como las consultas a las centrales de información financiera, gastos por papelería de cada línea de crédito, seguros vida deudores.

### **12.5. Confidencialidad y Reserva**

Todos los funcionarios de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial deberán manejar la confidencialidad de los datos suministrados por el deudor, así como el resultado del estudio de la solicitud del crédito, los cuales son de carácter confidencial, por lo tanto Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial no suministrará información a otra persona. Excepto a las centrales de información financiera acorde a lo establecido en la ley 1266 de 2008 "habeas data".

### **12.6. Información Adicional**

Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial si lo considera necesario podrá solicitar información adicional requerida para el respectivo estudio del crédito. El solicitante estará obligado a prestar su colaboración oportunamente para tales efectos.

### **12.7. Criterios de evaluación del riesgo crediticio**

Con el objeto de contar con los elementos necesarios para el adecuado análisis de riesgo de que trata este reglamento, se debe mantener la información personal y financiera del deudor y deudores solidarios completa y actualizada.

Dicha información será la necesaria para efectos de establecer el riesgo individual de cada operación de crédito, entendido este como la probabilidad de incumplimiento del deudor con base en las variables y criterios objetivos incluidos en el estudio de crédito que efectúa Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial y que incluye los criterios mínimos obligatorios establecidos por la normatividad vigente.

Por lo tanto Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial, en el análisis y estudio de crédito tiene la obligación de evaluar el riesgo crediticio aplicando medidas que permitan el conocimiento pleno del deudor potencial, teniendo en cuenta algunas variables relevantes como:

- ✓ Consulta a Centrales y Perfil de riesgo.
- ✓ Historia crediticia del deudor en Easy Online Company e historial como crédito habiente.
- ✓ Capacidad de pago y nivel de endeudamiento.
- ✓ Ingresos y egresos del deudor, flujo de caja con fines comerciales o empresariales.
- ✓ Solvencia del deudor, liquidez y monto solicitado.
- ✓ Información completa del deudor solidario si aplicare.
- ✓ Créditos reestructurados anteriormente, condiciones financieras del préstamo y las externalidades a las que pueda estar expuesto. (Variables socio demográficas, tipo de actividad económica y sector de influencia)
- ✓ Activos y pasivos del deudor principal y solidario.

El estudio del modelo de originación de crédito será establecido en el manual del SARC de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial, desde allí se establecen las variables del modelo de score crediticio aplicado para Easy Online Company, este debe estar debidamente actualizado y validado para tal fin.

## **CAPITULO V INSTANCIAS DE APROBACIÓN Y CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **13. FACULTADES PARA LA APROBACIÓN DE CRÉDITOS**

Para estudiar y aprobar las solicitudes de crédito, Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial tendrá en cuenta el monto solicitado por el deudor en el momento de la solicitud de crédito. De acuerdo con lo anterior, Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial dispondrá de las siguientes instancias:

**13.1. Tabla No. 2 instancias de aprobación**

| <b>MONTO OPERACIÓN DE CRÉDITOS</b> | <b>INSTANCIA</b>   |
|------------------------------------|--------------------|
| Hasta 5 SMLMV                      | Gerencia Comercial |
| Mayores de 5 y hasta 10 SMLMV      | Gerente General    |
| Mayores de 10 SMLMV                | Junta Directiva    |

**14. RESPONSABILIDAD**

Serán personal y administrativamente responsables los miembros de cada estamento que otorguen créditos sin el cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias sobre la materia.

La responsabilidad de las operaciones de crédito es de quien origina y de quienes las recomiendan y aprueban; por esta razón deben quedar escritos los nombres de estos funcionarios en los registros de aprobación, software y otros.

**15. CONDUCTAS PROHIBIDAS**

En el otorgamiento de créditos y la gestión de cartera y cobranza, no se podrá:

- Manipular información suministrada por los solicitantes para favorecer el otorgamiento y desembolso de créditos.
- Cobrar comisiones a los clientes por el desembolso del crédito.
- Aprobar créditos por montos y plazos que superen el sugerido por el simulador y no que cuenten con una solicitud de excepción de los entes de aprobación.
- Cobrar intereses corrientes o por mora que superen las pactadas y publicadas.
- Eximir la presentación de garantías o sustituir las mismas.
- Solicitar el desembolso de créditos que no cuenten en los requisitos establecidos o impuestos en el estudio del crédito.
- Autorizar créditos que no se encuentran en su instancia de aprobación.
- Consultar y reportar usuarios a centrales de información financiera que carezcan de autorización para tal efecto.
- Suministrar información de deudores a terceras personas, que sean de carácter confidencial.
- Manipular información para favorecer el estado de cuenta de los deudores.
- Destruir, ocultar o perder las garantías que respaldan los créditos.

- Cobrar de manera irrespetuosa atentando contra el buen nombre y la dignidad humana del deudor.
- Dejar vencer los plazos establecidos para aplicar la gestión de cobranza en la edad de vencimiento de la cartera.
- Suministrar información incompleta sobre la cartera cuya edad sobrepasa su instancia de gestión; a la siguiente instancia de cobro.
- Omitir registro de evidencia en la gestión de cobro adelantada.
- No reportar u omitir a las centrales de información financiera para reporte de obligaciones crediticias.
- Omitir información registrada en las centrales de información financiera.
- Recibir dadas por realizar u omitir un trámite operativo y administrativo concerniente a la gestión de cartera y cobranza.

## 16. ETAPAS DEL CRÉDITO

- **Promoción del portafolio de crédito.-** Es la presentación de las líneas de crédito a las empresas, trabajadores de empresas con convenio de libranza y clientes vigentes de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial con el fin de ampliar la cobertura del servicio de crédito, actividad que será realizada por la Gerencia Comercial para todas las líneas vigentes definiendo para ello un modelo de actuación comercial.
- **Recepción de la solicitud del crédito.-** Es la presentación formal del requerimiento del servicio por parte del trabajador afiliado a Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial, el cual deberá ir acompañado del formulario y los documentos anexos establecidos en el presente reglamento; esta actividad será competencia de la Gerencia Comercial.
- **Verificación y radicación de la solicitud del crédito.-** Es la revisión del formulario y los documentos anexos por parte del asesor, para garantizar que estén completos y correctamente diligenciados para el ingreso de la solicitud al sistema de información.
- **Análisis de la solicitud.-** Es el estudio de la solicitud apoyado en el modelo de riesgo crediticio implementado por Easy Online Company y parametrizado en el sistema de información, que debe realizar el analista de crédito para determinar la capacidad de pago, nivel de endeudamiento, cobertura de riesgo del solicitante y determinar la viabilidad de la solicitud de crédito.
- **Aprobación o rechazo del crédito.-** Es la formalización de la aprobación o rechazo de la solicitud de crédito o aplazamiento de la aprobación del crédito, la cual será responsabilidad de la instancia competente de acuerdo al monto, dejando constancia a través de la firma del crédito.
- **Comunicación de la aprobación o rechazo del crédito.-** Es la información al solicitante de la aprobación o rechazo del crédito, la cual será responsabilidad de la Gerencia Comercial.

- **Desembolso.-** Es la entrega del valor del crédito aprobado, le corresponderá a la Gerencia General y al área contable y de tesorería para hacer lo pertinente en el desembolso del crédito al cliente.

## 17. NORMAS GENERALES DE CRÉDITO.

Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial, en todas sus modalidades y líneas de crédito, observará las siguientes normas:

- Toda solicitud de crédito debe cumplir con los requisitos establecidos en el manual de crédito. No se reciben solicitudes con documentaciones incompletas y/o mal diligenciadas.
- Se debe guardar confidencialmente la información y documentos anexos suministrados en la solicitud de crédito, así como el resultado del estudio de crédito y garantizar su custodia por lo menos durante el tiempo de duración y pago del crédito. Se garantiza la trazabilidad del proceso de estudio del crédito en todas las instancias.
- Se debe informar a todo solicitante de crédito acerca de las condiciones del crédito solicitado y los criterios pactados para su aprobación (plazo, tasa, monto, periodicidad de pago, seguros, garantías y servicio de la deuda).
- Para todo crédito además de exigir el cumplimiento de requisitos para el otorgamiento de crédito se debe demostrar moralidad comercial, capacidad de pago, nivel de endeudamiento e idoneidad en las garantías acorde a su cobertura de riesgo cuando estas últimas apliquen; además que la persona o empresa afiliada a Easy Online Company se encuentre a paz y salvo por todo concepto con Easy Online Company y tenga la suficiencia financiera para realizar los pagos del servicio convenido entre las partes.
- La custodia física de los pagarés y/o todo documento que responda una obligación a favor de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial debe realizarse con las medidas de seguridad que garanticen su adecuada conservación y validez acorde al sistema de gestión documental de Easy Online Company. Las custodia de pagarés y/o documentos similares debe realizarse hasta el pago total de la obligación y es responsabilidad de la Gerencia General.
- Para todo crédito se debe calcular la tabla de amortización, al momento de su apertura o cuando el usuario realice un abono, novación, reestructuración o cualquier otro evento que cambie las condiciones iniciales del crédito y modifique la tabla de amortización.
- El Gerente General presentará un proyecto a la Junta Directiva con el fin de fijar las diferentes tasas de interés corriente teniendo en cuenta el tipo de empresa, cliente, sector de acuerdo a la línea de crédito, cada trimestre o antes cuando el análisis de mercado así lo exija, teniendo en cuenta la resolución del ente de vigilancia y control si así aplicare, de no ser así se establece acorde a la normatividad exigida en el estatuto orgánico del sistema financiero para los establecimientos o unidades de crédito y entrarán en vigencia solo para los créditos nuevos; así mismo deberá establecer criterios para el cobro de interés de mora.
- Toda nueva línea o modalidad de crédito que se implemente debe ser aprobada por la Junta Directiva, para tal efecto la Gerencia Comercial debe presentar y sustentar el proyecto que como mínimo deberá contar de: población objetivo, justificación, características (plazo, monto, intereses, garantías, requisitos) y estudio financiero.

- Las fichas técnicas de las líneas de crédito aprobadas y autorizadas se encontrarán a disposición en el manual de crédito.
- Es deber de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial renovar el contrato con las aseguradoras de manera que las pólizas de seguros de los clientes de un crédito estén vigentes hasta la cancelación de sus créditos y estas lo cubran acorde a las condiciones pactadas con la aseguradora, sin interrupción en la fecha de renovación, independientemente de la aseguradora con la que se adquiriera la misma.
- Los funcionarios de la unidad de crédito de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial no deben participar en los procesos de asesoría, análisis y criterio de aprobación o rechazo para solicitudes de crédito referentes a personas con quienes tengan vínculo de hasta segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad y/o lo expuesto en el código de ética y buen gobierno de Easy Online Company.

## CAPITULO VI GARANTÍAS

### 18. DETERMINACIÓN DE LAS GARANTÍAS

Las garantías serán establecidas para cada caso según lo determina el presente reglamento, a fin de garantizar adecuados niveles de cubrimiento para Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial y la menor exposición al riesgo.

#### 18.1. Clases de garantías.

Como garantía de los créditos otorgados por Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial aceptará:

- **Responsabilidad personal.** Únicamente acepta el pagaré el deudor.(FIRMA)
- **Garantía no idónea (no admisible).** Es aquella que se acepta con la firma del deudor y deudor solidario solvente moral y económicamente. El Pagaré es el título valor que demuestra la existencia de la obligación por una cantidad que se pagará en un tiempo determinado. Implica que con la firma de éste y la imposición de la huella digital preferiblemente el índice derecho, tanto el deudor como los deudores solidarios tienen la misma responsabilidad sobre crédito.
- **Garantía idónea (admisible)** prendaria, con o sin tenencia. Constituida por bienes, muebles o inmuebles. Los primeros son aquellos que pueden transportarse o moverse por sí mismos o por fuerza externa (semovientes, maquinaria, equipos, etc.); los segundos, inmuebles, son aquellos que no pueden transportarse, como lotes, fincas o aquellos que se adhieren como casas, edificios, etc.

#### 18.2. Establecimiento de Garantías

Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial se reserva el derecho de exigir una garantía idónea (admisible) o no idónea (no admisible), dependiendo de la modalidad, línea y cuantía del crédito.

Para los propósitos del presente reglamento, se entiende por garantías idóneas aquellas seguridades debidamente perfeccionadas que tengan un valor establecido con base en criterios técnicos y objetivos, que ofrezcan un respaldo jurídicamente eficaz al pago de la obligación garantizada al otorgar a Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial una preferencia o mejor derecho para obtener el pago de la obligación y cuya posibilidad de realización sea razonablemente adecuada.

- Los factores que se evaluarán como mínimo son: Naturaleza, valor, eficacia, cobertura y liquidez de las garantías, según corresponda.

Las garantías aceptadas por Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial para los productos de crédito son:

- Hipotecaria
- Prendaria (pignoración de vehículos y/o motos)
- Endoso de títulos valores
- Fondo de garantías
- Deudor solidario que ofrezca las garantías detalladas anteriormente. La sola firma de un deudor solidario se entenderá como garantía no idónea.

| <b>GARANTÍAS</b>                                                            | <b>% Del valor del Bien que se Computa Como Garantía para determinar el monto a prestar</b>                   |
|-----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hipotecarias                                                                | 70% sobre el valor comercial del inmueble                                                                     |
| Pignoración (vehículos particulares y motos con restricciones establecidas) | 70% sobre el valor del avalúo y peritaje del vehículo y/o moto                                                |
| Endoso de títulos valores                                                   | Acciones 100%. Estas acciones deben corresponder a sociedades de reconocida trayectoria en el ámbito nacional |
|                                                                             | CDT 90%.                                                                                                      |

### 18.2.1. Garantía no Admisible

Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial solicita garantía no admisible en las siguientes condiciones:

- Al realizar el estudio del crédito se determine un nivel de endeudamiento alto y/o una capacidad de pago baja.
- Al superar los topes establecidos de monto, plazo Vs tipo de contrato del solicitante.
- Conforme al perfil de riesgo acorde al estudio y/o análisis del crédito independientemente del comportamiento actual del crédito habiente.

### 18.3. Constitución de Garantías

Para recibir el dinero el deudor deberá constituir las garantías que determine la instancia de aprobación correspondiente siguiendo para el efecto los lineamientos establecidos en el presente reglamento. No se realizarán desembolsos totales o parciales cuando no se encuentren satisfactoriamente constituidas y entregadas las garantías exigidas en la aprobación del crédito.

- ✓ Para la constitución de garantías personales, Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial solicita en el momento del desembolso, la firma del pagaré y la carta de instrucciones al deudor(es) solidario(s).
- ✓ Solo se aceptarán garantías temporales para el desembolso en los casos donde la norma lo autorice (Derechos prendarios e hipotecarios).

Los costos que demande la constitución de cualquier clase de garantía, como los avalúos requeridos, los timbres e impuestos causados en las distintas operaciones y demás relacionados estarán a cargo del deudor.

### **18.3.1. Garantía no Admisible**

Garantía no idónea es aquella que se refiere a la firma del cliente en un pagaré como único instrumento de respaldo del crédito o cualquier respaldo que no cumpla con ninguno de los criterios definidos anteriormente, como por ejemplo: establecimientos de comercio, fianzas, avales generales, etc.

- ✓ El cónyuge puede ser codeudor siempre y cuando presente fuente de ingresos diferente a la del deudor.
- ✓ El deudor solidario debe tener capacidad de pago y solvencia igual o superior a la del deudor principal.

### **18.3.2. Garantías admisibles**

#### **18.3.2.1. Garantía Hipotecaria**

Esta garantía debe ser una hipoteca abierta y sin límite de cuantía, en primer grado sobre bienes raíces ubicados en Colombia preferiblemente en la zona donde se esté solicitando el crédito y no existan evidencias que el activo esté expuesto al riesgo de orden público, desastres naturales o similares. En el estudio de la garantía deberá analizarse los siguientes documentos:

- ✓ Certificado de Tradición y Libertad original, con el recibo de pago, y con fecha de expedición no mayor a 30 días calendario.
- ✓ Copia de la escritura pública que acredita la propiedad del inmueble.
- ✓ Avalúo comercial del inmueble con fecha no mayor a 30 días calendario, practicado por un perito miembro de la Lonja de Propiedad Raíz, asignado por Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial, cuyo costo será asumido por el cliente.
- ✓ Contrato de promesa de compraventa a nombre del solicitante, además del certificado de tradición y libertad del bien inmueble implícito en la operación.
- ✓ Una vez aprobada la garantía, deberá constituirse una póliza de seguros en donde figure como beneficiario a Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial. La prima de este seguro será cancelada directamente por el cliente, como componente adicional de la cuota periódica.

La garantía se entenderá como perfeccionada cuando se presente:

- El certificado de libertad y tradición en donde conste la inscripción de la hipoteca en primer grado, (o en segundo grado, cuando se trate de compra de cartera) a favor de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial.
- La primera copia de la escritura que presta mérito ejecutivo.

#### 18.3.2.2. Prendarias (pignoración)

Esta garantía deberá ser una pignoración por el valor del avalúo del vehículo y/o moto cumpliendo con el porcentaje del valor del bien que se computa como garantía para determinar el monto a prestar. En el estudio de la garantía deberá analizarse los siguientes documentos:

Para vehículo nuevo:

- Factura proforma de un concesionario.
- Impuesto de vehículo del año en curso con el recibo de pago.

Para Vehículo usado:

- Tarjeta de propiedad original.
- Impuesto de vehículo del año en curso con el recibo de pago.
- Paz y salvo de la SIJIN, con fecha de expedición no mayor a 30 días calendario.
- Avalúo comercial con fecha no mayor a 30 días calendario, practicado por centro automotor autorizado cuyo costo será asumido por el cliente.
- Contrato de promesa de compraventa si aplicare.

Una vez aprobada la garantía, deberá constituirse una póliza de seguros con cláusula de renovación automática y en donde figure como beneficiario Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial. La prima de este seguro se adicionará a la cuota del crédito y hará parte integral de ésta.

La garantía se entenderá como perfeccionada cuando se presente:

- El certificado de tradición en donde conste la inscripción de la propiedad a nombre del cliente (o de un tercero, cuando sea en calidad de codeudor) y la prenda a favor de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial.
- Original y fotocopia autenticada de la tarjeta de propiedad, donde conste la inscripción de la propiedad a nombre del cliente (o de un tercero, cuando sea en calidad de codeudor) y la prenda a favor de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial.
- Contrato de pignoración de vehículos, con la firma del propietario final y del representante legal de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial autenticadas ante notario público.

#### 18.3.2.3. Fondo de garantías

El Fondo de garantías facilita el acceso al crédito a la mipyme y persona natural, mediante el otorgamiento de garantías propias y como agente del Fondo Nacional de Garantías o cualquier otro fondo de garantías que cumpla con los requisitos de ley.

Pueden acceder al Fondo de garantías, las personas naturales o jurídicas que desarrollen una actividad económica comercial, industrial o independiente y personas naturales con necesidades de crédito educativo, de vivienda de interés social y consumo.

Los destinos de crédito que pueden ser garantizados por un fondo de garantías son:

- Capital de trabajo, Activos fijos, Capitalización empresarial, Creación de empresas, Investigación y desarrollo, Leasing, Vivienda de interés social, Educativos, Consumo, Libre inversión.

Los procedimientos de constitución de las garantías por fondo de garantías deben estar debidamente documentados, establecidos, operativamente funcionales y socializados, conforme a lo convenido o firmado con el proveedor del fondo.

## **CAPITULO VII DESEMBOLSO**

### **19. DESEMBOLSO**

Las solicitudes de crédito que sean aprobadas entran a programación de desembolso y serán sometidas a la disponibilidad de recursos del tesoro de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial. Los desembolsos se realizan preferiblemente a través de transferencia electrónica a otras entidades de la cuenta que registre el deudor y/o cheque (Compra de cartera) acorde a la línea de crédito que haya sido aprobada.

Las condiciones a cumplir para el desembolso son las siguientes:

#### **19.1. Firma de pagaré**

Radicada la documentación completa, para iniciar el análisis de crédito, se debe firmar el pagaré en blanco y carta de instrucciones, que para el caso de Easy Online Company se deja en blanco y se asigna su respectiva carta de instrucciones, los cuales deberán cumplir con todas las normas y parámetros establecidos por la ley reguladora. Este pagaré sirve para respaldar la obligación adquirida por el deudor con Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial, establecido por la normatividad vigente como un título valor a favor del portador.

#### **19.2. Firma de la Carta de instrucciones**

Este documento que orienta a Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial cómo y cuándo se debe diligenciar o “llenar” el pagaré que se encuentra en blanco, debe ser firmado por el deudor principal y el deudor solidario si aplicare, y coincidir con el suscriptor del pagaré (título valor) en blanco, según lo establecido por el Código de Comercio en su artículo 622. Se faculta a Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial para que llene los espacios en blanco, es decir que con este documento se evita que el tenedor del título pueda llenarlo con una cantidad diferente a la real.

#### **19.3. Póliza de Seguros**

Las condiciones de constitución de pólizas de seguros aplicables a las diferentes modalidades y líneas de crédito están especificadas en el Manual de Garantías y Seguros de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial.

### **19.3.1. Seguro Deudores**

Los saldos insolutos de los créditos de los deudores de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial, están amparados a través de un seguro de vida grupo deudores expedido por una compañía aseguradora reconocida por la superintendencia financiera de Colombia y aceptada por los entes de vigilancia y control, cuyo tomador y beneficiario es Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial.

### **19.3.1. Seguro contra todo riesgo**

Al constituir garantía hipotecaria o prendaria de la obligación, el deudor debe constituir póliza de seguro contra todo riesgo, en la cual debe figurar como primer beneficiario Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial. Esta póliza es renovada automáticamente durante la vigencia del crédito por Easy Online Company. En caso de que el cliente desee adquirirla independiente, se debe actualizar anualmente y remitir la copia a Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial.

## **CAPÍTULO VIII RECAUDO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA**

### **20. FORMAS DE RECAUDO Y AMORTIZACIÓN**

Para el pago de los créditos otorgados por EASY ONLINE COMPANY COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL se establecen las siguientes políticas generales para el recaudo y amortización de los créditos

### **21. AMORTIZACIÓN**

Para el pago de los créditos otorgados por Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial se definen formas de pago a saber:

- ✓ Cuota fija.
- ✓ Cuota variable.

Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial elabora un plan de amortización que contiene el calendario de pagos del crédito, discriminándolo en periodos de pago de acuerdo a las líneas de crédito utilizadas y condiciones de la misma. La forma de reembolso de los créditos es a través de cuotas que incluyen amortización de capital, pago de intereses, cobro de seguros aplicables a la línea de crédito y comisiones y gastos del crédito (aplica según la línea de crédito).

### **22. RECAUDO**

Los dineros recaudados de los deudores por pago de las diferentes modalidades de crédito aquí enunciadas podrán hacerse bajo las siguientes formas:

#### **22.1. Por Nomina y/o Libranza:**

Cuando el deudor autoriza a la empresa con que tiene su vínculo laboral descontar de su salario la cuota del préstamo y depositarlo posteriormente en cuenta del EASY ONLINE COMPANY COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL.

Los valores de las cuotas periódicas por concepto de crédito más los descuentos y deducciones de la nómina de los deudores, no podrá exceder los límites establecidos para tal fin por la legislación vigente LEY 1527 DE 2012, a excepción de aportes voluntarios a los fondos privados de pensiones y ahorro para fomento a la construcción (AFC).

## **22.2. Por Consignación o pagos por caja:**

Cuando el deudor realiza de manera directa el pago en cajas o tesorerías asignadas por Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial o mediante consignación o por recaudo externo, en las cuentas de banco autorizadas.

**PARÁGRAFO:** Descuentos por Nómina no efectuados: Los descuentos por nómina no efectuados en caso de vacaciones, incapacidades, licencias, descuentos que superen el 50% del neto del salario después de los descuento de ley, etc. deben ser pagados por caja o consignados por recaudo externo según sea el caso, y a que dichos valores corresponden a obligaciones adquiridas previamente con Easy Bank Compañía de Financiamiento Comercial.

## **22.3. Abono extraordinario de capital.**

Esta modalidad le permite al deudor realizar abonos extraordinarios a capital y se aplican empezando por el capital de la primera cuota pactada o a cumplirse y sucesiva hasta agotar el abono extraordinario. El deudor podrá en cualquier momento hacer abonos anticipados al capital adeudado, siempre y cuando se encuentre al día. Adicionalmente podrá solicitar reliquidación de su deuda conforme si elige reducir el plazo o reducir la cuota según el abono extraordinario realizado de capital.

**PARÁGRAFO.** Los abonos extraordinarios a capital en ningún caso modifican la obligación de pagar el préstamo mediante pagos mensuales y por lo tanto el deudor mantiene el compromiso de continuar con sus abonos cada mes sin interrupción.

## **22.4. Tasas de Interés**

Las distintas tasas de interés las fija la Junta Directiva o a quien este delegue la labor, sin exceder la tasa máxima autorizada por la Ley, con base en los siguientes factores principalmente:

- ✓ Costo interno del dinero para Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial, calculado por área contable y de tesorería avalado por la Gerencia General.
- ✓ A las condiciones del mercado de la modalidad y líneas de crédito en el entorno de Easy Bank Compañía de Financiamiento Comercial generado por la Gerencia Comercial
- ✓ Libreta de calificaciones y evaluación de competitividad de las líneas de crédito generado por la Gerencia Comercial de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial.
- ✓ Los niveles de riesgo definidos.
- ✓ Los plazos establecidos.

- El sistema de amortización.

**PARÁGRAFO UNO:** Las tasas de interés estarán correlacionadas con los plazos máximos pactados, las cuales pueden ser fijas o variables.

**PARÁGRAFO DOS:** Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial podrá ofrecer a sus clientes créditos desde los seis (6) meses hasta el máximo permitido por la legislación vigente, siempre y cuando obedezcan a una línea específica financieramente calculada y apalancada sin impactar o colocar en riesgo de liquidez a la compañía.

#### 22.4.1. Intereses corrientes

Los intereses corrientes se cobran sobre la causación efectiva hasta por la tasa máxima autorizada por el ente oficial que la regula.

#### 22.4.2. Intereses de mora

Se considera deudor moroso todo deudor que no pague en la fecha acordada la cuota correspondiente de un préstamo otorgado por Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial. En caso de que la fecha acordada sea un día no hábil o no laborable, dicho pago deberá hacerse el primer día laborable siguiente para no considerarse moroso, pero si el pago no se efectuare en este día, la mora se contará desde el día en que originalmente debió hacerse el pago.

La tasa de interés de mora máxima aplicable será la máxima autorizada por la ley para todos los casos sobre el abono a capital, según lo reglamentado en el código de comercio.

**PARÁGRAFO.** Se establece como política de condonación que todos los créditos vinculados a libranza que se realicen con recaudo de pagadurías de entidades públicas serán exentos de cobro de interés de mora si el pago es realizado dentro de los cinco (5) días calendario posteriores al corte y vencimiento de la cuota.

#### 22.5. Reestructuración de Créditos

Se entiende por reestructuración de un crédito, el mecanismo instrumentado mediante la celebración de cualquier negocio jurídico que tenga como objeto o efecto modificar cualquiera de las condiciones originalmente pactadas con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el real o potencial deterioro de su capacidad de pago.

Antes de reestructurar un crédito deberá establecerse razonablemente que el mismo será recuperado bajo las nuevas condiciones. En todo caso, las reestructuraciones deben ser un recurso excepcional para regularizar el comportamiento de la cartera de créditos y evitar convertirse en una práctica generalizada.

##### 22.5.1. Prórroga Simple

Podrá hacerse hasta en tres cuotas en mora, debe pagar los intereses y gastos generados hasta esa fecha y a partir de allí se le prorrogará el plazo del crédito. Se tendrá en cuenta para que pueda aceptarse esta clase de prórroga lo siguiente:

- La solicitud debe tramitarse antes del vencimiento de la obligación.
- Se deberá ampliar el plazo en el pagaré o suscribir un documento anexo.

- Se generará una nueva tabla de amortización en el caso de los créditos por libranza y microcréditos.
- Para créditos con descuento por libranza se debe actualizar ante el empleador la carta de libranza.

### **22.5.2. Subrogación o Sustitución Del Deudor**

Consiste en realizar un cambio del deudor, previo la aplicación del análisis del nuevo deudor como si se tratara de un nuevo crédito. El nuevo deudor deberá asumir toda la obligación, capital e intereses (corriente y mora), y todos los gastos generados por la obligación.

Para la aprobación de solicitud de reestructuración de crédito por este concepto la competencia de aceptación de la propuesta es del Gerente Comercial, seguido por el aval del Gerente General y posterior aprobación de la Junta Directiva de acuerdo al monto de la reestructuración, dependiendo del monto asignado.

### **22.6. Novación o refinanciación de créditos**

La novación es la sustitución de una nueva obligación a otra anterior, la cual queda por tanto extinguida (artículo 1687 del Código Civil). La novación de un crédito se efectuará cuando el deudor haya pagado el 50% del valor del crédito a novar o haya llegado a la mitad del tiempo al cual se solicitó amortizar el crédito, no obstante se podrán validar algunas excepciones siempre y cuando la tasa del nuevo crédito no quede por debajo de la tasa actual que tiene el crédito a novar. Un deudor podrá solicitar novación de un crédito mediante comunicación escrita manifestando los motivos por los cuales se ve en la necesidad de pedir novación, siempre y cuando cuente con el apalancamiento y las garantías mínimas para cubrir el saldo de la obligación, y reúna las condiciones necesarias para la nueva obligación.

La facultad estará en cabeza de la respectiva instancia de aprobación, y las condiciones están sujetas a análisis previo del Gerente Comercial, el Gerente General y la Junta Directiva de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial.

Para el desembolso del crédito novado se suscribirá un nuevo pagaré y éste crédito no podrá incurrir nuevamente en mora mayor de 30 días. Si ello ocurriera, se aplicará de inmediato las acciones a lugar en función del riesgo como:

- Aplicación de la cláusula aceleratoria y de exigibilidad total de la deuda.
- Envío automático a cobro jurídico y demanda judicial.
- Evaluación y reclasificación de la deuda como “alto riesgo de incobrabilidad”.
- Castigo de cartera.

Las formas de novación son las establecidas en el artículo 1690 del Código Civil y las demás autorizadas y reglamentadas por las normas correspondientes.

## **23. ETAPAS DE LA GESTIÓN DE CARTERA Y COBRANZA**

En Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial se observarán las siguientes etapas o instancias en la gestión de cobro para sus líneas de crédito. La recuperación de la cartera

resulta de vital importancia para la adecuada preservación y disponibilidad de los recursos; por lo tanto, deberá observarse un cuidadoso estudio y seguimiento de los créditos a partir de su otorgamiento, ofreciendo posibilidades de solución a las dificultades que puedan presentarse al deudor para la normal atención de su compromiso.

### **23.1. Incumplimiento**

El incumplimiento en las obligaciones contenidas en el presente reglamento por parte del deudor será causal para que Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial pueda:

- a) Cobrar intereses de mora a la tasa máxima legal de acuerdo con las disposiciones legales vigentes.
- b) Exigir el pago total del saldo insoluto.
- c) Re liquidar el crédito de acuerdo a la línea a que se ajuste al destino de la solicitud.
- d) Otras sanciones que se contemplen en los estatutos en el régimen disciplinario y reglamentario de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial.
- e) Suspensión del servicio de crédito; todo deudor que solicite el servicio del crédito deberá registrar dentro de su historia crediticia, buen manejo en todas sus operaciones tanto en el sector financiero y comercial, tomando como base los reportes de las centrales de información financiera.

El cobro de la cartera se realizará con los siguientes mecanismos:

- ✓ Cobro telefónico al deudor principal y deudores solidarios, con base en un guion de cobro y un procedimiento establecido con protocolos de comunicación (como, cuando y cuanto)
- ✓ Carta de cobro al deudor principal y deudores solidarios
- ✓ Cobro pre jurídico: el que se realiza internamente en Easy Bank Compañía de Financiamiento Comercial
- ✓ Cobro jurídico: el que realizan los abogados externos de Easy Online Company, sin iniciar el proceso judicial.
- ✓ Cobro judicial o coactivo: el que realizan los abogados externos iniciando la demanda ejecutiva.

#### **23.1.1. Cobro administrativo**

Actividad de cobro ejercida a cartera con categoría normal y aceptable, es decir que se realiza con antelación y hasta los 60 días de vencimiento.

El cobro administrativo opera una vez vencida la fecha de pago pactada al momento de la suscripción del pagaré y sus modalidades de cobro dependerán de la altura de la mora presentada, con base en esto, Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial de acuerdo a los indicadores de cartera vencida implementará diferentes modalidades de gestión de cobro, las cuales se fundamentan en prácticas aceptadas y avaladas por la reglamentación del consumidor financiero:

- En Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial se emplearán medios para este tipo de cobro: llamada telefónica, visita, comunicaciones escritas dirigidas al domicilio del deudor, lugar de trabajo del deudor, mensajes de correo electrónico, mensajes de texto (SMS).

Para las líneas de crédito establecidas, el cobro persuasivo será responsabilidad de la Gerencia Comercial.

**PARÁGRAFO:** Serán atribuibles al deudor los costos en que incurra Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial en virtud de la gestión de cobro, siempre y cuando los mismos estén contemplados y permitidos en las disposiciones legales que sobre la materia estén vigentes.

### 23.1.2. Cobro Pre Jurídico

Actividad de cobro ejercida para cartera con categoría deficiente, es decir con edad de mora entre 61 y 90 días.

- En esta instancia de cobro se utilizará un requerimiento escrito al deudor dando a conocer la situación del crédito, informándole que su atraso en el pago genera intereses de mora y el reporte negativo a centrales de información financiera y fijando una fecha límite para atender la obligación.
- Cuando sea imposible contactar al deudor o sea renuente a suscribir acuerdos de pago o no atienda los requerimientos, el competente para ejercer la cobranza deberá encaminar su acción hacia el deudor solidario o hacer efectiva la garantía real cuando aplique.

El cobro pre jurídico será responsabilidad de la Gerencia Comercial.

### 23.1.3. Cobro jurídico

Corresponde al cobro coactivo. Una vez agotada la gestión persuasiva con resultados infructuosos, corresponde a la Gerencia Comercial ordenar el cobro coactivo, obrando dentro de la mayor diligencia, en defensa de los intereses de la Compañía. Todas aquellas obligaciones que registren vencimientos superiores a noventa (90) días, serán entregadas al asesor jurídico para efectos de su cobro jurídico.

Las obligaciones que se encuentren en esta situación, deberán haber recibido con anterioridad, las dos comunicaciones de cobro directo, tanto al deudor principal como al deudor solidario con copia al folder del deudor. El cobro jurídico de las obligaciones vencidas será llevado a cabo por abogados externos, profesionales calificados y de reconocida experiencia en esta labor. Esta actividad de cobro ejercida para cartera con categoría difícil e incobrable, es decir con edad de vencimiento mayor a 91 días, o cuando se presente incumplimiento a una cuota pactada en el acuerdo de pago.

- El cobro jurídico será responsabilidad directa de la Gerencia General y la Gerencia Comercial, para lo cual se realizará la contratación de un profesional externo o empresa especializada en cobranza, que estará bajo su coordinación y supervisión.
- Todos los gastos que se generen por cobro jurídico de las obligaciones, serán asumidas por el deudor.

- Cuando el crédito esté garantizado por un fondo de garantías como el FNG se deberá exigir el cumplimiento de la garantía prestataria mediante el trámite diligente de la documentación que se necesitará para tal fin.

**PARÁGRAFO 1.** Se entiende saldo vencido el valor de las cuotas no pagadas por el deudor principal. Dependiendo de las condiciones de la deuda se tendrá en cuenta la exigibilidad total de la deuda. (Sobre el valor vencido se deben cobrar los gastos de cobranza)

**PARÁGRAFO 2.** En los casos de cobro coactivo o ejecutivo los honorarios serán a cargo del deudor principal objeto del cobro o su codeudor y/o deudor solidario.

**PARÁGRAFO 3:** No obstante lo dispuesto en el artículo anterior, si en virtud de la evaluación periódica de la cartera, se requiriere efectuar el cobro judicial de las obligaciones con alto riesgo de incumplimiento, este se podrá dar sin haber cumplido el periodo de los 90 días de vencimiento toda vez que dentro del pagaré se faculta a Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial expresamente por medio de la cláusula aceleratoria para efectuar dicho procedimiento.

### 23.2. Planes de normalización de cartera vencida.

Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial podrá de manera temporal o permanente elaborar y aplicar planes de normalización de cartera morosa.

La Junta Directiva reglamentará mediante un acta, los planes de normalización de cartera especificando los términos, plazos y condiciones de los mismos.

### 23.3. Calificación de la cartera de créditos por edad de vencimiento.

De acuerdo con la edad de vencimiento, la cartera de créditos se calificará obligatoriamente de la siguiente manera:

|   | COMERCIAL |           | CONSUMO |           | MICROCRÉDITO |           |
|---|-----------|-----------|---------|-----------|--------------|-----------|
|   | DÍAS      | PROVISIÓN | DÍAS    | PROVISIÓN | DÍAS         | PROVISIÓN |
| A | 0-30      | 0%        | 0-30    | 0%        | 0-30         | 0%        |
| B | 31-90     | 1%        | 31-60   | 1%        | 31-60        | 1%        |
| C | 91-180    | 20%       | 61-90   | 10%       | 61-90        | 20%       |
| D | 181-360   | 50%       | 91-180  | 20%       | 91-120       | 50%       |
| E | >360      | 100%      | 181-360 | 50%       | >120         | 100%      |
|   |           |           | >360    | 100%      |              |           |

\*Modelo de referencia Supersolidaria

### 23.4. Señales de alerta

Se deben tener claras las señales de alerta que puedan contribuir a la identificación oportuna del riesgo de incumplimiento, las cuales están dadas por el comportamiento del cliente con Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial, tales como: Moras constantes; Solicitudes de prórrogas; Movimientos inusuales en las centrales de información financiera o calificaciones adversas; Incremento del endeudamiento; Desmejoramiento de las garantías, del giro de sus negocios o de su situación laboral; Incumplimiento en los compromisos de pago sin justificación; Deudores (principal y/o solidarios) ilocalizables.

Ante estas señales de alerta, los empleados responsables en Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial deben proceder a verificar cada una de ellas, valorando su alcance y trascendencia a través de contactos con el cliente y revisión de sus estados financieros, en el evento que esté obligado a presentarlos, e informando inmediatamente a los niveles superiores.

Valoradas estas señales de alerta, se debe tomar medidas correctivas oportunas tales como colocar el endeudamiento en reducción y adelantar las acciones tendientes a solucionar el aspecto negativo a que se refiere la señal de alerta surgida.

## **24. ASPECTOS GENERALES PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL CRÉDITO, LA CARTERA Y LA COBRANZA EN EASY ONLINE COMPANY COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL**

- ✓ Para las líneas de crédito con descuento por el servicio de libranza, se debe informar a las empresas que deben efectuar su pago a favor de Easy Bank Compañía de Financiamiento Comercial, durante los diez primeros días siguientes al corte, el valor correspondiente a la cuota mensual del crédito sin lugar a requerimiento alguno.
- ✓ Para la calificación del crédito por niveles de riesgo se tendrá en cuenta la capacidad de pago del deudor para cumplir con la totalidad de la obligación, en los términos y plazos pactados, el cual se determinará por la altura de la cartera. Los días de morosidad se tendrán en cuenta a partir de la fecha de vencimiento de una cuota del crédito o extracto par su cancelación.
- ✓ Se debe solicitar a todo cliente del crédito de autorización para la consulta, reporte y procedimiento de datos crediticios, financieros, comerciales de servicios en la central de información – centrales de información financiera- debidamente firmada.
- ✓ Toda condonación de interés de mora se sujetará a estudio y a aprobación de la Junta Directiva, se condona hasta el 100% de interés de mora en caso de pago total de la obligación. La Junta Directiva definirá qué porcentaje aplica en otros casos de condonación si llegare a suceder con otros componentes del saldo de crédito.
- ✓ Cuando se requiera reestructuración de créditos por subrogación o novación de deudor o deudor solidario; se someterá al nuevo deudor a todo el proceso de análisis como si se tratara de un nuevo crédito. El monto del nuevo crédito deberá asumir toda la obligación, capital, intereses (corrientes y de mora), seguros y gastos si aplicare.
- ✓ El reporte de usuarios del servicio de crédito de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial a centrales de información financiera será responsabilidad de la Gerencia General, para lo cual, deberá establecer los procedimientos necesarios para garantizar que la información suministrada sea confiable, oportuna y continua de manera que no se afecte a los usuarios, ni a Easy Online Company por la presentación de errores que conlleve a insatisfacción, demandas y sanciones.
- ✓ De acuerdo con la fecha de corte asignada al crédito de cada cliente se cobrarán intereses corrientes y seguros en el lapso de tiempo comprendido hasta la generación del primer corte. Cuando aplique, la Gerencia Comercial deberá informar a sus clientes y empresas que la primera cuota será diferente y explicar que se debe a los días proporcionales del mes.

- Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial, recibirá de sus clientes de un crédito de las diferentes modalidades y líneas, pagos extraordinarios destinados a la reducción de capital o plazo, próximas cuotas o últimas cuotas, mediante una solicitud escrita del mismo en el que indique la aplicación de su abono; la Gerencia Comercial deberá informar la novedad a la empresa del trabajador para que realice los nuevos descuentos a los que haya lugar.

#### **24.1. Aspectos administrativos de la gestión de cartera y cobranza**

En ejercicio de la gestión de cartera y cobranza se podrán realizar las siguientes acciones:

##### **24.1.1. Cláusula Aceleratoria**

En caso de que el deudor incumpla las condiciones pactadas con Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial por cualquier motivo; Easy Online Company podrá dar por extinguidos o insubsistentes todos y cada uno de los plazos faltantes de las obligaciones a cargo del deudor, y por tanto exigir de inmediato, ejecutivamente o por cualquier otro medio legal, el pago total de dichas obligaciones y sus intereses.

Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial podrá declarar vencida la totalidad de la obligación y exigir su inmediato pago en los siguientes casos:

- Por mora o incumplimiento en el pago de los compromisos u obligaciones adquiridos con Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial.
- Por indebida utilización de los fondos (Fondo Nacional de Garantías, Fondo de Garantías Regional, Fondo Antioqueño de Garantías, Garantías Comunitarias o cualquier otro previamente autorizado y avalado por la Junta Directiva) del crédito.
- Materialización de riesgos LA/FT o inclusión en listas vinculantes.
- Por falsedad en los informes suministrados a Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial y que hayan sido base para la aprobación del crédito.
- Si los bienes de alguno(s) de los otorgantes son perseguidos en ejercicio de cualquier clase de acción jurídica.
- Si los bienes dados en garantía dejan de ser suficiente respaldo de las obligaciones contraídas.
- Por mala o difícil situación económica de cualquiera del deudor o deudores solidarios, así calificados por Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial.
- Por giros de cheques sin provisión de fondos.
- Por los demás casos establecidos en la ley.

##### **24.1.2. Fallecimiento del deudor y seguro vida deudores**

En caso de fallecimiento del deudor las obligaciones serán cubiertas por el seguro vida deudores adquirido por Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial y pagado por el deudor. En casos donde se haya autorizado la carta de responsabilidad a terceros (deudores con crédito sin seguro de vida deudores) debe ser cubierta por el deudor solidario

y tercero firmante, de entrar en mora de 30 o más días se hará efectiva la cláusula aceleratoria.

### 24.1.3. Acuerdo de pago

Para facilitar la recuperación de la cartera de crédito, Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial podrá llegar a acuerdos de pago, para lo cual será necesario elaborar un acta de acuerdo que tenga como mínimo:

- Todo acuerdo de pago deberá estar contenido en un documento escrito, suscrito por el deudor, el cual quedará bajo custodia de la Gerencia Comercial, quien deberá llevar una relación y control de los mismos, adicional deberá contener: Fechas de pago, cuota, plazo y demás condiciones pactadas.
- Todo acuerdo de pago deberá estar firmado por las personas interesadas en cumplir dicho acuerdo con el visto bueno del ente aprobador.
- Todo acuerdo de pago deberá tener solicitud de normalización de pago por parte del cliente, autorización de consulta, reporte y procesamiento de datos crediticios, financieros y comerciales y formato de actualización de datos.
- Los acuerdos de las diferentes líneas de pago de créditos será suscrito por el representante legal de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial, previo visto bueno del Gerente Comercial en formato previamente autorizado por el asesor jurídico o abogado externo de cobranza; cuyo plazo máximo será de 59 meses y deberá pagar una cuota de por lo menos del 20 % de la deuda para poder suspender el proceso jurídico.
- Los acuerdos de pago deben tener en cuenta el monto total de la deuda y plazos de la siguiente manera:

| VALOR DEL SALDO<br>INSOLUTO             | PLAZO MÁXIMO<br>DE PAGO | TASA |
|-----------------------------------------|-------------------------|------|
| Hasta \$5.000.000                       | 36 meses                |      |
| Entre \$5.000.001 y hasta \$10.000.000  | 36 meses                |      |
| Entre \$10.000.001 y hasta \$20.000.000 | 36 meses                |      |
| De \$20.000.000 en adelante             | 60 meses                |      |

Todo acuerdo de pago se le aplicará la tasa de interés vigente. (Cobro de intereses de mora por las reestructuras).

Los requisitos para celebrar acuerdos de pago son:

- En caso de encontrarse el deudor en instancia pre jurídico o jurídico, la elaboración del Acuerdo de Pago corresponderá al asesor jurídico o el abogado externo de cobranza de acuerdo a las instrucciones recibidas por el Gerente Comercial de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial.
- Para acogerse al acuerdo de pago, el deudor debe demostrar intención de pago y capacidad de pago demostrable.

## **24.2. Aspectos generales para la gestión del crédito, la cartera y la cobranza**

### **24.2.1. Regla de arrastre**

Para efectos de constituir la respectiva provisión, cuando Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial califique cualquiera de los créditos de un mismo cliente en B, C, D o en E, debe llevar a la categoría de mayor riesgo los demás créditos de la misma clasificación otorgados a dicho cliente.

En aplicación de la regla de arrastre, las referencias que se hagan al deudor no se entenderán realizadas al deudor solidario que estén vinculados a la respectiva operación de crédito.

### **24.2.2. Retanqueo de créditos**

Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial puede otorgar retanqueo a los créditos que lleven como mínimo el 50 % del saldo insoluto cancelado y hayan demostrado un buen comportamiento de pago; para lo cual, se deberá someter al estudio respectivo por la Gerencia Comercial a la tasa que rija al momento del retanqueo. El nuevo crédito recogerá el saldo de la obligación anterior.

### **24.2.3. Dación de pago**

Para hacer efectiva una garantía real a favor de Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial y lograr el pago de las obligaciones del deudor se procederá de la siguiente manera:

- ✓ La Gerencia Comercial solicitará a la unidad de negocio encargada o el perito autorizado por Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial se realice el avalúo del bien inmueble objeto de dación de pago.
- ✓ El valor del avalúo será comparado con el saldo de la acreencia y la Gerencia Comercial conjuntamente con el evaluador autorizado por la Gerencia General emitirán un concepto que será presentado a la Junta Directiva, quien decidirá sobre la petición presentada.
- ✓ En el evento que el bien dado en garantía no cubra el total de la deuda podrá aceptarse como pago parcial y suscribir un acuerdo de pago sobre el saldo insoluto.
- ✓ Una vez aceptada la dación de pago, el deudor deberá transferir a Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial el bien inmueble dado en garantía.

## **24.3. Provisión de la cartera**

Para realizar la provisión de cartera la Gerencia Comercial atenderá la determinación de la Superintendencia de la Economía Solidaria como modelo de referencia; ya que la Supersociedades no provee lineamientos para este sector económico).

Cualquier modificación a las normas contempladas en este reglamento deberá ser aprobada por la Junta Directiva.

En este reglamento rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias. Dado en Villavicencio (Meta), a los diecisiete (17) días del mes de febrero de dos mil diecisiete (2017).

**JULIO ARTURO RINCON MENDOZA**  
Gerente General

Revisión 1: CAROLINA ROZO  
Coordinador comercial y financiero

Revisión 2: JULIO ARTURO RINCON MENDOZA  
Gerente General

## TABLA DE CONTENIDO

|         |                                                               |    |
|---------|---------------------------------------------------------------|----|
| 1.      | OBJETIVO                                                      | 1  |
| 2.      | ALCANCE                                                       | 1  |
| 3.      | DEFINICIONES                                                  | 2  |
| 4.      | MARCO LEGAL                                                   | 5  |
| 5.      | PRINCIPIOS APLICADOS EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS           | 6  |
| 6.      | POLÍTICA GENERAL DE CRÉDITO.                                  | 7  |
| 7.      | OBJETIVO DEL REGLAMENTO DEL SERVICIO DE CRÉDITO               | 7  |
| 7.1.    | Objetivos Específicos                                         | 7  |
| 8.      | SUJETOS DEL SERVICIO DE CRÉDITO Y DE LOS PRODUCTOS DE CRÉDITO | 8  |
| 8.1.    | Deudores                                                      | 8  |
| 9.      | Productos de crédito                                          | 10 |
| 9.1.    | Modalidades de Crédito                                        | 10 |
| 9.2.    | Líneas de crédito.                                            | 11 |
| 9.2.1.  | <b>Caracterización de las líneas.</b>                         | 11 |
| 10.     | Criterios para el análisis y otorgamiento de crédito          | 12 |
| 10.1.   | Requisito previo al otorgamiento del crédito                  | 12 |
| 10.1.1. | <b>Generalidades:</b>                                         | 12 |
| 10.1.2. | <b>Tipo obligatorio:</b>                                      | 12 |
| 11.     | Pre–estudio de crédito:                                       | 13 |
| 12.     | Estudio:                                                      | 13 |
| 12.1.   | Selección de variables y segmentación                         | 14 |
| 12.2.   | Análisis de la solicitud de crédito                           | 14 |
| 12.3.   | Criterios para el estudio y otorgamiento de crédito:          | 15 |
| 12.3.1. | <b>Capacidad de Pago</b>                                      | 15 |
| 12.3.2. | <b>Servicio de la Deuda</b>                                   | 16 |
| 12.3.3. | <b>Solvencia del deudor</b>                                   | 16 |
| 12.3.4. | <b>Garantías</b>                                              | 16 |
| 12.3.5. | <b>Centrales de información financiera</b>                    | 17 |
| 12.4.   | Gastos del Proceso de Crédito                                 | 17 |
| 12.5.   | Confidencialidad y Reserva                                    | 17 |
| 12.6.   | Información Adicional                                         | 17 |
| 12.7.   | Criterios de evaluación del riesgo crediticio                 | 18 |
| 13.     | Facultades para la aprobación de créditos                     | 18 |
| 13.1.   | Tabla No. 2 instancias de aprobación                          | 19 |
| 14.     | Responsabilidad                                               | 19 |
| 15.     | Conductas Prohibidas                                          | 19 |
| 16.     | Etapas del Crédito                                            | 20 |
| 17.     | Normas Generales de Crédito.                                  | 21 |
| 18.     | Determinación de las Garantías                                | 22 |
| 18.1.   | Clases de garantías.                                          | 22 |
| 18.2.   | Establecimiento de Garantías                                  | 22 |
| 18.2.1. | <b>Garantía no Admisible</b>                                  | 23 |

|                                                                                                                |                                                                                                                                             |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 18.3.                                                                                                          | Constitución de Garantías                                                                                                                   | 23 |
| 18.3.1.                                                                                                        | <b>Garantía no Admisible</b>                                                                                                                | 24 |
| 18.3.2.                                                                                                        | <b>Garantías admisibles</b>                                                                                                                 | 24 |
| 18.3.2.1.                                                                                                      | Garantía Hipotecaria                                                                                                                        | 24 |
| 18.3.2.2.                                                                                                      | Prendarias (pignoración)                                                                                                                    | 25 |
| 18.3.2.3.                                                                                                      | Fondo de garantías                                                                                                                          | 25 |
| 19.                                                                                                            | Desembolso                                                                                                                                  | 26 |
| 19.1.                                                                                                          | Firma de pagaré                                                                                                                             | 26 |
| 19.2.                                                                                                          | Firma de la Carta de instrucciones                                                                                                          | 26 |
| 19.3.                                                                                                          | Póliza de Seguros                                                                                                                           | 26 |
| 19.3.1.                                                                                                        | <b>Seguro Deudores</b>                                                                                                                      | 27 |
| 19.3.1.                                                                                                        | <b>Seguro contra todo riesgo</b>                                                                                                            | 27 |
| 20.                                                                                                            | Formas de recaudo y amortización                                                                                                            | 27 |
| 21.                                                                                                            | Amortización                                                                                                                                | 27 |
| 22.                                                                                                            | Recaudo                                                                                                                                     | 27 |
| 22.1.                                                                                                          | Por Nomina y/o Libranza:                                                                                                                    | 27 |
| 22.2.                                                                                                          | Por Consignación o pagos por caja:                                                                                                          | 28 |
| 22.3.                                                                                                          | Abono extraordinario de capital.                                                                                                            | 28 |
| 22.4.                                                                                                          | Tasas de Interés                                                                                                                            | 28 |
| 22.4.1.                                                                                                        | <b>Intereses corrientes</b>                                                                                                                 | 29 |
| 22.4.2.                                                                                                        | <b>Intereses de mora</b>                                                                                                                    | 29 |
| 22.5.                                                                                                          | Reestructuración de Créditos                                                                                                                | 29 |
| 22.5.1.                                                                                                        | <b>Prórroga Simple</b>                                                                                                                      | 29 |
| 22.5.2.                                                                                                        | <b>Subrogación o Sustitución Del Deudor</b>                                                                                                 | 30 |
| 22.6.                                                                                                          | Novación o refinanciación de créditos                                                                                                       | 30 |
| 23.                                                                                                            | Etapas de la gestión de cartera y cobranza                                                                                                  | 30 |
| 23.1.                                                                                                          | Incumplimiento                                                                                                                              | 31 |
| Cobro pre jurídico: el que se realiza internamente en Easy Online Company Compañía de Financiamiento Comercial |                                                                                                                                             |    |
| 31                                                                                                             |                                                                                                                                             |    |
| 23.1.1.                                                                                                        | <b>Cobro administrativo</b>                                                                                                                 | 31 |
| 23.1.2.                                                                                                        | <b>Cobro Pre Jurídico</b>                                                                                                                   | 32 |
| 23.1.3.                                                                                                        | <b>Cobro jurídico</b>                                                                                                                       | 32 |
| 23.2.                                                                                                          | Planes de normalización de cartera vencida.                                                                                                 | 33 |
| 23.3.                                                                                                          | Calificación de la cartera de créditos por edad de vencimiento.                                                                             | 33 |
| 23.4.                                                                                                          | Señales de alerta                                                                                                                           | 33 |
| 24.                                                                                                            | ASPECTOS GENERALES PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL CRÉDITO, LA CARTERA Y LA COBRANZA EN EASY ONLINE COMPANY COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL |    |
| 34                                                                                                             |                                                                                                                                             |    |
| 24.1.                                                                                                          | Aspectos administrativos de la gestión de cartera y cobranza                                                                                | 35 |
| 24.1.1.                                                                                                        | <b>Cláusula Aceleratoria</b>                                                                                                                | 35 |
| 24.1.2.                                                                                                        | <b>Fallecimiento del deudor y seguro vida deudores</b>                                                                                      | 35 |
| 24.1.3.                                                                                                        | <b>Acuerdo de pago</b>                                                                                                                      | 36 |
| 24.2.                                                                                                          | Aspectos generales para la gestión del crédito, la cartera y la cobranza                                                                    | 37 |
| 24.2.1.                                                                                                        | <b>Regla de arrastre</b>                                                                                                                    | 37 |
| 24.2.2.                                                                                                        | <b>Retanqueo de créditos</b>                                                                                                                | 37 |
| 24.2.3.                                                                                                        | <b>Dación de pago</b>                                                                                                                       | 37 |
| 24.3.                                                                                                          | Provisión de la cartera                                                                                                                     | 37 |

