

Política de cobranza y recuperación

Banco J.P. Morgan Colombia

Noviembre 2024

Tabla de contenido

1. Resumen o justificación	3
2. Alcance	3
3. Rastreador de cambios	3
4. Principios generales	3
4.1 Fundamentos de la gestión de cobranza	4
4.2 Principios en la gestión de cobranza	4
5. Recolección y Recuperación	4
5.1 Incumplimientos	4
5.2 Clasificación de la cartera vencida	5
5.3 Responsabilidades por área tras la detección de incumplimientos	5

1. Resumen o justificación

Este documento tiene como propósito servir de guía para Banco J.P. Morgan Colombia S.A. (“Banco”) en relación con las políticas de cobranza y recuperación. Además, busca asegurar el cumplimiento de la normativa vigente.

2. Alcance

	Sujeto a
Líneas de negocio	Corporate and Investment Bank
Funciones corporativas	All
Ubicaciones	Colombia
Entidades legales	Banco J.P. Morgan Colombia S.A.

3. Rastreador de cambios

Cambiado por	Revisado por	Resumen de cambios
Melissa Caro	Riesgos, Legal, Operaciones, Compliance, Sales, Finanzas, Control	Versión inicial

4. Principios generales

Este documento establece la política de Cobranza y Recuperación para el Banco y toma en consideración lo establecido en la normatividad aplicable con relación al proceso de cobranza prejudicial a la que el Banco es sujeta.

El Banco está comprometido con la excelencia en la atención a sus clientes. Con el objetivo de ofrecer soluciones efectivas a aquellos clientes que enfrentan dificultades para cumplir oportunamente con sus obligaciones, se han implementado procesos y procedimientos robustos que permiten identificar y abordar estas situaciones de manera personalizada. El propósito es asegurar que los clientes mantengan sus compromisos al día, fortaleciendo así una relación comercial sólida y duradera. La gestión de cobranza es llevada a cabo por los equipos internos del Banco, que operan bajo estrictos estándares de calidad y

conformidad con la normativa vigente, garantizando la protección de los derechos de los consumidores financieros.

4.1 Fundamentos de la gestión de cobranza

La gestión de cobranza del Banco comprende un conjunto de actividades estratégicas diseñadas para recuperar la cartera vencida y prevenir el incumplimiento de obligaciones. Estas actividades son ejecutadas directamente por el personal interno, asegurando un enfoque integral y coherente. El Banco se mantiene múltiples canales de comunicación, facilitando el diálogo y la resolución de cualquier situación que pueda surgir en el ámbito de la relación financiera con los clientes.

El proceso de cobranza prejudicial de los incumplimientos o cartera vencida en un principio no generará un cargo adicional a los clientes por la ejecución de las acciones de cobranza, en caso que se determine que existirá un cobro adicional que deba cubrir el cliente, esta situación deberá de ser informado al cliente con antelación al cargo de cualquier cobro adicional, explicando la razón del mismo y cumpliendo con el criterio de que debe de ser proporcional con el incumplimiento vigente.

4.2 Principios en la gestión de cobranza

En cada interacción de cobranza, el Banco se guía por principios fundamentales de respeto, cordialidad, transparencia, ética y confidencialidad. Estos principios se manifiestan de la siguiente manera:

- El cliente es la prioridad en el Banco. Esto se refleja en el respeto y la cordialidad con que se trata a cada cliente, implementando protocolos de contacto que promueven una relación de servicio de alta calidad entre el consumidor financiero y el Banco.
- Se asegura un trato justo y equitativo, comprometiéndose a no ejercer una posición dominante contractual sobre los clientes.
- Los horarios de cobranza respetan y se adaptan a la actividad económica de los clientes, actualizando esta información de manera continua para optimizar las gestiones.
- La creación de soluciones y alternativas para la normalización de las obligaciones es un pilar esencial de la estrategia, desarrollada con un enfoque personalizado que se ajusta a las circunstancias particulares de cada cliente, en conformidad con el marco normativo vigente y la gestión de riesgos asociada.
- El Banco se compromete a la confidencialidad y protección de la información personal y crediticia de los clientes, empleando recursos humanos y tecnológicos avanzados para asegurar un tratamiento adecuado de esta información.
- Estas políticas son aplicables a todas las actividades de cobranza realizadas por el Banco, en estricto cumplimiento con el marco normativo y las directrices emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

5. Recolección y Recuperación

5.1 Incumplimientos

El equipo de Operaciones es responsable de verificar el cumplimiento de las operaciones del Banco. En función de su rol, ha implementado procesos internos para asegurar el seguimiento y la notificación adecuada a las áreas internas pertinentes en caso de incumplimientos relacionados con la liquidación en las fechas acordadas para los créditos de capital de trabajo, factoraje financiero o Supply Chain Finance (“SCF”) y sobregiros, además de los productos operados por mercados financieros.

5.2 Clasificación de la cartera vencida

La clasificación de la cartera de crédito se realiza con base en la clasificación regulatoria como se presenta en la siguiente tabla:

Calificación	Días de Mora
A	0 a 29 días
B	30 a 89 días
C	90 a 149 días
D	>150 días (excepto categoría E)
E	>420 días (créditos sin garantía)

El equipo de Riesgo de Crédito se focaliza en el perfil de riesgo interno del cliente. Su función es hacer una revisión y seguimiento de los clientes del Banco más allá del estado de situación de su calificación regulatoria, misma que también es considerada dentro del análisis del cliente. En caso de que el perfil de riesgo de un cliente comience a mostrar deterioro, el Oficial de Riesgos realizará un análisis y evaluará realizar ajustes que podrían incluir una reducción en su calificación interna, reducción de exposición e inclusive el congelamiento de la línea de crédito, entre otras medidas aplicables.

5.3 Responsabilidades por área tras la detección de incumplimientos

a. Equipo de Operaciones

El grupo de Operaciones consolidará y enviará la información de las obligaciones pendientes de pago de las diferentes líneas de negocio con base en la información contenida en la sección 5.1.

b. Equipo de Riesgo de Crédito

En el momento en que un cliente incurse en un período de impago, independientemente de sus días de atraso, el equipo de Riesgo de Crédito y el equipo corporativo de "Special Credits" revisarán de forma detallada el caso en específico para determinar el potencial riesgo de crédito generado y las acciones a seguir para cada caso.

Después de realizar el análisis necesario desde la perspectiva de los equipos de riesgo de crédito será necesario involucrar a las áreas de negocio dependiendo del producto en cuestión con el fin de determinar las acciones a seguir.

Dentro de las acciones que el equipo de Riesgo de Crédito podría recomendar al Oficial de Riesgos se encuentran entre otras reducir la calificación interna del cliente, una

reducción de la exposición del riesgo de crédito e inclusive el congelamiento de la línea de crédito. Estas medidas deberán ser presentadas y aprobadas en el Comité de Riesgos del Banco.

c. Equipo de negocio

Con base en cada negocio se determinarán las siguientes acciones para continuar con el procedimiento de cobranza como se detalla a continuación.

- a. Mercados financieros: El equipo analizará los incumplimientos y se pondrá en contacto con los clientes para revisar el caso y establecer un plan de cobro con el cliente. El negocio determinará si será necesario informar al área de Legal del incumplimiento. Adicional a lo anterior se contactará al equipo corporativo que sea el responsable de la cobertura global de la casa matriz del cliente para informar sobre la situación con la subsidiaria local y analizar qué acciones adicionales llevar a cabo.
- b. Préstamos de capital de trabajo: El equipo operativo encargado del seguimiento de los préstamos de capital de trabajo revisará caso por caso los incumplimientos, informando a los banqueros y al área de riesgo de crédito sobre el detalle de las operaciones incumplidas y en su caso el seguimiento que se haya dado de los motivos que generaron dichos incumplimientos para determinar en conjunto con las demás áreas que acciones se seguirán. El área de negocios involucrará al área de legal dependiendo el caso en particular para determinar si es necesario seguir acciones adicionales en el proceso de cobranza.
- c. Cartera de factoraje: Se cuenta con un modelo de seguimiento manejado por el equipo de Client Services. El modelo global consiste en validar de forma diaria el reporte llamado "SCF Outstanding" que contiene la información de las facturas que están vencidas y en las que el Banco no ha recibido el pago por parte de los clientes en un lapso de 5 a 30 días naturales. En ese momento se inicia el proceso de contactar al cliente para realizar la recolección de los fondos. Si el vencimiento supera los 30 días se involucra al equipo encargado de llevar la relación directa con el cliente para continuar con el proceso de cobranza de los fondos y se informa al área de Legal la situación específica para determinar los pasos a seguir. Al recibir los fondos se realiza una reconciliación final para verificar que los vencimientos sean cubiertos por la liquidación de los fondos por parte del cliente.
- d. Sobregiros: A través de información contenida en el sistema de depósitos llamado IDDA, se podrán identificar las cuentas que se hayan sobregirado así como los días que lleva el sobregiro, solamente serán sujetas a sobregirarse las cuentas de los clientes que tengan autorizadas líneas de crédito para tal efecto. El negocio dará seguimiento en caso de que el sobregiro se extienda más de 30 días y contactará a los clientes para analizar la situación particular del caso.

d. Equipo de legal

- a. El área legal con la notificación del incumplimiento deberá a solicitud del área de negocio revisar que haya efectivamente un incumplimiento por parte del cliente. Al efecto será necesario identificar la causa del evento que genera el incumplimiento o si se trata de un evento de terminación y si hay lugar a plazos de cura en la documentación contractual.
- b. Una vez determinado el incumplimiento del contrato, el área legal de manera coordinada con el equipo de negocio establecerán los siguientes pasos relacionados con el proceso de cobranza.
- c. Se deberá confirmar con el área de negocio si se procede con el cobro judicial o extrajudicial de las sumas pendientes por pagar. En esta etapa se analizará la viabilidad de la compensación y cobro de garantías como mecanismo de cumplimiento antes de iniciar las gestiones de cobro.
- d. De manera directa o por medio de apoderados el Banco iniciará la gestión de cobro estableciendo de manera anticipada el monto del incumplimiento/terminación del (los) contrato(s). Para el efecto se determinará de antemano si el instrumento de cobro es un pagaré o en su ausencia el proceso de cobro con el contrato respectivo.

e. Órganos Corporativos

El Comité de riesgos es el órgano corporativo que aprueba las líneas de crédito con base en la información que provee el área de Riesgo de Crédito, de igual manera dentro del comité de riesgos se incluyen cambios relevantes dentro de las líneas de crédito.

En caso que se presente algún incumplimiento por parte de alguna contraparte con el Banco los equipos mencionados con anterioridad determinarán con base en cada caso específico la necesidad de escalar al Comité de Riesgos la situación con el fin de informar sobre los potenciales impactos que se pudieran llegar a tener y definir las acciones a seguir con base en las recomendaciones realizadas por las diferentes áreas del Banco.

Será necesario mantener informado al Comité de Riesgos sobre el progreso de las negociaciones con los clientes y los potenciales impactos financieros y legales que se pudieran llegar a generar a causa de algún incumplimiento. A su vez el Comité de Riesgos podrá determinar acciones adicionales con el fin de limitar los riesgos adversos de la entidad.

De manera mensual se realiza una presentación a la Junta Directiva de los temas que se revisaron y aprobaron en el Comité de Riesgos en donde se incluirán los temas relacionados con incumplimientos y medidas tomadas alrededor de estos eventos con el fin de mantener informada a la Junta Directiva misma que podrá determinar tomar medidas adicionales con relación a los eventos de incumplimientos.

f. Equipo de cumplimiento normativo

Todos los empleados deberán observar las políticas y procedimientos corporativos asociados al manejo de la información, puntualmente lo establecido en el Código de Conducta, en lo relacionado con el Principio No. 2 - Avoiding Conflicts and Managing Information. De igual manera, se deberá cumplir con lo referente a manejo de información confidencial y MNPI:

- Information Safeguarding and Barriers Policy – Firmwide

- Information Safeguarding and Barriers Policy – MNPI Firmwide Supplement

El equipo de cumplimiento normativo brindará asesoría en lo relacionado con el análisis de la información relativa a cuestiones de confidencialidad, específicamente relacionadas con el tratamiento de información sensible que podría clasificarse como información material no pública.

De igual manera se podrá brindar asesoría para apoyar a las áreas con el objetivo que conozcan las implicaciones de la información con la que se está tratando para que el Banco se asegure de cumplir con toda la normatividad aplicable en temas de manejo de la información, manteniendo la adecuada confidencialidad y protegiendo los datos de los clientes.

g. Equipo de Finanzas

- a. Reportar los incumplimientos con base en su clasificación contable dentro de los Estados Financieros según la normativa vigente y de acuerdo al producto que es el causante del incumplimiento.

En cualquier momento, el Equipo de Riesgo de Crédito o el Comité de Riesgos podrían recomendar la ejecución de acciones adicionales con relación a los incumplimientos.