


GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
RETIRO DE ASOCIADOS							
Código:	PR-CO-02	Versión:	9	Vigencia:	15 de julio de 2024	Página:	1 de 14

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para realizar el retiro de los asociados de la Cooperativa, la respectiva devolución de saldos a favor, así como la cancelación o inactivación de los productos respectivos teniendo en cuenta la causal de retiro manifestada.

2. ALCANCE

Comprende la solicitud y devolución de saldos a favor: ya sea por retiro voluntario, fallecimiento o por exclusión.

3. RESPONSABLES

- | | |
|-----------------------------|-----------------------------|
| 3.1. Director de Oficina | 3.5. Asesor Comercial |
| 3.2. Subdirector de Oficina | 3.6. Cajero |
| 3.3. Asistente de Crédito | 3.7. Responsable de Archivo |
| 3.4. Asistente de Tesorería | |

4. REQUISITOS LEGALES Y DOCUMENTALES


- 4.1. Reglamento de Ingreso y Retiro de asociados

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 5.1. **Apostillar:** Legalizar la firma de un funcionario público, en ejercicio de sus funciones.
- 5.2. **CDAT:** Certificado de Depósito de Ahorro a Término.
- 5.3. **Edicto:** Aviso, orden o decreto publicado por la autoridad con el fin de promulgar una disposición, hacer pública una resolución, dar noticia de la celebración de un acto o citar a alguien.
- 5.4. **Retiro Normal o Cruce de Cuenta:** Retiro del asociado en el integrador, cuando el valor de los ahorros (Aportes Sociales y Cuentas de ahorros) es mayor o superior al valor de los créditos en el momento de presentar la solicitud de retiro.
- 5.5. **Retiro Especial o Cruce Especial:** Retiro del asociado en el integrador, cuando el valor de los ahorros (Aportes Sociales y Cuentas de ahorros) es menor o inferior al valor de los créditos en el momento de presentar la solicitud de retiro.

6. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1. Las solicitudes de retiro pueden ser radicadas en cualquier oficina y la reclamación de los saldos a favor puede hacerse de la misma manera en un tiempo máximo de 30 días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la solicitud.
- 6.2. Cuando el asociado haya constituido un **PAF** o **CDAT** y presente la solicitud de retiro, deberá esperar el vencimiento del(los) mismo(s) para realizar la cancelación en el integrador. En caso extremo de necesitar la cancelación anticipada, el Asesor Comercial podrá enviar por correo electrónico al Subgerente Financiero la solicitud de autorización para la cancelación anticipada y dependiendo de la decisión, realizar el retiro en el integrador.
- 6.3. Los documentos de identificación para solicitar el retiro de la Cooperativa se encuentran debidamente aprobados y establecidos en el **DA-CO-01 Documentos de identificación válidos para trámites**.
- 6.4. **DOCUMENTOS PARA EL RETIRO DE ASOCIADOS:**
- 6.4.1. **Asociado Adulto:**
- Copia ampliada del documento de identidad del asociado titular.
 - FO-CO-07 Formulario de retiro (sin tachones, enmendaduras y diligenciado en su totalidad).
 - FO-CO-24 Solicitud de cancelación de productos, si tiene cuentas de ahorros vigentes.

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
RETIRO DE ASOCIADOS							
Código:	PR-CO-02	Versión:	9	Vigencia:	15 de julio de 2024	Página:	2 de 14

6.4.2. Asociado infantil:

- Copia ampliada del documento de identidad del asociado titular.
- Copia ampliada del documento de identidad del representante legal registrado en COONFIE, o curador designado por un juez.
- Copia del formulario de la afiliación.
- FO-CO-07 Formulario de retiro (sin tachones, enmendaduras y diligenciado en su totalidad)
- FO-CO-24 Solicitud de cancelación de productos, si tiene cuentas de ahorros vigentes.

6.4.3. Asociado Persona Jurídica:

- Copia ampliada del documento de identidad del representante legal.
- Copia del órgano competente de la entidad solicitante en la cual conste la autorización para solicitar el retiro como asociado de COONFIE.
- FO-CO-07 Formulario de retiro (sin tachones, enmendaduras y diligenciado en su totalidad)
- FO-CO-24 Solicitud de cancelación de productos, si tiene cuentas de ahorros vigentes.

6.5. AUTORIZACIÓN DE RETIRO POR INTERMEDIO DE UN TERCERO Y/O TRASLADO A UNA CUENTA BANCARIA

- Para realizar la solicitud de retiro y/o reclamación de los saldos a favor y el asociado no pueda presentarse personalmente en cualquiera de las oficinas, éste deberá elaborar un oficio autenticado mediante notaría mencionando a la persona autorizada y la forma de devolución de los saldos a favor. En este caso, el tercero autorizado deberá firmar toda la documentación necesaria establecida por la Cooperativa para realizar el proceso de retiro del asociado.
- En caso de que el asociado autorice a un tercero en el **FO-CO-07 Formulario de retiro** para reclamar los saldos a favor que posea, éste solo deberá presentar el documento de identidad original válido por la Cooperativa para poder realizar dicha acción, razón por la cual no será necesario presentar oficio autenticado mediante notaría.
- En caso de que el asociado se encuentre radicado en el exterior y desee realizar la solicitud de retiro y/o reclamación de los saldos a favor, deberá elaborar un oficio autenticado por el consulado o embajada y posterior a ello debe apostillar la autenticación. En caso de que la solicitud sea trasladar los recursos a una cuenta a nombre propio, no será necesario apostillar la autorización.


6.6. RETIRO POR FALLECIMIENTO DEL ASOCIADO

La información de los productos vigentes, así como de la documentación necesaria que se debe presentar para la reclamación de los saldos a favor del asociado fallecido, solo podrá entregarse a los beneficiarios registrados en los formatos de cada producto y en caso de no tener registrado beneficiarios, se entregará a los herederos.

Dependiendo del (los) producto(s) con los que contaba el asociado, se deben hacer las respectivas reclamaciones para lo cual se deben tener en cuenta los siguientes requisitos:

6.6.1. Requisitos para la Devolución de Productos de Aportes y Ahorros en Coonfie

- Carta del(os) beneficiario(s) solicitando la devolución de aportes y ahorros dirigida a Coonfie.
- Fotocopia del documento de identidad del(os) beneficiario(s) registrado en cada producto.
- Registro civil de defunción autenticado por notaría.

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
RETIRO DE ASOCIADOS							
Código:	PR-CO-02	Versión:	9	Vigencia:	15 de julio de 2024	Página:	3 de 14

Documentos por COONFIE:

- Estado de cuentas del asociado fallecido.
- Copia del formulario de admisión.
- Copia de formularios o formatos de los productos de ahorro (tarjeta de firmas, PAF y CDAT) vigentes en el momento del fallecimiento del asociado.

Parágrafo 1: Cuando no se pueda comprobar los beneficiarios registrados de forma inmediata o cuando el asociado fallecido no haya dejado registrado beneficiario alguno, se debe presentar un oficio de *SOLICITUD DE BENEFICIARIO(S)* formalmente por parte de la(s) persona(s) que se crean beneficiada(s). En este sentido, COONFIE contará con un tiempo máximo de 15 días hábiles después de la radicación de la solicitud, para confirmar por escrito si son los beneficiarios registrados en los productos vigentes. En el caso de que el solicitante no lo sea, se le debe notificar también por escrito, sin detallar o mencionar quienes son los beneficiarios registrados y sus porcentajes, saldos, productos, etc.

Parágrafo 2: En caso de fallecimiento de un asociado con CDAT, la devolución del depósito será en la fecha estipulada de vencimiento y se entregará a su(s) beneficiario(s).

6.6.2. Requisitos para Reclamar Póliza Seguros de Créditos

- Fotocopia de la cédula del asociado fallecido.
- Fotocopia del certificado de defunción.
- Registro civil de defunción autenticado por notaría.
- Fotocopia de la epicrisis o historia clínica (solo en caso de que la Aseguradora lo solicite).


Documentos COONFIE:

- Certificado de reclamación de la aseguradora (Documento Externo 2 – Gestión de Crédito).
- Plan pagos de la obligación del asociado fallecido.
- Estado de cuentas a la fecha del asociado fallecido.

Parágrafo 1: Se podrá retirar del integrador al asociado fallecido SOLAMENTE cuando se presente la aprobación y pago verificado por COONFIE por parte de la entidad aseguradora. La Asistente de Crédito informará por correo electrónico el momento en que se haya dado por terminada la reclamación.

Parágrafo 2: En caso de que el asociado fallecido contara con un crédito vigente, la devolución del saldo a favor por concepto de aportes sociales a su(s) beneficiario(s) no podrá realizarse hasta que COONFIE verifique que se haya efectuado el pago de dicha obligación por parte de la entidad aseguradora, lo cual podrá realizarse en el integrador ingresando por la ruta *Cartera financiera / reclamos aseguradora / reclamos realizados* (En caso de que la obligación ya haya sido pagado por la aseguradora su concepto será PAGADO y en caso contrario será VIGENTE).

En este sentido, si la entidad aseguradora rechaza el pago del crédito vigente, no podrá realizarse la devolución de los aportes sociales al (los) beneficiario(s) registrado(s) ya que éstos serán la garantía de la Cooperativa con la cual será saldada la obligación o parte de ella.

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
RETIRO DE ASOCIADOS							
Código:	PR-CO-02	Versión:	9	Vigencia:	15 de julio de 2024	Página:	4 de 14

6.6.3. Requisitos para Reclamar Bono de Apoyo por muerte del Titular (Para asociados que tenían vigentes el Fondo Exequial Coonfie) o **Reclamación por servicio no usado del Fondo Exequial** (Para asociados y beneficiarios que teniendo el Fondo Exequial con Coonfie, no hicieron uso del servicio).

- Carta dirigida a la empresa prestadora del fondo exequial (La Ascensión Protección Exequial) solicitando uno o dos bonos de apoyo por muerte. Registrando los teléfonos de contacto del beneficiario o beneficiarios.
 - Un bono cuando el fallecido es el asociado titular y/o
 - Otro bono cuando el servicio no fue usado.
- Fotocopia de la cédula del asociado titular del Fondo Exequial.
- Fotocopia del documento de identidad del(os) beneficiario(s).
- Registro civil de nacimiento si el beneficiario es un hijo. (Independientemente de la edad)
- Registro civil de matrimonio si el beneficiario es el conyugue. Si es compañero(a) permanente declaración juramentada de convivencia con dos testigos que no sean familiares.
- Fotocopia del certificado de defunción.
- Fotocopia del registro civil de defunción.
- Fotocopia de la factura de los gastos funerarios (solo para reclamar el servicio no usado).
- Certificado de cuenta de ahorros donde se pueda hacer transferencia interbancaria. (puede ser de Coonfie que incluya el código interbancario o de una entidad Bancaria).

6.6.4. Cuando el beneficiario sea un menor de edad, las personas que reciben los saldos a favor, serán los dos padres y si éstos se encuentran separados, podrá reclamarlos el que tenga la custodia o en su defecto un curador designado por un juez.

6.6.5. En caso de que un beneficiario no pueda acercarse personalmente a reclamar la devolución de los recursos, deberá dar poder a un tercero mediante oficio autenticado por notaría (**ver disposición general 6.5**). Si son varios los beneficiarios, se puede dar el poder autenticado a uno solo para que realice el trámite de reclamación y cobro del seguro.

6.7. FIRMA DE SOLICITUDES INHABILITADOS Y LIMITADOS

6.7.1. Cuando se trate de solicitante invidente, la firma deberá estar autenticada por Notaría, Juzgado Municipal o Alcaldía.

6.7.2. Cuando se trate de interdictos, el curador designado será quien realice todo el proceso de retiro.

6.7.3. Para solicitantes analfabetos que no dibujan la firma y así se observa en su cédula, se deberá hacer firmar el formato **FO-CO-09 Acta firma a ruego**.

6.7.4. Tratándose de impedimentos transitorios, que firman con la mano contraria por problemas de traumatología, se aceptará firma transitoria, mientras recobra su normalidad.

6.8. RETIRO DEL FONDO EXEQUIAL: El Asesor de Gestión Social deberá generar mensualmente el informe de retiros general e inactivar a los ex asociados del fondo de protección exequial.

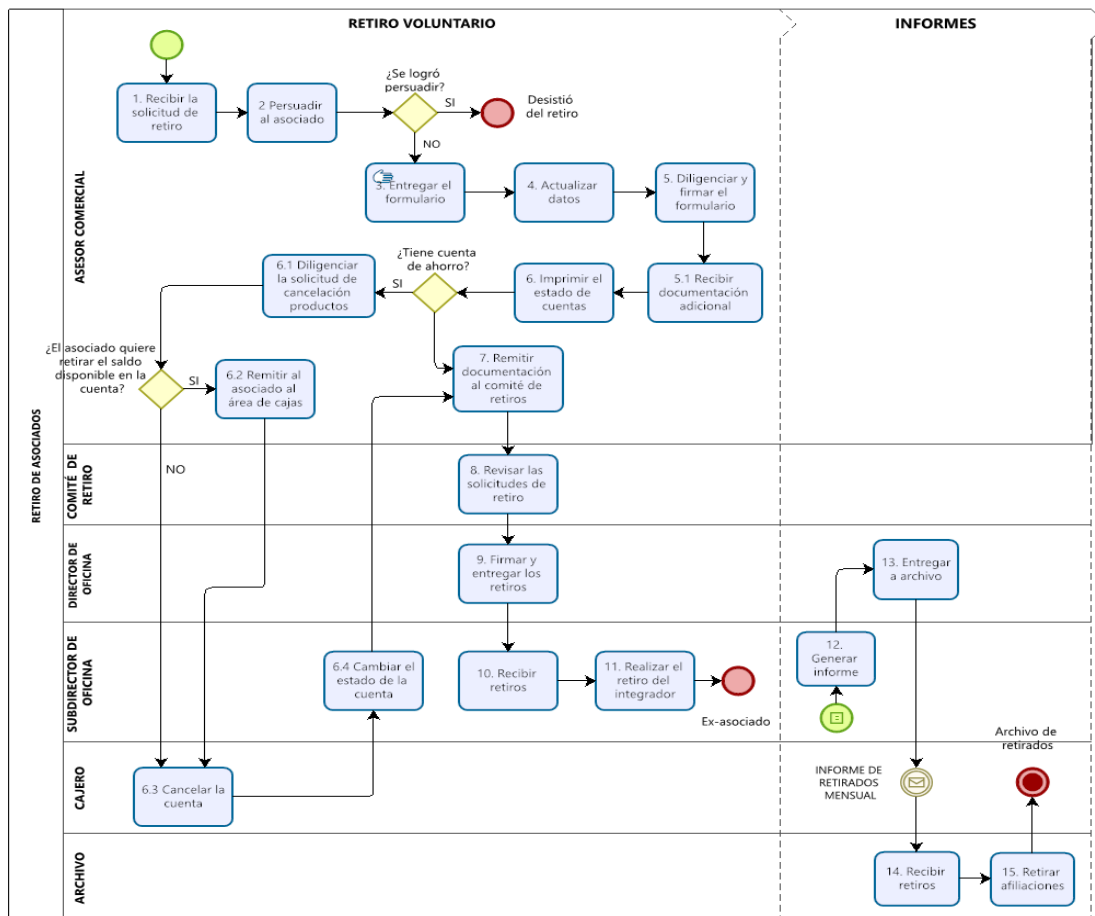
6.9. DEVOLUCION DE SALDOS POR CHEQUE: Cuando el ex asociado solicite la devolución de saldos a su favor en cheque, este debe ser resuelto por el Subdirector de Oficina y en ausencia de éste por el Asesor de Operaciones en el caso de la oficina Neiva Centro. Si el cheque va dirigido a un tercero, se debe anexar el **FO-AH-17 Autorización de débito, transferencias y débitos automático**.

RETIRO DE ASOCIADOS

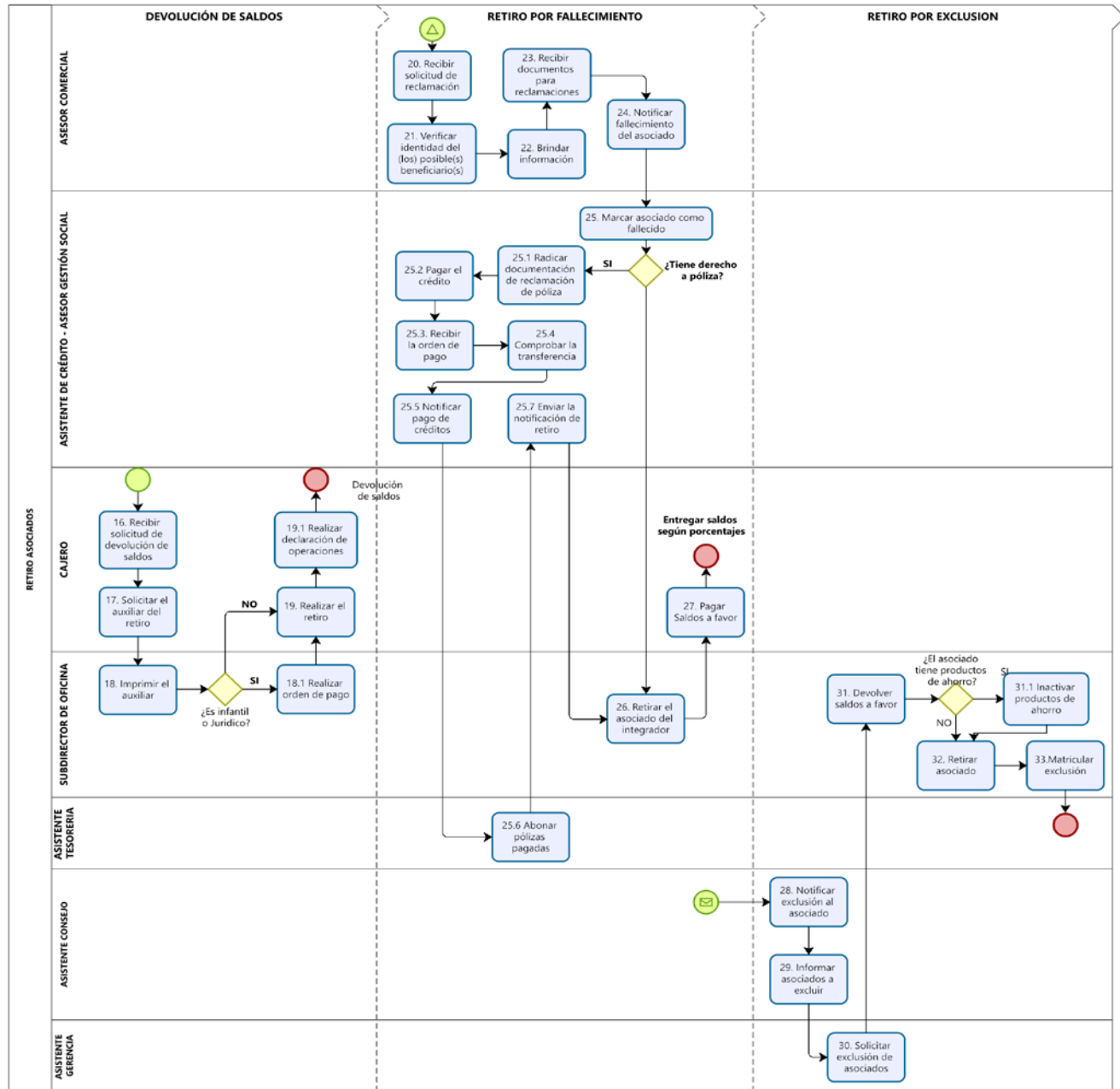
Código:	PR-CO-02	Versión:	9	Vigencia:	15 de julio de 2024	Página:	5 de 14
----------------	----------	-----------------	---	------------------	---------------------	----------------	---------

- 6.10. El Consejo de Administración debe informar a la Gerencia General sobre los procesos disciplinarios abiertos contra los asociados para que sean comunicados a su vez a las oficinas a la que éstos pertenecen con el objetivo de retener la solicitud de retiro de la cooperativa en caso de que la realicen antes de que se conozca el resultado del proceso.
- 6.11. El funcionario que atienda a un asociado manifestando la intención de retirarse de la cooperativa, deberá redireccionarlo al Director de Oficina o en su ausencia al Subdirector.
- 6.12. Los Directores de oficina deberán contar con los formularios de retiro en sus respectivas oficinas, **éstos ya no se encontrarán disponibles en el área de asesoría comercial.**
- 6.13. El formulario de retiro de un asociado debe ser diligenciado por él mismo, evitando así posibles reclamaciones si se llegase a presentar alguna novedad. En el caso de los asociados inhabilitados y limitados, se deberá realizar el procedimiento de acuerdo con lo establecido en el numeral 6.7 del presente documento.
- 6.14. Cuando se excluya a un asociado de la Cooperativa, se le hará entrega de la totalidad de los saldos que posea en productos de ahorro. En ese sentido no se le podrá realizar cruce de cuentas aunque tenga obligaciones activas con la entidad.

7. DIAGRAMA DE FLUJO



RETIRO DE ASOCIADOS



8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
RETIRO VOLUNTARIO				
1	Recibir la solicitud del asociado	El funcionario que atienda la solicitud de retiro por parte del asociado, lo redireccionará hacia la oficina del Director o en su ausencia a la del Subdirector con el fin de que inicien con la gestión de retención de este.	Funcionarios	

RETIRO DE ASOCIADOS

Código: PR-CO-02

Versión: 9

Vigencia: 15 de julio de 2024


Página: 7 de 14

2	Persuadir al asociado	Recibir la solicitud de retiro e iniciar el proceso de persuasión para evitar el retiro. Informar al asociado acerca de los productos y servicios que ofrece COONFIE, así como de los beneficios económicos y sociales (fondo exequial, fondo de educación) que perdería en caso de retirarse de la Cooperativa.	Director y/o Subdirector de oficina	
3	Entregar formulario de retiro	Entregar el formulario de retiro al asociado en caso de que la decisión continúe siendo el retiro definitivo de la cooperativa a pesar de que el Director haya agotado todos los medios. Remitir al asociado con un asesor comercial con el fin de que continúe con el respectivo proceso.	Director y/o Subdirector de oficina	FO-CO-07 Formulario de retiro
4	Actualizar datos	Solicitar el documento de identidad original del asociado y verificar su estado de cuentas. Realizar la actualización de datos en el integrador (según criterio del Director de oficina). Ingresar al Administrador de informes e imprimir el formato de actualización dependiendo del tipo de asociado, hacerlo firmar y tomar la huella.	Asesor Comercial	FO-CO-02 Formulario Adulto FO-CO-03 Formulario Futurito FO-CO-04 Formulario Persona Jurídica
5	Diligenciar y firmar formulario de retiro	Solicitar el diligenciamiento y firma del formulario de retiro al asociado teniendo en cuenta los campos solicitados, verificando que aquellos obligatorios se encuentren completamente diligenciados o marcados. Ver disposición general 6.13 Sacar copia ampliada del documento de identidad del asociado y verificar que el formulario se encuentre bien diligenciado, solicitar firma y huella de éste. Redactar las observaciones sobre la solicitud de retiro y la persuasión usada para retener el asociado. Entregar una copia (1era copia) al asociado del formulario completamente diligenciado.	Asesor Comercial	FO-CO-07 Formulario de retiro Copia documento de identidad

RETIRO DE ASOCIADOS

Código:	PR-CO-02	Versión:	9	Vigencia:	15 de julio de 2024	Página:	8 de 14
----------------	----------	-----------------	---	------------------	---------------------	----------------	---------

5.1	Recibir documentación adicional	Comprobar que los documentos entregados sean los correctos y se encuentren completos según lo establecido en la disposición general 6.4	Asesor Comercial	Documentos soporte
6	Imprimir el estado de cuentas	Imprimir el estado de cuentas del asociado solicitante para anexar a la documentación de solicitud de retiro.	Asesor Comercial	Estado de cuentas
6.1	Diligenciar la solicitud de cancelación de productos	Diligenciar el <i>FO-CO-24 Solicitud de cancelación de productos</i> , relacionando cada producto activo del asociado. La cancelación de estos productos se debe realizar de acuerdo con el procedimiento establecido (<i>Ver los procedimientos de cada producto y la disposición general 6.2</i>).	Asesor Comercial	FO-CO-24 Solicitud cancelación de productos
6.2	Remitir al asociado al área de cajas	Entregar el formato de cancelación de productos al asociado para que pueda pasar al área de cajas a reclamar el saldo disponible en su cuenta de ahorros (si aplica). En caso de que el asociado no desee reclamar el dinero disponible en su cuenta de ahorros de manera inmediata o no posea saldo en esta, el formato deberá anexarse dentro de la solicitud de retiro.	Asesor Comercial	FO-CO-24 Solicitud cancelación de productos
6.3	Cancelar la cuenta de ahorros	Realizar la cancelación de la cuenta de ahorros teniendo como soporte el formato de cancelación de productos presentado por el asociado. Retirar la tarjeta de firmas de la cuenta y anexar al documento presentado.	Cajero	FO-CO-24 Solicitud cancelación de productos. FO-AH-02 Tarjetas de firmas
6.4	Cambiar el estado de la cuenta	Cambiar el estado de la cuenta a CANCELADA luego de realizar el proceso respectivo en la caja.	Subdirector de Oficina	
7	Remitir documentación al comité de retiros	Entregar la documentación recibida durante el transcurso del día al Comité de retiro de asociados de la oficina correspondiente para su revisión y aprobación.	Asesor Comercial	FO-CO-07 Formulario de retiro y documentos soporte
8	Revisar solicitudes de retiro	Verificar que las solicitudes de retiro se encuentren debidamente diligenciadas y con la documentación completa.	Comité de retiro de asociados	Solicitudes de retiro

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
RETIRO DE ASOCIADOS							
Código:	PR-CO-02	Versión:	9	Vigencia:	15 de julio de 2024	Página:	9 de 14

9	Firmar y entregar los retiros	Firmar y sellar cada solicitud de retiro (tanto el original como la copia que se archiva en la carpeta) y entregar al Subdirector de Oficina.	Director de Oficina	FO-CO-07 Formulario de retiro firmado.
10	Recibir retiros	Almacenar los retiros y coordinar con el Director de Oficina la fecha en que la que se realizará el retiro en el integrador.	Subdirector de Oficina	FO-CO-07 Formulario de retiro firmado.
11	Realizar el retiro del integrador	Realizar el retiro en el integrador según el IN-CO-03 Retiro de asociados.	Subdirector de Oficina o Asesor Operaciones	Nota contable de retiro (fuente 77)

INFORMES

12	Generar informe	Generar mensualmente el informe de retiros realizados. Verificar que el acta coincida con las copias de los formularios de retiro realizados en el mes. Enviar el informe al Director de Oficina.	Subdirector de Oficina	Memorando Interno Acta de retiros con copias de formularios
13	Entregar a archivo	Realizar mediante memorando interno la entrega de los retiros realizados mensualmente al encargado del archivo.	Director de Oficina	Memorando Interno
14	Recibir retiros	Comprobar que la relación de los retiros se encuentre completa con las copias de los formularios.	Auxiliar Archivo o funcionario asignado	Acta de retiros con copias de formularios
14.1	Informar faltantes	Informar al Director de Oficina si se hubiese presentado alguna novedad con relación a la documentación.	Auxiliar Archivo o funcionario asignado	Memorando Interno
15	Retirar afiliaciones	Buscar la carpeta del ex asociado, retirarla del archivo, anexar la documentación del retiro y trasladar carpeta a la sección de "asociados retirados".	Auxiliar Archivo o funcionario asignado	AZ Retirados Carpetas

DEVOLUCION DE SALDOS

16	Recibir solicitud de devolución de saldos	<p>Solicitar el documento de identidad del ex asociado, verificar que ya se encuentre como retirado en el integrador y/o que haya cumplido el tiempo para poder hacer la devolución de saldos a favor de los productos que tenía en la cooperativa.</p> <p>Cuando el solicitante sea un representante legal de un ex asociado infantil, persona jurídica, tercero autorizado o que aún no se encuentre retirado en el integrador, se debe</p>	<p>Cajero</p> <p>Subdirector de oficina</p>	FO-CO-07 Formulario de retiro
----	---	---	--	----------------------------------

RETIRO DE ASOCIADOS

Código:	PR-CO-02	Versión:	9	Vigencia:	15 de julio de 2024	Página:	10 de 14
----------------	----------	-----------------	---	------------------	---------------------	----------------	----------

		dirigir a la Subdirección de Oficina para que se le realice la orden de pago o el retiro respectivo.		
17	Solicitar el auxiliar del retiro	Solicitar al Subdirector de Oficina la impresión del comprobante del auxiliar contable del retiro.	Cajero	
18	Imprimir el auxiliar	Ingresar por la ruta: Contabilidad / Informes contables / por cedula y cuenta, y usar la cuenta #24650505 con el número de identificación del ex asociado e imprimir el auxiliar del retiro, firmar y sellar, escribir el código transaccional a usar (8001) y entregar al Cajero. Realizar la orden de pago si se trata de un representante legal.	Subdirector de Oficina Asesor Operaciones	Auxiliar contable firmado
19	Realizar el retiro	Realizar el retiro por la operativa de caja con el código transaccional escrito en el auxiliar (8001) u orden de pago. Hacer firmar por parte del ex asociado el recibo de caja. Entregar el dinero correspondiente a la devolución, firmar y sellar los recibos. Entregar la copia amarilla al ex asociado. El recibo original se anexa al auxiliar contable u orden de pago ya que hace parte integral del movimiento diario. Ver disposición general 6.9.	Cajero	Recibo de caja firmado Auxiliar contable firmado FO-FI-01 Orden de pago
19.1	Realizar declaración de operaciones	En caso de que los recursos que retire el ex asociado superen los montos establecidos legalmente, éste deberá diligenciar el <i>FO-RI-08 Declaración de operaciones en efectivo</i> .	Cajero	FO-RI-08 Declaración de operaciones en efectivo
RETIRO POR FALLECIMIENTO				
20	Recibir solicitud de reclamación	Recibir del posible beneficiario la información acerca del fallecimiento del asociado y la solicitud para reclamación de saldos a favor. Nota: Esta solicitud debe realizarse de manera escrita mediante un oficio dirigido a la oficina a la cual pertenecía el asociado.	Asesor Comercial	Oficio dirigido a la Cooperativa

RETIRO DE ASOCIADOS

Código: PR-CO-02

Versión: 9

Vigencia: 15 de julio de 2024

Página: 11 de 14

21	Verificar identidad del (los) posible(s) beneficiario(s)	Verificar con el documento de identidad original de la persona que está brindando la información, si efectivamente es beneficiario del asociado fallecido.	Asesor Comercial	
22	Brindar información	<p>Verificar en el estado de cuentas del asociado fallecido los productos activos con los que contaba y que los beneficiarios se encuentren relacionados en cada formato.</p> <p>Una vez corroborada esta información se debe informar al (los) beneficiario(s) correspondiente(s) la documentación necesaria que debe(n) presentar para la reclamación de saldos (Ver disposición general 6.6).</p> <p>En caso de tener derecho a las pólizas por fondo exequial o crédito adjuntar los documentos del numeral 6.6 de las disposiciones generales.</p>	Asesor Comercial	
23	Recibir los documentos para reclamaciones	Verificar que los documentos requeridos para la reclamación de los productos en COONFIE y/o las pólizas de seguro correspondientes, estén completos según cada producto.	Asesor Comercial	Documentos soporte
24	Notificar fallecimiento del asociado	<p>24.1. Enviar escaneado al Asesor de Gestión Social el acta de defunción del asociado</p> <p>24.2. En caso de tener derecho a pólizas de seguro, se debe enviar escaneada la documentación requerida para la reclamación según lo establecido en la disposición general 6.6.3, dirigido a los siguientes funcionarios: Póliza de seguros de créditos: Asistente de Crédito.</p>	Asesor Comercial	Correo electrónico
25	Marcar asociado como fallecido	Ingresar al integrador y marcar al asociado como fallecido ingresando por la ruta Asociados / asociados fallecidos (RECLAMOS) e informar la marcación en el sistema.	Asesor de Gestión Social	
25.1	Radicar documentación para reclamación de póliza(s)	Realizar la reclamación en la página web de la aseguradora, adjuntando los documentos soporte entregados por el (los) beneficiario(s) a través del siguiente link:	Asistente de Crédito	Página Web aseguradora

RETIRO DE ASOCIADOS

Código: PR-CO-02

Versión: 9

Vigencia: 15 de julio de 2024

Página: 12 de 14

		https://reclamacion.laequidadseguros.coop/AppNetUnity/UnityForm.aspx?key=UFKey Nota 1: La radicación de la documentación debe realizarse dentro de los 5 primeros días del cada mes teniendo en cuenta la información reportada del mes anterior. Nota 2: El número de recibido generado por la plataforma de la aseguradora se debe adjuntar en el paquete físico de la documentación del asociado.		
25.2	Pagar el crédito	Realizar el pago del crédito por medio de nota contable usando el número de cuenta 16901010 y dejar el soporte de la transacción para su reporte. (sacar del sistema).	Asistente de Crédito	Nota contable
25.3	Recibir la orden de pago	Recibir la notificación por parte de la aseguradora de la transferencia del pago o la negación de la Póliza de Crédito.	Asistente de Crédito	Correo electrónico
25.4	Comprobar la transferencia	Revisar que haya sido efectivo el comprobante de egreso enviado por la aseguradora con la Asistente de Tesorería. Realizar la nota contable para ajustar la cuenta de terceros usada para el pago de crédito o abono anticipado de las pólizas (Cuenta puente). Nota: Los soportes de las notas contables realizadas se deben adjuntar al paquete de la documentación física del asociado y éste debe ser entregado al área de contabilidad.	Asistente de Crédito	Nota contable
25.5	Notificar pago de créditos	Notificar a través del correo electrónico a las oficinas correspondientes una vez los créditos de los asociados fallecidos hayan sido pagados por la aseguradora.	Asistente de Crédito	Correo electrónico
25.6	Abonar pólizas pagadas	Realizar el abono a la cuenta de ahorros según certificado entregado por el (los) beneficiario(s). Dado el caso, se realiza pago directo a cuenta de ahorros de Coonfie por nota de tesorería (fuente 20) o el pago a cuenta de ahorro de banco por Comprobante de Egreso Bancario (fuente 30).	Asistente de Tesorería	Nota contable y/o cheque

RETIRO DE ASOCIADOS


Código: PR-CO-02

Versión: 9

Vigencia: 15 de julio de 2024

Página: 13 de 14

25.7	Enviar la notificación de retiro	Enviar por memorando interno al Subdirector de Oficina la notificación de retiro en el integrador del asociado fallecido.	Asistente de Crédito	Correo electrónico Memorando interno
26	Retirar asociado fallecido del integrador	Realizar el retiro en el integrador de asociado fallecido teniendo como soporte toda la documentación de la reclamación del (los) beneficiario(s). Realizar la orden de pago para cancelar por caja la devolución de saldos.	Subdirector de Oficina Asesor de Operaciones	Nota de retiro FO-FI-01 Orden de pago
27	Pagar saldos a favor	Hacer el pago de los saldos correspondientes al beneficiario según lo indicado en la orden de pago entregada por el Subdirector. Cuando se tenga más de un (1) beneficiario se debe realizar un retiro por cada uno de ellos y hacer firmar individualmente cada recibo de caja como constancia.	Cajero	FO-FI-01 Orden de pago Recibo(s) de Caja firmador por cada beneficiario
RETIRO POR EXCLUSIÓN				
28	Notificar exclusión al asociado	Enviar la Resolución de exclusión aprobada por el Consejo de Administración al (los) asociado(s) correspondientes dentro de los siguientes 5 días hábiles de emitida la misma ya sea a la última dirección registrada en la Cooperativa o personalmente. En caso de que no se logre la entrega por los medios descritos, se puede realizar mediante edicto.	Asistente de Consejo	Resolución de exclusión
29	Informar asociados a excluir	Remitir a través de correo electrónico dirigido a la Gerencia General, los nombres de los asociados que se excluirán de la Cooperativa con el fin de que proceda a realizar el procedimiento interno establecido.	Asistente de Consejo	Correo electrónico
30	Solicitar exclusión de asociados	Notificar a través de correo electrónico a los Directores de oficina correspondientes, que deben realizar la exclusión de los asociados relacionados.	Gerente General o Asistente de Gerencia	Memorando interno Resolución de exclusión
31	Devolver saldos a favor	Se realiza la devolución de los saldos a favor al asociado mediante una nota de tesorería (Fuente 20) Ver disposición general 6.14	Subdirector de Oficina	Nota contable

GESTIÓN COMERCIAL					 Coonfie <small>Es Presente y Futuro Solidario</small>		
RETIRO DE ASOCIADOS							
Código:	PR-CO-02	Versión:	9	Vigencia:	15 de julio de 2024	Página:	14 de 14

31.1	Inactivar productos de ahorro	Ingresar al integrador por la ruta <i>Ahorros / Cambio de estado</i> e inactivar los productos de ahorro que posea el asociado al momento de la exclusión.	Subdirector de Oficina	Registro en Opa
32	Retirar asociado	Retirar al asociado en el integrador ingresando por la ruta: <i>Asociados / retirar / asociados</i> , digitar el documento de identidad y seleccionar la causal de retiro 010 Exclusión.	Subdirector de Oficina	Registro en Opa
33	Matricular exclusión	Matricular la exclusión del asociado en el integrador ingresando por la ruta: <i>Asociados/ Asociados vetados (Activar Nit)</i> y dejar como INACTIVO.	Subdirector de Oficina	Registro en Opa

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

FO-CO-02 Formulario Adulto
FO-CO-03 Formulario Futurito
FO-CO-04 Formulario Persona Jurídica
FO-CO-07 Formulario de Retiro.
FO-CO-24 Solicitud para la cancelación de productos.
IN-CO-03 Retiro de asociados.
FO-FI-01 Orden de Pago interna.
FO-RI-08 Declaración de operaciones en efectivo.
Externo 2 Certificado de reclamaciones La Equidad Seguros.
DA-CO-04 Documentos de identificación válidos para trámites

10. CONTROL DE CAMBIOS

La trazabilidad de los cambios generados en el documento podrá ser consultada en el Listado Maestro de Documentos.

Versión	Descripción Del Cambio	Fecha de Aprobación
9	Modificación de la disposición general 6.6 Retiro por fallecimiento del asociado, sus requisitos y documentos de Coonfie. Se ajustan las disposiciones 6,9 y 6,10. Se ajustan las formalidades de las actividades 2 - 3 - 5.	10 de julio de 2024
Elaborado Por:		Revisado Por:
HUMBERTO CASTAÑO GALLEGO Cargo: Subgerente Comercial		ASTORIO NO CONTROLADO SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR CARDONA Cargo: Analista SIG
		NESTOR BONILLA RAMIREZ Cargo: Gerente General