

| | | | | | |
|--------------------|----------|----------|---|-----------|---|
| GESTIÓN DE CARTERA | | | | |  Coonfie Es Presente y Futuro Solidario |
| Código: | PR-CT-12 | Versión: | 6 | Vigencia: | 01 de agosto de 2025 |

1. OBJETIVO

Gestionar la recuperación de la cartera que entró en mora de 46 a 60 días.

2. ALCANCE

Inicia con la marcación de la obligación en Prejurídico y finaliza con la recuperación de la cartera entregada, posterior se entrega el certificado Al Día o su remisión de crédito a cobro jurídico.

3. RESPONSABLES

- 3.1. Director de Cartera
- 3.2. Analista de Cobranza y Call Center
- 3.3. Abogada externa

4. REQUISITOS LEGALES Y DOCUMENTALES

- 4.1. Ley 1266 de 2008
- 4.2. Ley 1581 de 2012
- 4.3. Ley 2300 de 2023
- 4.4. Circular Básica Contable y Financiera
- 4.5. Estatutos Internos
- 4.6. Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Crédito – SARC
- 4.7. Reglamento de Cartera
- 4.8. Manual del Sistema de Protección de Datos y Responsabilidad Demostrada

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

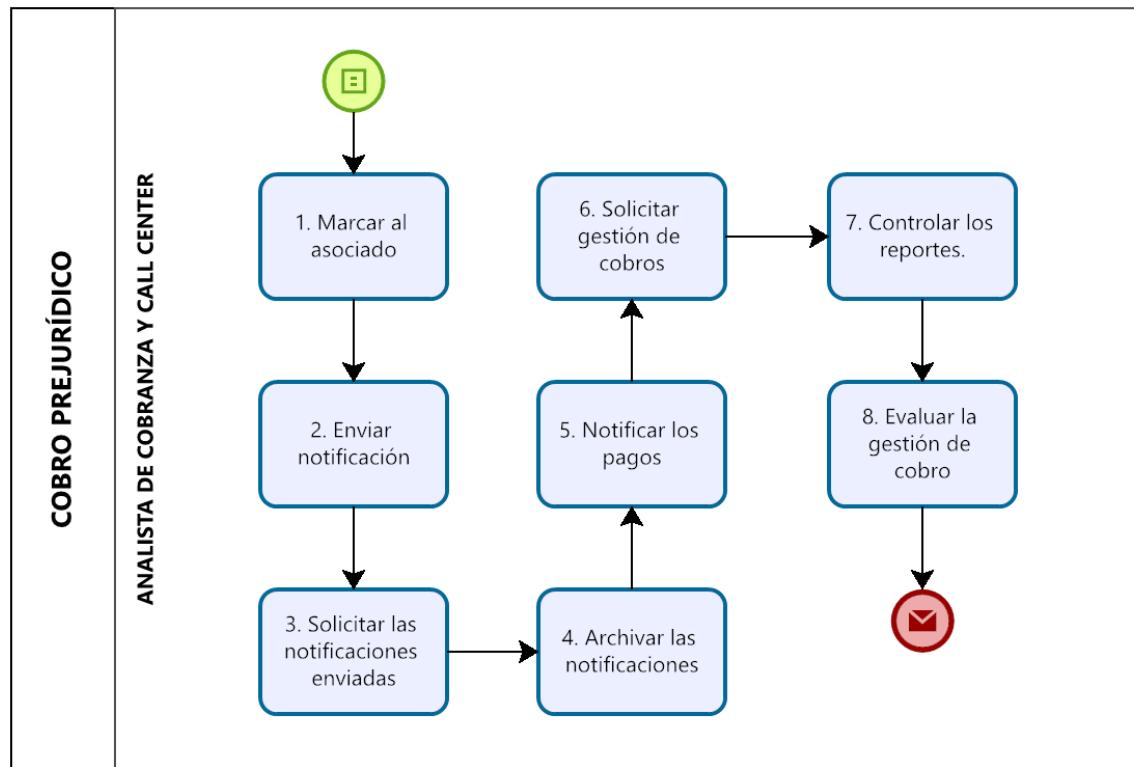
- 5.1. **Cartera:** Son las obligaciones que el asociado tiene con la empresa y se origina de las operaciones de crédito.
- 5.2. **Gestión de cobro:** Proceso mediante el cual se incluye actividades que permitan el recaudo oportuno de las obligaciones crediticias.
- 5.3. **Pagaré:** Título valor que incorpora una obligación crediticia, este documento es el que permite hacer efectiva una deuda a favor de la cooperativa.
- 5.4. **Reporte de Información financiera a operadores:** Es el reporte que realiza la cooperativa a los operadores de información financiera, con el fin de reflejar el comportamiento positivo y negativo del estado de una obligación a cargo de un asociado.

6. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1. El Director de Oficina y asesores de cobranza, deben seguir realizando la gestión de cobro a los asociados que sean objeto de cobro Prejurídico, estas gestiones deben ser registradas en las notas históricas del integrador (OPA), una vez la abogada los devuelva y que no hayan tenido una recuperación exitosa; Los medios por utilizar son: Llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos, cartas de cobro; o los que haya autorizado en cumplimiento de la ley 2300.
- 6.2. Se debe dejar evidencia de las comunicaciones enviadas y de los compromisos o acuerdos de pago las cuales deben quedar registradas en las notas históricas del integrador (OPA) a cada asociado objeto de cobro Prejurídico con aviso a cobro jurídico, así como de los correspondientes certificados de mensajería y/o correos electrónicos que permitan conocer el lugar de destino de las comunicaciones.
- 6.3. Dentro de las gestiones de recuperación se dispone los arreglos de cartera que contempla el reglamento.

- 6.4.** Los costos en que incurre el asociado para la recuperación de cartera en cobro Prejurídico, será del 5% sobre el saldo en mora. Y solo será desmarcado de este cobro, cuando realice el pago total de la morosidad, si el asociado realiza abonos parciales, seguirá estando en cobro pre - jurídico hasta cuando quede totalmente al día en la obligación.
- 6.5.** El modelo de comunicación que se enviará como notificación del cobro Prejurídico por parte del abogado, debe contener la información del estado actual del crédito, y con ello realizar la explicación de cuando se iniciaría el proceso de cobro jurídico y las consecuencias de este cobro.
- 6.6.** El abogado debe entregar a la analista de cobranza y call center con copia al Director de Cartera los soportes de las comunicaciones enviadas en un tiempo máximo de 3 días, y semanalmente el informe de las gestiones realizadas. contados desde la fecha de entrega o marcación a cobro Prejurídico (envío de relación de asociados).
- 6.7.** La calidad, coherencia y veracidad de los datos suministrados para los diferentes procesos de cobro son responsabilidad del funcionario encargado de generar las bases de datos desde del integrador, administrador de informes o cualquier otro medio estipulado para tal fin. Esto incluye la adecuada manipulación de los archivos resultantes de la generación de informes y/o la recepción de los mismos.
- 6.8.** Finalizado el mes la abogada debe entregar un informe y se evaluará el proceso de cobranza que realizó durante el mes, tal como la efectividad y la recuperación de la cartera en este estado.

7. DIAGRAMA DE FLUJO



| | | | | | | |
|--------------------|----------|----------|---|-----------|--|----------------|
| GESTIÓN DE CARTERA | | | | | | |
| COBRO PREJURÍDICO | | | | |  Coonfie <i>Es Presente y Futuro Solidario</i> | |
| Código: | PR-CT-12 | Versión: | 6 | Vigencia: | 01 de agosto de 2025 | Página: 3 de 4 |

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

| No. | Actividad | Descripción de la actividad | Responsable | Registro |
|-----|---------------------------------------|--|------------------------------------|-----------------------------|
| 1 | Marcar al asociado | <p>Generar diariamente el reporte de asociados por oficina con mora igual o superior a 46 hasta los 60 días en el integrador, por la ruta: Jurídico / Reportar a cobro Jurídico – Prejurídico y enviar ese listado en Excel a las oficinas para su conocimiento sobre el estado en que se encuentra cada obligación marcada.</p> <p>Este proceso se debe de marcar con el Nit de Coonfie y reportarlo a la abogada externa asignada para la respectiva gestión</p> | Analista de Cobranza y Call Center | Marcación OPA |
| 2 | Enviar notificación | <p>Enviar la comunicación según el canal autorizado por el asociado deudor y codeudor que será objeto de cobro Prejurídico y la plantilla para que sean notificados.</p> <p>Ver disposición general 6.6</p> | Analista de Cobranza y Call Center | Correo electrónico |
| 3 | Solicitar las notificaciones enviadas | <p>Solicitar la(s) notificación(es) realizada(s) por el abogado en la gestión de la cobranza prejurídica y del aviso del envío a cobro jurídico</p> <p>Revisar la relación de asociados enviados en la plantilla.</p> <p>Cargar y realizar la comunicación o notificación en la plataforma autorizada por la Cooperativa.</p> | Analista de Cobranza y Call Center | Canales autorizados |
| 4 | Archivar las notificaciones | <p>Archivar o dejar soporte de la remisión de las notificaciones y comprobar cuales han sido entregadas exitosamente.</p> <p>Revisar e identificar las notificaciones que fueron devueltas.</p> <p>Ver disposición general 6.2</p> | Analista de Cobranza y Call Center | Remisión de notificaciones. |
| 5 | Notificar los pagos | Generar diariamente y a primera hora, por la ruta: Administrador de informes / SubCartera / Abonos Asociados Prejurídico los pagos | Analista de Cobranza y Call Center | Correo electrónico |

| | | | | | |
|--------------------|----------|----------|---|-----------|---|
| GESTIÓN DE CARTERA | | | | |  Coonfie Es Presente y Futuro Solidario |
| Código: | PR-CT-12 | Versión: | 6 | Vigencia: | 01 de agosto de 2025 |

| No. | Actividad | Descripción de la actividad | Responsable | Registro |
|-----|-----------------------------|---|------------------------------------|--------------------|
| | | realizados por los asociados del día anterior de trabajo , descargarlos en EXCEL y enviárselos a la abogada externa Para el primer día hábil de cada semana se debe generar el informe del sábado y domingo. Enviar por correo electrónico a la abogada externa el reporte generado de pagos o abonos en Prejurídico. | | |
| 6 | Solicitar gestión de cobros | Solicitar diariamente por correo electrónico la gestión de cobro realizada por el abogado del listado entregado (plantilla de cobro). | Analista de Cobranza y Call Center | Correo electrónico |
| 7 | Controlar los reportes | Verificar diariamente el listado entregado al abogado, que se hayan realizado las gestiones a cada asociado y registrarlo en las notas históricas de OPA. | Analista de Cobranza y Call Center | |
| 8 | Evaluar la gestión de cobro | Evaluar en el cierre de mes la gestión realizada por el abogado de acuerdo a los datos registrados en el informe de Power BI. | Analista de Cobranza y Call Center | |

9. DOCUMENTOS RELACIONADOS

N/A

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 |
|--|---|--|
| 6 | Se modifica el alcance del procedimiento. Se ajustan los responsables. Se actualizan los requisitos legales y documentales del proceso. Se ajusta el cargo de Asesor de Cobranza como responsable de la gestión de cobro. Se modifica la disposición general 6.6. Se actualizan las actividades para generar el informe. Se elimina la actividad 2 "Generar el informe". Se modifica la actividad 3 "Enviar notificación". Se actualiza la descripción de la actividad 4, 6, 7 y 8. | 22 de julio de 2025 |
| Elaborado Por: | Revisado Por: | Aprobado Por: |
| ARNULFO CORONADO LEON Cargo: Director de Cartera | SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR CARDONA Cargo: Coordinador de PL y SIG | NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ Cargo: Gerente General |