

GESTIÓN DE CARTERA						
ACUERDO DE PAGO					 Coonfie Es Presente y Futuro Solidario	
Código:	PR-CT-17	Versión:	2	Vigencia:	23 de julio de 2025	Página: 1 de 6

1. OBJETIVO

Facilitarle al deudor y/o codeudor, el cumplimiento de obligaciones vencidas mediante la suscripción de acuerdos de pago que, si bien no extinguen la obligación, suspende temporalmente las acciones de cobro. Estos acuerdos otorgan plazos razonables para la cancelación de la deuda, constituyéndose en una herramienta de gestión preventiva y correctiva dentro del proceso de recuperación de cartera, en concordancia con los principios de legalidad, equidad financiera y control del riesgo crediticio.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para los deudores y codeudores que hagan uso y aprovechen este procedimiento. Por ello inicia con la recepción de la solicitud de acuerdo de pago y finaliza con el seguimiento al cumplimiento del acuerdo.

3. RESPONSABLES

- 3.1. Director de Cartera
- 3.2. Director de Oficina
- 3.3. Asistente jurídico
- 3.4. Asesor de Cobranza
- 3.5. Auxiliar de Call Center
- 3.6. Abogado Externo

4. REQUISITOS LEGALES Y DOCUMENTALES

- 4.1. Ley 2300 de 2023
- 4.2. Reglamento de Cartera
- 4.3. Manual del Sistema de Protección de Datos y Responsabilidad Demostrada

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 5.1. Acuerdo de pago: Se entenderá como acuerdo de pago, el contrato celebrado entre el deudor moroso y la cooperativa Coonfie para establecer la forma y condiciones de pago de las obligaciones contraídas por los asociados.

6. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1. Todo acuerdo de pago debe contener una fecha límite de pago dependiendo en la etapa del proceso en que se encuentre la obligación (días, una semana, una quincena, un mes).
- 6.2. Se debe escribir claramente los términos del acuerdo, donde se incluya la información sobre la fecha del acuerdo de pago, las condiciones de pago, capital, los intereses, honorarios y agencias en derecho dependiendo el caso, el cronograma de pagos, los cargos por pagos atrasados, consecuencias del incumplimiento y cualquier otro detalle en el acuerdo.
- 6.3. Los acuerdos de pago en la etapa administrativa deben ser realizados por el Asesor de Cartera de cada oficina. Los Auxiliares de Call Center, Directores de Oficina y el Director de Cartera solo podrán otorgar durante el mismo mes y debe quedar registrar en el módulo Call Center por parte de los operadores del call-center y asesores de cobranza. Los acuerdos de pago en cobro Prejurídico deben ser realizados por el Analista de Cobranza y Call Center coordinadamente con la abogada externa del Prejurídico teniendo en cuenta que estas obligaciones a los 61 días deben de estar marcadas en cobro jurídico y no superar los 85 días de mora
- 6.4. Los acuerdos de pago se pueden recibir y llevar a cabo en cualquier etapa del proceso de cobro del crédito.

GESTIÓN DE CARTERA					 Coonfie Es Presente y Futuro Solidario
ACUERDO DE PAGO					
Código:	PR-CT-17	Versión:	2	Vigencia:	23 de julio de 2025
Página:	2 de 6				

- 6.5.** Cuando se realice un acuerdo de pago, se debe enviar al abogado, el documento de suspensión de proceso, esto con el fin que la obligación no incurra en desistimiento tácito y suspenda la acción de cobro, concediendo plazos prudenciales.
- 6.6.** Por regla general, no se debe conceder más de un acuerdo de pago a la vez por obligación.
- 6.7.** Los acuerdos de pago que requieran más de dos cuotas para que la obligación quede al día deberán contar con la aprobación expresa del Comité de Normalización de Cartera, previa evaluación de la viabilidad financiera y jurídica del caso.
- 6.8.** En cambio, aquellos acuerdos que se estructuren para ser cancelados en una sola cuota podrán ser aprobados directamente por los funcionarios responsables dependiendo del monto del acuerdo de pago.
- 6.9.** Si el acuerdo es asumido por un tercero, este debe presentar una autorización autenticada por parte del titular de la obligación y/o mediante un poder si es con apoderado judicial.

7. Políticas y límites en Acuerdos de pago

La adecuada gestión de los acuerdos de pago constituye una herramienta estratégica, tanto para fortalecer los mecanismos internos de control, como para garantizar el cumplimiento normativo que exige la Circular Básica Contable y Financiera en su Título IV, Capítulo II, pues allí se establece que el sistema de administración del riesgo de crédito debe incluir políticas de reestructuración, límites de exposición, definición de apetito al riesgo, seguimiento continuo y pruebas de desempeño sobre las medidas adoptadas. Por lo tanto, no es suficiente con atender acuerdos de pago caso a caso; se requiere una estructura que permita establecer límites, monitorear reincidencias, definir responsabilidades y evidenciar que las decisiones adoptadas obedecen a criterios técnicos y objetivos.

Por lo anterior, se deben incorporar límites porcentuales del volumen de cartera que puede acogerse a acuerdos de pago según el perfil de riesgo, pues además de ser una buena práctica, también es una medida necesaria para evitar concentraciones indeseadas o decisiones discretionales. Al establecer criterios de autorización diferenciados según monto, perfil del deudor o tipo de crédito, se fortalece la gobernanza y se evitan conflictos de interés o decisiones poco sustentadas.

Finalmente, el seguimiento y la revisión sistemática del impacto de los acuerdos de pago permitirán medir su efectividad y ajustar oportunamente las políticas, asegurando una gestión dinámica, transparente y alineada con los principios prudenciales del sector solidario.

1. Límites cuantitativos y porcentuales de cartera en acuerdos de pago

Los límites se definirán por nivel de riesgo (según el perfilador) y se expresarán como porcentaje máximo del saldo en mora que puede ser objeto de normalización en cada segmento:

Perfil de Riesgo	% Máximo cartera normalizable	Justificación
Riesgo Bajo	Hasta el 40% del saldo vencido	Alto porcentaje de buenos (31.8%), muy baja morosidad (0.86%)
Riesgo Medio Bajo	Hasta el 40%	Alto porcentaje de buenos (20.72%), baja morosidad (2.99%)

GESTIÓN DE CARTERA						
ACUERDO DE PAGO					 Coonfie Es Presente y Futuro Solidario	
Código:	PR-CT-17	Versión:	2	Vigencia:	23 de julio de 2025	Página: 3 de 6

Riesgo Medio	Hasta el 30%	Porcentaje medio de buenos (15.13%), morosidad media (5.09%)
Riesgo Alto	Hasta el 20%	Alto porcentaje de malos pagadores (30.75%). Morosidad del 10.85%.
Riesgo Extremo	Hasta el 15%	Mayor porcentaje de malos pagadores (42.87%) y morosidad del 15.72%. Alto riesgo sistemico. Solo se admiten casos con evidencia de mejora patrimonial o laboral

- Este porcentaje aplica sobre la cartera vencida mayor a 30 días susceptible de normalización mediante acuerdo.
- Se debe monitorear la participación mensual acumulada de cartera en acuerdos y el saldo total en mora.

2. Criterios y niveles de autorización

Segmento de Riesgo	Monto del Acuerdo	Nivel de Autorización
Todos	≤ 10 SMMLV	Director de Oficina
Medio a Extremo	10 a 50 SMMLV	Director de Cartera
Riesgo Alto o Extremo con mora > 60 días	Cualquier monto	Comité de Normalización de Cartera

Para que un deudor sea sujeto de este procedimiento deberá cumplir con:

- Historial previo con comportamiento aceptable.
- No se autoriza acuerdo si existe evidencia de fraude, usura informal, o insolvencia irreversible.

3. Protocolos de comunicación y reporte

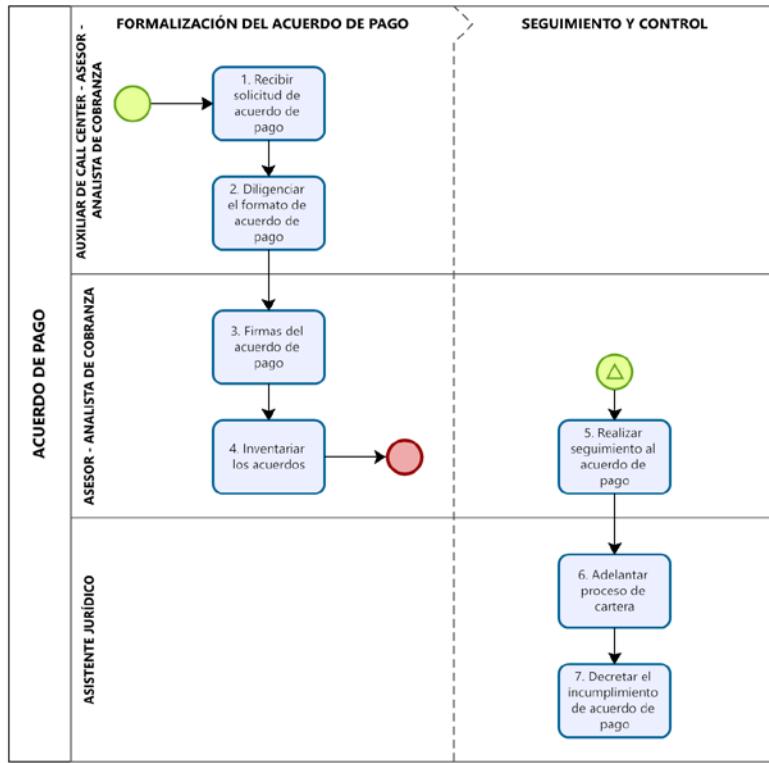
Se deberá cargar al sistema de información cada acuerdo de pago aprobado con fecha, responsable, perfil de riesgo, porcentaje del saldo normalizado, y justificación.

De igual forma se realizarán reportes mensuales al Comité de Riesgos y Consejo de Administración, que incluyen el porcentaje de cartera por riesgo normalizada, reincidencias a 60 y 90 días y concentración por agencia.

4. Frecuencia de revisión y monitoreo

Se llevará a cabo revisión trimestral obligatoria, la cual incluirá la tasa de éxito de acuerdos activos (porcentaje sin reincidencia), análisis por cohorte según perfil de riesgo, comparativo contra benchmarking histórico de recuperación sin normalización, evaluación de concentración por producto, agencia y forma de pago.

8. DIAGRAMA DE FLUJO



9. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
FORMALIZACIÓN DEL ACUERDO DE PAGO				
1	Recibir solicitud de acuerdo de pago	<p>Recibir la solicitud de acuerdo de pago por parte del asociado deudor y/o codeudor . Verificar el estado de la obligación con el fin de confirmar su situación y determinar si cumple con los requisitos establecidos para acceder al acuerdo, informando las condiciones aplicables.</p> <p>Si la obligación se encuentra en la etapa administrativa, el responsable de cartera que hizo la gestión la radica en el módulo del call-center o en Notas historias.</p> <p>Si la obligación se encuentra en la etapa Prejurídico, el responsable de cartera que hizo la gestión la radica en el integrador OPA.</p>	Auxiliar de Call Center Asesor de Cobranza Director Agencia Asistente Jurídico Director de Oficina	Modulo Call-center-FO-CT-13

GESTIÓN DE CARTERA						 Coonfie Es Presente y Futuro Solidario
Código:	PR-CT-17	Versión:	2	Vigencia:	23 de julio de 2025	

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
		<p>Si la obligación se encuentra en estado de Prejurídico y ya se ha establecido un acuerdo de pago, este deberá formalizarse a más tardar el día 85, con el fin de evitar que la obligación sea marcada como cobro jurídico. No obstante, al cumplirse los 90 días, la obligación deberá ser remitida a la oficina del Asistente Jurídico para su traslado a un abogado externo encargado del proceso de cobro.</p> <p>En caso de que la obligación ya se encuentre en cobro jurídico, cualquier acuerdo de pago deberá ser suscrito con base en el concepto jurídico emitido por el abogado asignado. La aprobación del acuerdo dependerá del monto adeudado y del nivel de autorización de los funcionarios competentes. Si el acuerdo contempla más de una cuota, deberá ser sometido a revisión y aprobación por parte del Comité de Normalización.</p>		
2	Diligenciar del formato de acuerdo de pago	Registrar las condiciones del acuerdo de pago. Se ingresa al formato diligenciando toda la información requerida del deudor y/o codeudor las condiciones del acuerdo.	Asesor de Cobranza Analista Cobranza Asistente Jurídico Director de Cartera Director de Oficina	FO-CT-13
3	Firmas del acuerdo de pago	Formalizar el documento de acuerdo de pago mediante la firma por el Asistente Jurídico, el deudor, codeudor o terceros con el Vo. Bo. Del director de Cartera.	Asistente Jurídico Director Cartera	FO-CT-13
4	Presentar informes	Registrar en el inventario – en el documento de control – en la matriz de Acuerdos de Pago. Cada acuerdo de pago culminado.	Asistente Jurídico Director Cartera	Matriz: inventario Acuerdos de Pago

GESTIÓN DE CARTERA						 Coonfie Es Presente y Futuro Solidario
ACUERDO DE PAGO						
Código:	PR-CT-17	Versión:	2	Vigencia:	23 de julio de 2025	Página: 6 de 6

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
SEGUIMIENTO Y CONTROL				
5	Realizar seguimiento al Acuerdo de Pago	<p>Verificar las fechas de cada uno de los acuerdos de pago y comprobar que se haya realizado el respectivo pago por los medios autorizados por la cooperativa.</p> <p>Los responsables de la gestión de la cobranza en cada una de las etapas harán revisión, diaria y mensual al cumplimiento de pago a los acuerdos concedidos, consultando la base de datos de información existente</p>	Asesor de Cobranza Analista Cobranza	Integrador OPA
6	Adelantar proceso de cartera	Se continua con el proceso de gestión de cartera con las actividades previstas al cobro coactivo.	Analista Call Center Asesor de Cobranza Asistente Jurídico	Integrador OPA
7	Decretar el Incumplimiento del Acuerdo de Pago	Si correspondía a un acuerdo en la etapa antes de marcar a jurídico o en la etapa coactiva, se marca a jurídico o se da la orden al abogado de continuar o activar el proceso.	Asistente Jurídico	Integrador OPA

10. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Matriz de inventario de Acuerdos de Pago

11. 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
2	Se actualiza el objetivo del procedimiento. Se adiciona al abogado externo como responsable. Se elimina la definición de Desistimiento tácito. Se actualizan las disposiciones 6.1., 6.2, 6.3., 6.4., 6.5., 6.6., Se agrega la 6.7. y 6.8. Se actualizan las descripciones de las siguientes actividades 1., 2, 3 y se cambia la 4 por Presentar Informe.	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