

Acuerdo No. 037 – AA-DE-20 Reglamento de Cartera v7 – Acta No. 015 del 27 de septiembre de 2025.

**ACUERDO No. 037**  
(27 de septiembre de 2025)

Por medio del cual se modifica el Acuerdo No. 025 del 11 de julio de 2025  
**REGLAMENTO DE CARTERA** de la Cooperativa Nacional Educativa de Ahorro y  
Crédito **COONFIE**.

**EL CONSEJO DE ADMINISTRACION DE COONFIE EN USO DE SUS  
ATRIBUCIONES LEGALES Y ESTATUTARIAS Y,**

**CONSIDERANDO**

1. Que hay necesidad de ajustar el ordenamiento interno de la Cooperativa que reglamenta la recuperación del crédito concedido dado que la cartera es el activo financiero más importante de la Cooperativa.
2. Que el Consejo de Administración tiene el deber de vigilar el desarrollo y comportamiento de todos los servicios.
3. Que el reglamento interno de recuperación de cartera es el acuerdo administrativo de carácter general expedido por el Consejo de Administración que contiene las reglas y políticas que rigen el desarrollo de la función de cobro, dentro del marco de las disposiciones legales y de orden administrativo vigentes.
4. Que, en atención a lo anterior, se vincula a este reglamento la Circular Básica Contable y Financiera expedida el 28 de diciembre de 2020 y la Circular Externa No. 54 del 5 de diciembre de 2023.

**ACUERDA:**

Expedir el presente Reglamento de Cartera que busca establecer parámetros técnicos, legales para la administración, provisión y recaudo de la cartera, con el cual se regulan las relaciones con los asociados en esta materia y al que deben acogerse los órganos de dirección, lo mismo que los funcionarios que atiendan las respectivas operaciones de cartera.

Acuerdo No. 037 – AA-DE-20 Reglamento de Cartera v7 – Acta No. 015 del 27 de septiembre de 2025.

## TABLA DE CONTENIDO

ACUERDA:	1
<b>CAPITULO I</b>	4
<b>ARTÍCULO 1° OBJETIVO GENERAL</b>	4
<b>ARTÍCULO 2° POLÍTICAS GENERALES</b>	4
<b>CAPITULO II</b>	7
<b>ARTÍCULO 3° GESTIONES DE RECUPERACIÓN</b>	7
3.1. Proceso de cobranza para créditos agropecuarios	8
3.2. Cartera Al día	8
3.3. Cartera en Mora	8
3.4. Prioridades en el abono de la obligación	8
3.5. Derecho a la Intimidad de los Consumidores	8
3.6. Etapas De La Cobranza	9
3.7. Gestiones de recuperación sobre garantías institucionales	11
<b>ARTÍCULO 4° ARREGLOS DE CARTERA</b>	11
4.1. Destinación Especifica	12
4.2. Otros Tipos De Modificaciones De La Cartera De Créditos	13
4.3. Reestructuraciones	14
4.4. Condonación De Intereses De Obligaciones En Mora	16
<b>ARTICULO 5° CRITERIOS PARA ARREGLOS DE CARTERA ASOCIADOS INDEPENDIENTES AGROPECUARIOS</b>	16
<b>ARTICULO 6. INSOLVENCIA ECONÓMICA PERSONA NATURAL</b>	17
<b>ARTÍCULO 7° COMITÉ DE NORMALIZACION DE CARTERA</b>	17
<b>ARTÍCULO 8° CASOS NO CONTEMPLADOS</b>	17
<b>ARTÍCULO 9° PROCESO COBRO JURIDICO</b>	18
9.1. Criterios para definir la remisión a cobro jurídico	18
9.2. Selección de abogados	18
9.3. Medidas Cautelares	19
9.4. Evaluación y control de la gestión jurídica	20
9.5. Honorarios de abogado a tarifa	21
9.6. Prohibiciones	21
9.7. Pago de honorarios	21

*La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de COONFIE*

Acuerdo No. 037 – AA-DE-20 Reglamento de Cartera v7 – Acta No. 015 del 27 de septiembre de 2025.

<b>9.8. Revocatoria y sustitución de poderes.....</b>	<b>21</b>
<b>ARTÍCULO 10° BAJA EN CUENTA DE CARTERA DE CREDITOS .....</b>	<b>22</b>
<b>10.1. Concepto .....</b>	<b>22</b>
<b>10.2. Proceso de aprobación y remisión de reportes.....</b>	<b>23</b>
<b>10.3. Condonación para Cartera Castigada .....</b>	<b>24</b>
<b>ARTÍCULO 11° BIENES RECIBIDOS EN DACIÓN DE PAGO .....</b>	<b>24</b>
<b>11.1. Definición de Bienes Recibidos en Dación de Pago:.....</b>	<b>24</b>
<b>ARTÍCULO 12° CONTABILIZACIÓN DE INTERESES .....</b>	<b>25</b>
<b>12.1. Suspensión de la causación de intereses e ingresos por otros conceptos .....</b>	<b>25</b>
<b>ARTÍCULO 13° COBRO DE INTERESES .....</b>	<b>25</b>
<b>13.1. Clases de intereses .....</b>	<b>25</b>
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>26</b>
<b>ARTÍCULO 14° CLÁUSULA ACELERATORIA.....</b>	<b>26</b>
<b>ARTÍCULO 15° ACTUALIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO .....</b>	<b>26</b>
<b>ARTÍCULO 16° EXCLUSIÓN DE ASOCIADOS MOROSOS.....</b>	<b>26</b>
<b>ARTÍCULO 17° VIGENCIA.....</b>	<b>27</b>

Acuerdo No. 037 – AA-DE-20 Reglamento de Cartera v7 – Acta No. 015 del 27 de septiembre de 2025.

## **CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES**

### **ARTÍCULO 1° OBJETIVO GENERAL**

Establecer políticas de control y recuperación de la cartera de crédito, buscando implementar procedimientos técnicos y eficientes para la administración, que permitan obtener mayor agilidad, coordinación y efectividad en el recaudo de la cartera de la Cooperativa.

### **ARTÍCULO 2° POLÍTICAS GENERALES**

La Cooperativa adopta como políticas de administración de cartera las siguientes:

- 2.1. La responsabilidad en el manejo y recaudo de la cartera radica esencialmente en la administración quien podrá delegarla a la Dirección de Cartera, quien dará a conocer las disposiciones y deberá hacerlas cumplir y promover ante el Comité de Gerencia.
- 2.2. El área de Cartera a través del Director de Cartera y los Directores de Oficina, tienen bajo su responsabilidad la gestión y recuperación oportuna de las obligaciones de crédito y para ello cuentan con un equipo de trabajo y esquema de cobranza, que permite de forma ordenada y especializada la gestión de todos los procesos de cobranza, incluida la gestión de los casos en proceso Pre jurídico y Jurídico, gestión que se podrá realizar a través de abogados externos.
- 2.3. Establecer los recursos necesarios tanto humanos como técnicos que permitan un eficiente control y recuperación de la cartera.
- 2.4. Los plazos máximos para cualquier arreglo de cartera por descuento de libranza serán definidos y regulados por el Comité de Crédito, Ahorro y Tasas de Interés. Sin embargo, el Comité de Normalización de Cartera será el encargado de determinar, para cada caso particular, los plazos y condiciones específicos de los arreglos solicitados, conforme a las políticas internas de la cooperativa y a la normativa vigente.
- 2.5. La Cooperativa adoptará las correspondientes provisiones y seguros que amparen la cartera contra posibles contingencias normales y extraordinarias.
- 2.6. La Gerencia General en coordinación con la Dirección de Cartera fijará los plazos de recuperación, envíos al abogado y castigo de cartera, a través de procedimientos claros y efectivos. Entre las gestiones de la Dirección de Cartera, se incluye la recuperación de las obligaciones vencidas, costas judiciales y cualquier otro valor que en favor de la Cooperativa adeuden asociados o terceros.

Acuerdo No. 037 – AA-DE-20 Reglamento de Cartera v7 – Acta No. 015 del 27 de septiembre de 2025.

- 2.7. Es responsabilidad del Director de cartera gestionar la parte operativa del cobro de las obligaciones vencidas, utilizando los medios que considere más adecuados, tales como llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto, cartas, visitas, entre otros canales autorizados. Todas las gestiones deben realizarse en estricto cumplimiento de la Ley 1266 y demás normativas legales vigentes, así como aquellas que la sustituyan, modifiquen o complementen, asegurando el respeto de los derechos de los asociados y el marco legal aplicable.
- 2.8. Los créditos con morosidad mayor o igual a 31 días de mora serán reportados negativamente a centrales de riesgos.
- 2.9. Corresponde al área de cartera en coordinación con el área de crédito, atender los requerimientos presentados por los asociados en cuanto a novedades presentadas en centrales de riesgos.
- 2.10. El Asesor de microcrédito participará en la gestión operativa del cobro y recaudo de cartera morosa para los casos de créditos desembolsados a asociados independientes agropecuarios, con el fin de conocer las causales de dicho retraso con la metodología y herramientas dispuestas por la cooperativa y determinando las posibilidades que tiene el asociado de atender su endeudamiento bajo las condiciones actuales, por lo mismo, se debe poder identificar al funcionario responsable de cada estructuración de crédito, para que sea el mismo quien adelante las labores operativas en caso de presentarse morosidad.
- 2.11. Para los arreglos de cartera de independientes agropecuarios será necesario contar con el concepto del asesor de microcrédito responsable.
- 2.12. El Asesor de Microcrédito, que realiza el estudio de la operación crediticia y da su concepto de aprobación de la operación, participará de forma activa, en el nivel operativo y de gestión de cobranza durante su etapa preventiva y directa. En las etapas prejurídica y jurídica brindará el apoyo necesario que la Cooperativa y/o abogado externo consideren que sean pertinentes para la recuperación de la cartera que contribuyó en su colocación.
- 2.13. Corresponde al área de cartera VETAR y BLOQUEAR en el sistema a los asociados, según especificaciones abajo descritas, para depurar la cartera.

**VETAR:**

- a) Asociados con cartera castigada cuya obligación haya sido cancelada por el codeudor, un tercero o por un Fondo Institucional de garantías.

**BLOQUEAR:**

- a) Asociados que sus obligaciones se encuentren en procesos jurídicos.
- b) Asociados quienes hayan sido objeto de arreglos de cartera.
- c) Asociados que se encuentren con calificación cualitativa.
- d) Asociados con saldo en cuentas por cobrar – COVID.

Acuerdo No. 037 – AA-DE-20 Reglamento de Cartera v7 – Acta No. 015 del 27 de septiembre de 2025.

- e) Asociados que se les haya realizado cruce de aportes con sus obligaciones por mora superior a 89 días.
  - f) Asociados Insolventados.
- 2.14.** Los asociados que paguen sus obligaciones con procesos jurídicos no podrán hacer nuevamente créditos hasta después del doble del tiempo que permaneció en mora excepto los asociados que cancelen directamente por descuento de nómina.
- 2.15.** Las directrices para el inicio de la cobranza jurídica, relativas a la altura máxima para su inicio y demás, aplican para todas las operaciones de crédito que hayan agotado la etapa de cobranza preventiva y administrativa sin lograr la normalización de las obligaciones, conforme a los criterios establecidos en el presente Reglamento de Cartera".
- 2.16.** Todos los responsables de la cobranza deberán procurar establecer acuerdos de pago en cualquier etapa del proceso de gestión de cobro, con el objetivo de facilitar al asociado el cumplimiento de sus obligaciones. Dichos acuerdos deberán quedar debidamente documentados, conforme al caso correspondiente, ya sea en el módulo de call center, de forma física, o directamente en las notas históricas del asociado, garantizando así la trazabilidad y formalización de las gestiones realizadas.
- 2.17.** El recaudo de la cartera se realizará de conformidad con las normas legales vigentes sobre la materia, los estatutos y el presente reglamento.
- 2.18.** El proceso de cobranza estará orientado a crear una cultura de buen pago.
- 2.19.** La recuperación de la cartera se realizará de forma que coadyuve al funcionamiento de los flujos de caja, con recaudos eficientes y dentro de los términos pactados.
- 2.20.** La administración de la cartera estará guiada a generar acuerdos de pago directos, que eviten costos innecesarios a los asociados.
- 2.21.** El proceso de recaudo estará orientado a conocer de manera oportuna las dificultades del deudor, que permitan llegar acuerdos de pagos convenientes para las partes.
- 2.22.** El contacto con el asociado se efectuará con respeto, en horarios adecuados, de manera cortés, transparente, ética y confidencial, teniendo en cuenta el cumplimiento de la normatividad vigente.
- 2.23.** Informar oportunamente a los asociados deudores y codeudores de los atrasos presentados en las obligaciones crediticias.
- 2.24.** Mantener actualizada la base de datos de los asociados deudores como mecanismo que ayude a la recuperación de la cartera y a la toma de decisiones.



Acuerdo No. 037 – AA-DE-20 Reglamento de Cartera v7 – Acta No. 015 del 27 de septiembre de 2025.

- 2.25.** Para los asociados que por situaciones ajenas a su voluntad manifiesten que no pueden seguir atendiendo los pagos de las obligaciones de acuerdo con lo contractualmente pactado, será facultad del Comité de Normalización de Cartera, para ofrecer arreglo de pago de la obligación de acuerdo con su capacidad de pago y la normatividad vigente.
- 2.26.** Los asociados que soliciten retiro teniendo créditos vigentes y estos superen el monto de sus aportes y saldos en cuentas de ahorros, se cruzarán con la(s) obligación(es), se podrán afiliar pero no podrán solicitar nuevamente créditos de ningún destino hasta tanto no se cancele la totalidad del crédito actual.

## **CAPITULO II PROCESO DE COBRANZA**

### **ARTÍCULO 3° GESTIONES DE RECUPERACIÓN**

El proceso de gestión de recuperación de cartera será ejecutado por la Dirección de Cartera y el personal de las agencias, la cual se realizará estableciendo segmentación del total de la cartera de créditos, con el fin de determinar el cobro Preventivo, administrativo con aviso a deudor y codeudor(es), pre jurídico y jurídico; clasificando la cartera vencida por edades (altura de mora) en todos los destinos de créditos, una vez realizado el cierre mensual de la cartera.

De igual forma esta gestión se realiza en coordinación con el equipo de trabajo de call center, y los responsables de cada agencia donde se enfocan esfuerzos para que los beneficiados con el crédito retornen a la entidad el monto de los préstamos, más los intereses dentro de los plazos convenidos.

Coonfie, debe dar aviso oportuno al deudor y codeudor(es) de cualquier problema que pueda poner en riesgo el servicio o pago adecuado de la respectiva obligación. Esto con el propósito de disminuir las pérdidas potenciales en que podrían incurrir deudor y codeudor(es) en caso de presentarse dificultades de pago por parte del primero.

Coonfie cuenta con políticas y procedimientos para adelantar labores de cobranza en créditos no atendidos normalmente, que se plasman en este reglamento debidamente aprobado por el Consejo de Administración.

La recuperación de cartera está establecida por la obligación contractual del usuario del crédito de cumplir con el plan de amortización de la deuda contraída.

La Cooperativa como política para la normalización de la cartera, debita y compensa de los saldos de los productos de ahorro a la vista, y cuya titularidad sea individual, entendiéndose para todos los efectos legales que todos los titulares así lo autorizan en la solicitud de crédito.

Acuerdo No. 037 – AA-DE-20 Reglamento de Cartera v7 – Acta No. 015 del 27 de septiembre de 2025.

### **3.1. Proceso de cobranza para créditos agropecuarios**

Para el caso del sector agropecuario es importante realizar la visita a la unidad productiva, con la finalidad de conocer las condiciones de producción bajo las que se encuentra actualmente el asociado y con este soporte promover el despliegue o no de las posibles alternativas de arreglos de cartera; es importante que esta visita se desarrolle dentro de los primeros treinta (30) días de morosidad, etapa en la cual la labor es más efectiva.

El Asesor de Microcrédito será parte activa de la gestión de cobro y recuperación de la cartera colocada por esta modalidad, aplicando los procedimientos establecidos para gestión de cartera según la altura de mora.

### **3.2. Cartera Al día**

Se considera cartera al día la que se recibe por abono o cancelación puntual, es decir de conformidad con el plan de amortización de la deuda.

### **3.3. Cartera en Mora**

Se considera cartera en mora aquella que no está siendo cancelada de acuerdo con el plan de amortización.

### **3.4. Prioridades en el abono de la obligación**

Los abonos se registran en el siguiente orden de prioridades:

- a. Gastos jurídicos por cobro moroso (Costas judiciales).
- b. Agencias en derecho (Honorarios).
- c. Intereses de mora.
- d. Intereses corrientes.
- e. Amortización a capital.

### **3.5. Derecho a la Intimidad de los Consumidores**

Con el objetivo de proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, Coonfie acoge las disposiciones de la Ley 2300 de 2023 en materia de horarios, periodicidad, canales de contacto y referencias.

#### **3.5.1. Horarios**

La gestión de la cobranza debe realizarse dentro del siguiente horario:

- Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.,
- Sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

*La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de COONFIE*



Acuerdo No. 037 – AA-DE-20 Reglamento de Cartera v7 – Acta No. 015 del 27 de septiembre de 2025.

En caso de que el deudor requiera ser contactado en horarios distintos a los establecidos en el presente numeral, deberá manifestarlo expresamente a través del formato **FO-CT-15 Autorización horarios de contacto**, el cual debe ser firmado posterior a la suscripción de la relación contractual.

### 3.5.2. Canales

La gestión de cobro se debe realizar mediante el o los canales autorizados por el asociado para recibir la gestión de cobranza, los cuales deberán ser informados y socializados previamente por parte de la Cooperativa con el fin de que el deudor elija cuáles autoriza.

La selección de los canales autorizados será realizada por el deudor durante el diligenciamiento del formato FO-CR-07 Solicitud de crédito.

### 3.5.3. Periodicidad

Una vez establecido un contacto directo con el deudor, este no podrá ser contactado por parte de la Cooperativa mediante varios canales dentro de una misma semana ni en más de una ocasión durante el mismo día. Para tal efecto, los funcionarios responsables de realizar la gestión de cobro deberán aplicar los procedimientos descritos para validar el historial de gestiones y dar así cumplimiento a la Ley 2300 de 2023.

### 3.5.4. Referencias Y Codeudores

En ningún caso, los funcionarios que adelantan la gestión de cobranza podrán contactar a las referencias personales o de otra índole. Al avalista, codeudor o deudor solidario se le contactará en la misma condición que establece la Ley 2300 de 2023.

## 3.6. Etapas De La Cobranza

La gestión de Cobranza se divide en cuatro (4) etapas:

**3.6.1. Cobro Preventivo:** Lo realiza la Cooperativa con 3 días hábiles de anticipación al vencimiento de la respectiva cuota y se realiza con la finalidad de evitar que el asociado entre en mora. Esta información corresponde a un aviso tipo recordatorio de la fecha de vencimiento de la cuota y debe ser siempre un mensaje con sentido comercial.

**3.6.2. Cobro Administrativo:** Es el que realiza la Cooperativa y se inicia desde el momento en que el asociado entra en un (1) día de mora y hasta los 45-días. En esta etapa se debe gestionar y buscar solución de pago, con una comunicación al deudor y codeudor por los canales autorizados.

**3.6.3. Cobro Pre jurídico:** Inicia a los cuarenta y seis (46) días de vencida la obligación, hasta los Sesenta (60) días. Pasado el estado administrativo de gestión sin respuesta satisfactoria y con mora superior a los 45 días y si el deudor o codeudor NO responden, se procederá a

Acuerdo No. 037 – AA-DE-20 Reglamento de Cartera v7 – Acta No. 015 del 27 de septiembre de 2025.

una etapa inicial del cobro prejudicial para tener un acercamiento con el deudor y codeudores, de tal forma que permita explorar hasta las últimas posibilidades de recuperación del crédito (Arreglos de Cartera)

**3.6.4. Cobro Jurídico :** No existiendo solución de pago y agotadas las etapas anteriores, la Cooperativa enviará los créditos no recuperados a los abogados, para hacer efectivas sus garantías mediante la vía judicial. Inicia a los sesenta y un (61) días de vencida la obligación, hasta la recuperación total del crédito.

**PARÁGRAFO 1:** Se exceptúan del envío a cobro jurídico aquellas obligaciones que se encuentran en estudio para algún tipo de arreglo o normalización de cartera, de la misma manera aquellas obligaciones que tienen un acuerdo de pago sin que estas excepciones superen los 85 días de mora, previa autorización de la dirección de cartera o del Gerente General.

**PARÁGRAFO 2:** Para ejecutar la gestión de cobro preventivo y cobro administrativo se dará cumplimiento al procedimiento **PR-CT-01 COBRO ADMINISTRATIVO** en donde se establecen los responsables, las disposiciones generales a tener en cuenta por parte de los funcionarios encargados de la gestión de cobro y las actividades a realizar en cada etapa de mora.

**PARÁGRAFO 3:** Para ejecutar la gestión de cobro prejudicial y jurídico se dará cumplimiento al procedimiento **PR-CT-12 COBRO PREJURIDICO** y el procedimiento **PR-CT-13 COBRO JURIDICO**, en donde se establecen los responsables, las disposiciones generales a tener en cuenta por parte de los funcionarios encargados de la gestión de cobro y las actividades a realizar en cada etapa de mora.

**PARÁGRAFO 4:** Los funcionarios que realicen la gestión de cobranza, deben abstenerse de consultar al asociado o cliente el motivo del incumplimiento de la obligación.

Antes de realizar el envío a cobro jurídico el Director de Oficina y el área cartera, deberán establecer contacto directo con el deudor y el codeudor(es) (de forma telefónica o personal) para informarle que el crédito va a ser enviado a cobro jurídico, y consultar con el deudor alternativas de pago que sean acordes con su situación financiera y poder establecer acuerdos de pago para normalizar el estado de la obligación.

**PARAGRAFO 5:** De las comunicaciones escritas se dejará constancia del envío y se mantendrá en archivo los informes de entrega de la correspondencia de cobranza, que se haya efectuado en listado colectivo.

**PARAGRAFO 6:** Coonfie dando cumplimiento a la comunicación previa, conforme a lo previsto en el artículo 12 de la ley 1266 de 2008, enviará información al deudor y codeudor comunicándole que una vez transcurrido veinte (20) días calendarios, contados desde la fecha de envío de la comunicación, será reportado negativamente, ante los operadores de información financiera (Centrales de Riesgo),

Acuerdo No. 037 – AA-DE-20 Reglamento de Cartera v7 – Acta No. 015 del 27 de septiembre de 2025.

**PARAGRAFO 7:** Independientemente de los términos establecidos en el presente reglamento, la Cooperativa podrá anticipar la iniciación de arreglos de cartera y el envío a cobro jurídico siempre y cuando con ello se logre el propósito de recuperar la cartera.

**PARÁGRAFO 8:** Los costos en que se incurra para la recuperación de la cartera estarán a cargo del asociado en la etapa prejurídica y jurídica como son los gastos de cobranzas, los honorarios y costas judiciales.

### **3.7. Gestiones de recuperación sobre garantías institucionales**

Las gestiones de recuperación de las obligaciones de crédito con cobertura de garantías institucionales se realizarán con base en los convenios firmados y aplicando los procedimientos de cobranza descritos en este reglamento. Los convenios se deberán revisar periódicamente con el propósito de asegurar las condiciones de estos, los fondos de garantías de condición idónea o no idónea deberán valorarse el nivel de cobertura y movilizado.

## **ARTÍCULO 4° ARREGLOS DE CARTERA**

El arreglo de cartera es un procedimiento excepcional que tiene por finalidad el recaudo total o parcial de las obligaciones. Es la forma más viable de obtener la recuperación de la obligación.

El plazo, la tasa y el monto máximo para los arreglos de cartera será determinado por el Comité de Tasas y se fijará de acuerdo con la capacidad de pago del deudor, condiciones económicas, estabilidad financiera del deudor y al resultado del análisis realizado por el Comité de Cobranza y Normalización de Cartera. Los arreglos de cartera cuya forma de pago sea por taquilla o sin libranza podrán otorgarse con un plazo máximo de hasta 24 meses adicionales al plazo inicialmente pactado.

Este plazo será aplicado considerando la capacidad de pago del deudor y las políticas vigentes de la cooperativa, con el fin de asegurar una adecuada recuperación de la cartera y mitigar el riesgo crediticio.

Para los asociados de actividad económica independiente agropecuario, los arreglos de cartera podrán tener como plazo máximo el tiempo restante para finalizar el actual ciclo de producción, previo análisis realizado por el Asesor Comercial Agropecuario de cada agencia.

**PARAGRAFO 1:** Cuando un asociado requiera de un nuevo arreglo de cartera, dependiendo del caso será analizado nuevamente en el Comité de Normalización de Cartera, de lo contrario a los 31 días de mora debe ser enviado a cobro jurídico.

**PARAGRAFO 2:** Todo arreglo de cartera deberá cumplir con los requisitos de asegurabilidad de la póliza de vida deudores.

Acuerdo No. 037 – AA-DE-20 Reglamento de Cartera v7 – Acta No. 015 del 27 de septiembre de 2025.

## **CLASE DE ARREGLOS.**

Se consideran arreglos de cartera los siguientes:

- 4.1.** Destinación Específica.
- 4.2.** Otros tipos de modificaciones de la cartera de Créditos.
- 4.3.** Reestructuración.
- 4.4.** Condonación de Intereses de Obligaciones en Mora.

### **4.1. Destinación Específica**

Esta operación de cartera consiste en trasladar la obligación de un deudor a nombre de un codeudor o tercero; con características especiales propias de la negociación, consideradas por el Comité de Normalización de Cartera.

El arreglo de cartera con Destinación Específica aplica para recoger cartera en mora de todos los destinos vigentes del Reglamento de Crédito de COONFIE y no para recoger cartera en mora de otras entidades.

**PARAGRAFO 1:** En este arreglo de Destinación Específica, el codeudor o tercero podrá realizar un crédito solamente por la mora, siempre y cuando el saldo de la deuda original tenga garantizado el descuento por nómina.

### **Criterios Específicos:**

1. El ente encargado de recepcionar, analizar y aprobar las solicitudes será el Comité de Normalización de Cartera.
2. La documentación y las garantías que se exigirán son las mismas que se establecen en el Reglamento de Crédito y en el documento de apoyo DA-CR-01 DOCUMENTOS REQUERIDOS SEGÚN ACTIVIDAD ECONOMICA.
3. El cupo de crédito aprobado debe contener el valor total del capital, más las costas judiciales, honorarios, intereses corrientes y de mora a la fecha de aprobación, intereses anticipados y costo del seguro vida deudores, a la fecha del desembolso.
4. El esquema de amortización es de cuota fija mensual pagadera mes vencido, la liquidación de intereses se realiza sobre el saldo de capital.
5. Se sostiene la tasa de interés del crédito vigente, sin que supere la tasa de usura a la fecha de análisis y desembolso.
6. El desembolso es inmediato y se abonara directamente al saldo del crédito a recoger.
7. Su aprobación está sujeta al estudio de la capacidad de pago, solvencia e informe de centrales de riesgos.
8. No se entregará dinero a favor del asociado.
9. Debe estar al día en aportes sociales
10. No aplica para recoger cartera de otras entidades.

Acuerdo No. 037 – AA-DE-20 Reglamento de Cartera v7 – Acta No. 015 del 27 de septiembre de 2025.

#### 4.2. Otros Tipos De Modificaciones De La Cartera De Créditos

COONFIE podrá modificar, a solicitud del deudor o por iniciativa propia, previo acuerdo con el deudor, las condiciones inicialmente pactadas de los créditos, con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el potencial o real deterioro de su capacidad de pago, sin que estos ajustes sean considerados como una reestructuración, siempre y cuando durante los últimos 6 meses el crédito no haya alcanzado una mora mayor a 60 días para microcrédito y consumo; y 90 días para comercial y vivienda.

##### Criterios Específicos:

- a. Presentar soporte de los ingresos
- b. Se realiza sobre el capital del crédito y sobre el mismo pagaré.
- c. Firmar formato **FO-CT-14 MODIFICACION DE LAS CONDICIONES DEL CREDITO** n, especificando claramente las nuevas condiciones.
- d. Las nuevas condiciones deben tener en cuenta el análisis de riesgo y capacidad de pago del deudor, sin desmejorar las garantías y sin que implique el uso excesivo de periodos de gracia.
- e. Si el deudor incumple el pago del crédito bajo las nuevas condiciones (mayor a 30 días de mora), se debe reconocer como una reestructuración, según las instrucciones previstas en el Numeral 5.2.3.1. Reestructuraciones del Capítulo II del Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera
- f. No se podrá mejorar la calificación que trae el crédito de forma inmediata, la mejora en la calificación de los créditos modificados se deberá realizar de forma escalonada con periodicidad mensual, siempre y cuando el asociado cumpla con el pago de la obligación.
- g. La Dirección de Cartera realizará control permanente a las operaciones de créditos modificadas, aplicando los procedimientos de cobro preventivo para evitar que la cartera se convierta en una reestructuración. Así mismo, validará de forma permanente que el Integrador OPA aplique de manera correcta las disposiciones en materia de calificación de cartera modificada según el literal anterior.
- h. La cartera modificada no tendrá marcación especial ante las Centrales de Riesgo. El Administrador de base de datos debe validar que la información reportada corresponda según esta disposición.
- i. Dentro del análisis de la solicitud de modificación de condiciones, se debe considerar la estimación prospectiva del potencial deterioro en la cartera de crédito asociado a la actividad económica de los deudores.
- j. Se podrá otorgar, a solicitud del deudor, un período de gracia hasta de seis (6) meses.
- k. Las obligaciones modificadas o con periodos de gracia, deben ser objeto de monitoreo especial por parte de Coonfie por lo que se deberán identificar en el Integrador OPA para el respectivo seguimiento. Sin embargo, una vez el deudor efectúe pagos regulares y efectivos a capital e intereses por un período de 9 meses ininterrumpidos para microcrédito, 1 año ininterrumpido para consumo y de 2 años ininterrumpidos para los créditos de las modalidades comercial y de vivienda, el crédito podrá salir de este monitoreo.



Acuerdo No. 037 – AA-DE-20 Reglamento de Cartera v7 – Acta No. 015 del 27 de septiembre de 2025.

- I. En el caso de otorgar períodos de gracia, la calificación de la obligación deberá mantenerse, durante la vigencia de esta condición; sin embargo, si Coonfie lo considera pertinente, la calificación podrá deteriorarse, de acuerdo con el análisis de riesgo realizado para tal efecto; la aprobación y aplicación del período de gracia, no implica una mejora en la calificación del deudor.
- m. Durante el plazo que dure el período de gracia, sobre los intereses y otros conceptos asociados al crédito, causados no recaudados por Coonfie, se deberá constituir un deterioro o provisión del 100% durante el respectivo mes y registrarlos en las cuentas correspondientes. Tales valores sólo se podrán disminuir en la medida que se recauden.

#### **4.3. Reestructuraciones**

Cuando un crédito no pueda ser modificado, pero se evidencie un real o potencial deterioro de la capacidad de pago podrá ser reestructurado si COONFIE lo encuentra viable, en cuyo caso informará al deudor las nuevas condiciones según el análisis y viabilidad financiera que realice. Si el deudor tiene varias obligaciones, la reestructuración podrá consistir en la unificación de estas, para lo cual COONFIE otorgará un nuevo crédito produciéndose una reestructuración, el nuevo crédito podrá tener una tasa de interés, cuota y amortización diferente a los créditos que se unifican.

La reestructuración de una obligación, ampliando el plazo, implica que el deudor pagará un número mayor de cuotas y en consecuencia efectuará un mayor pago de intereses, por lo tanto, COONFIE entregará al deudor un comparativo que le permita entender claramente las condiciones de su(s) crédito(s) antes y después de la reestructuración.

Para un crédito reestructurado la calificación solo podrá mejorarse cuando se cumplan las condiciones establecidas en el Numeral 5.2.3.1. del Capítulo II del Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia de la Economía Solidaria y su reporte a centrales de riesgos se generará con la marcación de “reestructurado”.

Antes de reestructurar un crédito, COONFIE debe establecer bajo el análisis de capacidad de pago y viabilidad financiera que el mismo será recuperado bajo las nuevas condiciones.

Las reestructuraciones deben ser un recurso excepcional para regularizar el comportamiento de la cartera de créditos y no puede convertirse en una práctica generalizada ni hacer uso excesivo de períodos de gracia.

Al aprobarse una reestructuración, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- a. El ente encargado de recepcionar, analizar y aprobar las reestructuraciones será el Comité de Normalización de Cartera.
- b. Identificar y marcar en el aplicativo todos los créditos reestructurados.
- c. Conservar el número del crédito para mantener la historia y no perder la trazabilidad
- d. A los créditos reestructurados se les podrá mantener o deteriorar la calificación dependiendo del análisis del riesgo, de las condiciones financieras del deudor y de los flujos de caja del proyecto al momento de la reestructuración. En ningún caso, la

*La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de COONFIE*



Acuerdo No. 037 – AA-DE-20 Reglamento de Cartera v7 – Acta No. 015 del 27 de septiembre de 2025.

- calificación podrá ser mejor a aquella que tenía el crédito al momento de solicitar la reestructuración
- e. Una vez cumplido el requisito señalado en el literal anterior, se aplica la ley de arrastre, se determina la calificación de los créditos de cada asociado y se deberán constituir los deterioros respectivos.
  - f. El mejoramiento de la calificación de los créditos reestructurados se debe hacer en forma escalonada, es decir, una vez cumplido el requisito de calificación en el literal anterior se debe aplicar las dos cuotas mensuales pagadas consecutivas para adquirir una calificación de menor riesgo (por ejemplo: de calificación E a D), y así sucesivamente hasta llegar a calificación A.
  - g. Si el crédito presenta mora, independientemente de la calificación que tenga en ese momento, se deberá llevar inmediatamente a la calificación que tenía al efectuarse la reestructuración (acumulando la mora del inicio y del proceso de reestructuración incumplido), efectuar la ley de arrastre y calcular los respectivos deterioros
  - h. Los ingresos de todos los créditos que sean reestructurados más de una vez deberán contabilizarse por el sistema de caja.
  - i. La Dirección de Cartera debe efectuar un seguimiento permanente respecto del cumplimiento del acuerdo de reestructuración.
  - j. En caso de existir garantía hipotecaria o prendaria se debe hacer actualización del avalúo de las mismas, teniendo en cuenta el parámetro establecido en el capítulo II, numeral 5.2.1.4.4, de la circular básica contable de la Supersolidaria.
  - k. En los casos a los que se refieren las leyes 550 de 1999, 1116 de 2006 y 1564 de 2012, a partir de la fecha en que se inicie la negociación de un acuerdo de acreedores, las organizaciones solidarias titulares de las respectivas acreencias dejen de causar intereses sobre los créditos vigentes, pero podrán mantener la calificación que tuvieran dichos créditos en la fecha de inicio de las negociaciones.
  - l. En el evento en que la negociación fracase los créditos se calificarán en categoría “E”, crédito irrecuperable.
  - m. Se podrá eliminar la condición de reestructurado cuando el deudor efectúe pagos regulares y efectivos a capital e intereses por un período ininterrumpido de 12 meses para microcrédito, 2 años para las modalidades de consumo, comercial y vivienda

#### **4.3.1. Criterios específicos:**

- a. La documentación y las garantías que se exigirán son las mismas que se establecen en el Reglamento de Crédito y en el documento de apoyo DA-CR-01 DOCUMENTOS REQUERIDOS SEGÚN ACTIVIDAD ECONOMICA.
- b. Se debe conservar o mejorar la garantía.
- c. Se consulta a centrales de riesgo como herramienta de análisis del crédito
- d. La tasa de interés que se aplicará será la aprobada por el Comité de Créditos, Ahorros y Tasas.
- e. Este tipo de arreglo no es compatible con ningún destino de crédito.
- f. No requiere estar al día en aportes.
- g. No aplica para recoger cartera de otras entidades.

Acuerdo No. 037 – AA-DE-20 Reglamento de Cartera v7 – Acta No. 015 del 27 de septiembre de 2025.

#### **4.4. Condonación De Intereses De Obligaciones En Mora**

Para los créditos que estén próximos a pasar a cobro jurídico y los que se encuentren en este estado y tengan la capacidad de realizar el pago total del capital de la obligación de contado, se podrá condonar hasta el 100% de los intereses corrientes y de mora contabilizados y no contabilizados y los honorarios de abogado podrán ser negociados entre las partes.

##### **Criterios Específicos:**

- a. Para los casos en que existan medidas cautelares efectivas, será potestad del Gerente General condonar hasta el 100%.
- b. Los aportes deberán cruzarse con el crédito.
- c. El deudor que se haya acogido a este arreglo de cartera se podrá afiliar nuevamente pero no podrá solicitar créditos.

#### **ARTICULO 5° CRITERIOS PARA ARREGLOS DE CARTERA ASOCIADOS INDEPENDIENTES AGROPECUARIOS**

Los asociados independientes agropecuarios podrán ser objeto de arreglos de cartera cuando presenten afectaciones especiales motivadas por factores externos e incontrolables, como, por ejemplo:

- a. Desastres naturales: inundación, terremoto, sequía, etc.
- b. Incendio del negocio o la casa.
- c. Muerte o enfermedad de familiares cercanos o del mismo prestatario.
- d. Robo de activos productivos.
- e. Condiciones adversas del mercado debidamente comprobadas.

**PARAGRAFO:** Para que un asociado se puede considerar bajo el contexto de afectación especial, deberá presentar su solicitud por escrito expresando la causal de la morosidad, la cual debe ser totalmente comprobada por el Asesor de Microcrédito y contar con el soporte documental necesario; adicionalmente, el asociado debe cumplir con los requisitos necesarios para un arreglo de cartera.

**El concepto del Asesor de Microcrédito** deberá exponer las siguientes variables:

- Descripción clara y cuantificable de los factores que no permitieron la adecuada atención del endeudamiento actual.
- Descripción de la propuesta de pago que realiza el asociado/a.
- Opinión sobre la voluntad de pago del asociado/a y su moralidad comercial.
- Apreciación concreta sobre la unidad productiva y la actividad económica.

Acuerdo No. 037 – AA-DE-20 Reglamento de Cartera v7 – Acta No. 015 del 27 de septiembre de 2025.

- Descripción de las condiciones de producción actuales bajo las que se encuentra el asociado.
- Revisión del estado actual de las garantías constituidas a favor de COONFIE.

#### **Condiciones y Requisitos:**

- Mantener o mejorar el cubrimiento de las garantías, respecto a la operación original.
- Para el arreglo, se exige pagar como mínimo los intereses, moras y otros gastos vencidos.
- Posterior al análisis de la solicitud escrita y la documentación de soporte, el Asesor de Microcrédito propondrá el refinanciamiento actualizando los datos según sea el caso y/o mejorando las garantías. Se analizará la propuesta por parte del Comité de Normalización de Cartera.
- Para los casos de créditos con garantía real y créditos en proceso de cobro jurídico se debe contar con un concepto por parte del abogado a cargo.
- El arreglo de cartera se podrá utilizar en una única oportunidad, si el asociado reincide en el incumplimiento, se debe acudir a otra metodología de cobranza.
- Concepto técnico y financiero de Asesor de Microcrédito que tenga en cuenta el flujo de caja actualizado y dentro de las posibilidades, es deseable que el nuevo plazo de pago pactado no exceda al plazo original.

#### **ARTICULO 6. INSOLVENCIA ECONÓMICA PERSONA NATURAL**

Todas las disposiciones o actividades que se desarrollen en los casos de insolvencia deben remitirse al documento interno de Coonfie **PR-CT-15 Procedimiento de Insolvencia** para persona natural

#### **ARTÍCULO 7° COMITÉ DE NORMALIZACION DE CARTERA**

El Comité de Normalización de Cartera es responsable del análisis y aprobación de los arreglos de cartera estipulados en el presente reglamento.

Su conformación, facultades, periodicidad de reuniones y constancia de actuaciones se regirá por los lineamientos establecidos en el Reglamento Vigente del Comité de Normalización de Cartera.

#### **ARTÍCULO 8° CASOS NO CONTEMPLADOS**

Para los casos no contemplados en el presente acuerdo y que, por su naturaleza de negociación, ameriten concesiones excepcionales, estos deberán ser analizados por el Comité de Normalización de Cartera y aprobados por el Consejo de Administración.

Los arreglos de cartera para miembros del Consejo de Administración, miembros de la Junta de Vigilancia, Revisor Fiscal, representante legal, familiares de las personas relacionadas

*La versión vigente y controlada de este documento, solo podrá ser consultada a través de la red informática (Intranet) corporativa. La copia o impresión diferente a la publicada, será considerada como documento no controlado y su uso indebido no es responsabilidad de COONFIE*

Acuerdo No. 037 – AA-DE-20 Reglamento de Cartera v7 – Acta No. 015 del 27 de septiembre de 2025.

anteriormente hasta segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero de civil, Comité de apelaciones, Subgerentes y directores de área, asociados titulares del cinco por ciento (5%) o más de los aportes sociales, las personas jurídicas de las cuales los anteriores sean administradores o miembros de la Junta de Vigilancia y las personas jurídicas sin ánimo de lucro serán evaluados por el Consejo de administración.

CONSANGUINIDAD			AFINIDAD		1° CIVIL
1°	2°	3° y 4°	1°	2°	1°
Directivos y funcionarios	Directivos y funcionarios	Funcionarios	Directivos y funcionarios	Directivos y funcionarios	Directivos y funcionarios
Padres, Hijos	Hermanos, Abuelos, Nietos	Tíos, sobrinos y primos	Cónyuge Suegros	Cuñados, yernos, Nueras	Padres e hijos adoptivos

## ARTÍCULO 9° PROCESO COBRO JURIDICO

El cobro jurídico es la gestión adelantada a través de abogados externos adscritos a la Cooperativa para obtener el pago de una obligación por vía judicial.

### 9.1. Criterios para definir la remisión a cobro jurídico

A este tipo de cobro sólo se debe llegar una vez se hayan agotado los procesos de cobro administrativo y Prejurídica y cuando se presenten los siguientes casos:

- Deterioro o pérdida considerable del valor de los bienes dados en garantía.
- Cuando los bienes dados en garantía fueran objeto de embargo por un tercero.
- Cuando exista un riesgo inminente de embargo sobre el deudor por un tercero.
- Cuando se hayan incumplido por el deudor o codeudor(es) acuerdos directos.
- Cuando el deudor principal desaparece y el codeudor se rehúsa en asumir la obligación.
- Cuando se identifique que se aportó información falsa o alterada.
- Cuando la obligación alcance mora superior a 60 días.

**PARÁGRAFO:** El cruce de cuentas de los asociados titulares de los créditos enviados a proceso jurídico, se realizará una vez el crédito llegue a una altura de mora de 89 días, dando así cumplimiento a lo estipulado en los estatutos referente a la exclusión de los asociados y no generará honorarios.

### 9.2. Selección de abogados

Acuerdo No. 037 – AA-DE-20 Reglamento de Cartera v7 – Acta No. 015 del 27 de septiembre de 2025.

Coonfie contratará los servicios profesionales de abogados idóneos, definidos por la Gerencia General en coordinación con la Dirección de Cartera, con la cual se alimentará una base de datos que se mantendrá actualizada.

### **9.3. Medidas Cautelares**

Las medidas cautelares que puede solicitar Coonfie serán las siguientes:

#### **9.3.1. Embargo de cuentas bancarias**

La medida cautelar recaerá sobre las cuentas bancarias que el deudor o codeudor tenga abiertas en cualquier entidad y será aplicable según la normatividad vigente.

#### **9.3.2. Embargo de salarios**

El porcentaje de embargo de salario será definido por el juez y aplicado por el pagador de la nómina a la que pertenezca el deudor y codeudor.

#### **9.3.3. Embargo de pensiones**

El porcentaje de embargo de pensión será definido por el juez y aplicado por el pagador de la nómina a la que pertenezca el deudor y codeudor.

#### **9.3.4. Embargo de bienes muebles**

Esta medida cautelar recae sobre los bienes muebles a nombre del deudor y/o codeudor y debe ser decretada por el juez a cargo del proceso, quien emitirá los oficios para la radicación del embargo.

#### **9.3.5. Embargo de bienes inmuebles**

Esta medida cautelar recae sobre los bienes inmuebles a nombre del deudor y/o codeudor y debe ser decretada por el juez a cargo del proceso, quien emitirá los oficios para la radicación del embargo.

#### **9.3.6. Suspensión de procesos en cobro jurídico**

La Cooperativa podrá en circunstancias especiales y en procura de lograr arreglos directos, suspender el proceso ejecutivo.

La suspensión del proceso ejecutivo consiste en no hacer efectivas las medidas cautelares decretadas por el juez; siempre y cuando exista un acuerdo de pago que logre que la obligación quede AL DIA y se siga llevando en este estado hasta su culminación.



Acuerdo No. 037 – AA-DE-20 Reglamento de Cartera v7 – Acta No. 015 del 27 de septiembre de 2025.

El análisis de la solicitud de suspensión del proceso ejecutivo como resultado de un acuerdo de pago diferido, estará a cargo del Comité de Normalización de Cartera, quien tomará como base para su análisis el concepto jurídico del abogado encargado del proceso y el análisis cuantitativo presentado por el Asistente de Normalización de Cartera, el cual debe sustentarse a través del análisis del flujo de caja del deudor y/o codeudor y su capacidad para cumplir con el acuerdo pactado.

No obstante, ningún acuerdo de pago aprobado por el Comité de Normalización de Cartera podrá exceder el plazo de seis (6) meses. El plazo será establecido en función del análisis de viabilidad financiera y ante el primer incumplimiento del acuerdo, éste quedará sin efecto y se reactivará el proceso jurídico.

Para que la suspensión del proceso ejecutivo sea efectiva, el deudor debe haber realizado el primer abono del acuerdo de pago.

Cuando el acuerdo de pago sea a una (1) cuota, no se presentará ante el Comité de Normalización de Cartera, sino que se procederá a registrar el mismo en el FO-CT-13 Acuerdo de Pago.

En el caso de la medida cautelar sobre bienes muebles e inmuebles, no se genera la comunicación de retención del o los vehículos a nombre del deudor y codeudor, ni se realiza el proceso de remate mientras haya cumplimiento del acuerdo de pago.

En el caso de las medidas cautelares sobre salarios o pensiones, no se realiza la devolución de los dineros retenidos hasta que no se cancele totalmente la obligación y en caso de que no esté en proceso de insolvencia.

#### **9.4. Evaluación y control de la gestión jurídica**

cada dos meses, el Director de Cartera en Coordinación con la asistente jurídico establecerá el cronograma para realizar los Comités Jurídicos, en donde los abogados externos presentarán como mínimo la siguiente información:

- Fecha en que fue recibido el caso para el cobro jurídico.
- Fecha en que fue presentada la demanda.
- Relación de las actuaciones y acciones procesales adelantadas.
- Bienes embargados y secuestros.
- Concepto sobre la viabilidad de la recuperación.
- Juzgado y número del radicado.
- Estado actual del proceso.

Independiente de los anteriores aspectos, debe haber un claro compromiso por parte del abogado ejecutor para ofrecer información adicional si así lo requieren las circunstancias.



Acuerdo No. 037 – AA-DE-20 Reglamento de Cartera v7 – Acta No. 015 del 27 de septiembre de 2025.

En ningún caso el Abogado Ejecutor podrá retirar la demanda o levantar las medidas cautelares del proceso, salvo autorización expresa del Director de cartera o del Gerente General, o cuando se produzca la cancelación total de la obligación con todos sus intereses, honorarios profesionales y demás gastos del proceso.

#### **9.5. Honorarios de abogado a tarifa**

La Gerencia General Firmará con el Abogado el contrato pertinente. La Cooperativa reconoce honorarios cuando haya recibido los dineros aplicables a la obligación, o la escritura en la cual se haya protocolizado la sentencia de remate debidamente registrada.

Las tarifas de los honorarios serán las establecidas en los procedimientos acorde a cada una de las etapas para el cobro y serán fijadas y ajustadas por la Gerencia General.

#### **9.6. Prohibiciones**

- a. El abogado ejecutor no puede recibir de los deudores impugnados, abono alguno por ningún concepto, todos los abonos incluyendo los honorarios del abogado se harán a través de la Cooperativa.
- b. El abogado en ninguna circunstancia puede suspender el proceso, salvo que la Cooperativa lo solicite por escrito.
- c. El abogado no puede sustituir el poder salvo orden escrita de la Cooperativa.
- d. Las agencias en derecho, liquidados dentro del proceso, corresponde exclusivamente a la Cooperativa. El abogado velará por que la liquidación del crédito incluya todos los gastos sufragados por la Cooperativa en la cobranza de la obligación.

#### **9.7. Pago de honorarios**

Al cierre de cada mes se realiza la liquidación de honorarios con los porcentajes establecidos en el presente reglamento y estipulados en el contrato firmado entre las partes y según los valores recaudados. Informe que se envía al área de tesorería para el pago, previa autorización de Gerencia General.

#### **9.8. Revocatoria y sustitución de poderes**

En caso de revocación o sustitución de los poderes se reconocerá por honorarios hasta un porcentaje convenido por la Cooperativa y el abogado en el contrato de prestación de servicios.

Acuerdo No. 037 – AA-DE-20 Reglamento de Cartera v7 – Acta No. 015 del 27 de septiembre de 2025.

## **ARTÍCULO 10° BAJA EN CUENTA DE CARTERA DE CREDITOS**

### **10.1. Concepto**

La baja en cuentas o castigos corresponde a una depuración contable sobre partidas o cantidades registradas en el activo consideradas irrecuperables o de no conversión en efectivo, con el fin de revelar la realidad económica de los bienes y derechos existentes.

La decisión de castigo dependerá del cumplimiento de los siguientes aspectos, sin que ello libere a los administradores de la responsabilidad del manejo adecuado de sus activos:

- Concepto de irrecuperabilidad por parte del abogado externo
- Provisión al 100% de las obligaciones a castigar

**PARAGRAFO 1:** En el caso de la cartera de crédito y cuentas por cobrar derivadas de ésta, se deberá, al momento de exclusión o retiro voluntario del asociado, efectuar el cruce de aportes sociales y otros valores a favor del asociado retirado sobre el saldo insoluto de las obligaciones. Por lo tanto, no puede existir baja en cuenta de estas operaciones sobre deudores que continúen asociados a Coonfie. En caso de pérdidas del ejercicio se deberá aplicar lo señalado en el Capítulo III del Título I de la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia de la Economía Solidaria y luego proceder a la baja en cuenta del saldo insoluto de la obligación.

**PARAGRAFO 2:** En el caso de asociados con más de una obligación crediticia, y que alguna de ellas no cumpla con la constitución del deterioro al 100%, se deberá acelerar el reconocimiento del deterioro, para garantizar que el deudor no quede con operaciones activas de crédito.

La validación de este proceso estará a cargo en segunda instancia del Analista de Cobranza y Call Center, quien deberá verificar el cumplimiento de los criterios establecidos para el castigo de cartera, asegurando la integridad y consistencia del procedimiento.

**PARAGRAFO 3:** Sin perjuicio de las acciones que se deriven como responsabilidades a cargo de los administradores, como consecuencia de dar baja en cuenta de activos que dejaron de generar un beneficio económico futuro, el Consejo de administración, previo el análisis y el cumplimiento de los requisitos mínimos señalados en el presente Capítulo, podrá autorizar la baja en cuenta de activos.

Para ejecutar el castigo de cartera se dará cumplimiento al procedimiento **PR-CT-08 CASTIGO DE CARTERA**, en donde se establecen los responsables, las disposiciones generales a tener en cuenta por parte de los funcionarios encargados de la ejecución de dicho proceso.

Acuerdo No. 037 – AA-DE-20 Reglamento de Cartera v7 – Acta No. 015 del 27 de septiembre de 2025.

## **10.2. Proceso de aprobación y remisión de reportes**

A efectos de solicitar la aprobación del castigo, es necesario que el Director de Cartera expongan antes los miembros del consejo de administración, como mínimo lo siguiente:

1. Monto del activo a castigar, discriminando las condiciones de cada una de las obligaciones
2. Concepto del representante legal.
3. Gestiones realizadas y el procedimiento de reconocido valor técnico tenido en cuenta para considerar las obligaciones crediticias a castigar como incobrables o irrecuperables.
4. Concepto jurídico sobre la irrecuperabilidad de la obligación.

Independientemente de lo anterior, en las notas a los estados financieros deberán reflejar en un capítulo todos los valores castigados dentro del periodo contable indicando el concepto, el nombre de la persona a quien se le castigó el activo y el valor castigado.

Para el castigo de cartera se debe de tener en cuenta castigar al deudor y no el pagare, esto quiere decir que, si un deudor tiene más de una obligación, se deben de castigar todas las obligaciones o no castigar ninguna.

**PARÁGRAFO:** Las personas excluidas y bloqueadas por cartera castigada, se aceptarán nuevamente como asociados, siempre y cuando la obligación no haya sido cancelada por el codeudor, o el Fondo Institucional de garantías.

Coonfie debe enviar en forma obligatoria a la Superintendencia de la Economía Solidaria dentro de los 30 días calendarios siguientes a la realización de los castigos correspondientes, la información que se enuncia a continuación:

- a. Certificación del Revisor Fiscal donde conste la exactitud de los datos relacionados y las provisiones correspondientes para realizar el castigo.
- b. Estados Financieros en los cuales se refleje el registro contable correspondiente (cuentas del balance y cuentas de orden).
- c. Copia del acta del Consejo de Administración, donde conste la aprobación de los castigos.
- d. El concepto del representante legal.
- e. Las gestiones realizadas para considerar los activos a castigar como incobrables o irrecuperables.
- f. El concepto jurídico, técnico y legal sobre la irrecuperabilidad, cuando el castigo corresponda a cartera de créditos o cuentas por cobrar.

Se entiende que el castigo de activos no libera a los administradores de las responsabilidades a que haya lugar por las decisiones adoptadas en relación con la cartera de créditos, cuentas por cobrar e inversiones y en modo alguno releva a Coonfie de su obligación de proseguir las gestiones de cobro que sean conducentes.

Acuerdo No. 037 – AA-DE-20 Reglamento de Cartera v7 – Acta No. 015 del 27 de septiembre de 2025.

### **10.3. Condonación para Cartera Castigada**

#### **10.3.1. Condonación de Capital**

Se autoriza la condonación del capital hasta el cincuenta (50%) a las obligaciones que se encuentren en estado castigado y que presenten difícil recuperación por las diversas situaciones que afecten el recaudo; como son: Prescripción de garantías, deudor y codeudor(es) sin domicilio y ubicación, por inactivación del proceso jurídico y otras que por sus características afectan el normal recaudo.

#### **10.3.2. Condonación de Interés moratorio**

Se autoriza la condonación de los intereses corrientes y moratorios hasta el cien por ciento (100%), a las obligaciones que se encuentran en estado castigado y que presenten difícil recuperación.

Se debe contemplar en los arreglos de cartera con condonación que el número de pagos para terminar la obligación, sean máximo tres (3) cuotas y un tiempo límite de tres (3) meses.

#### **10.3.3. Para la condonación de capital e intereses se debe tener en cuenta la siguiente tabla con responsables**

<b>MONTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<b>Hasta 6 SMMLV</b>	Director de Cartera y Director de Oficina.
<b>&gt; 6 SMMLV</b>	Gerente General, Director de Cartera y Director de Oficina.

## **ARTÍCULO 11° BIENES RECIBIDOS EN DACIÓN DE PAGO**

### **11.1. Definición de Bienes Recibidos en Dación de Pago:**

Los bienes recibidos en dación de pago son aquellos bienes muebles e inmuebles recibidos por la cooperativa como pago parcial o total de las obligaciones a su favor, en desarrollo de las actividades propias de su objeto social.

Coonfie cuenta con un Manual de políticas y un procedimiento sobre el actuar en estos casos, lo cual para su desarrollo se pueden remitir a los documentos PR-CT-14 (procedimiento Bienes Recibidos en dación de Pago) y al PO-CT-01. (Políticas para la administración de los bienes recibidos en Dación de pago)

Acuerdo No. 037 – AA-DE-20 Reglamento de Cartera v7 – Acta No. 015 del 27 de septiembre de 2025.

## **ARTÍCULO 12° CONTABILIZACIÓN DE INTERESES**

### **12.1. Suspensión de la causación de intereses e ingresos por otros conceptos**

En todos los casos, cuando se califique en C, o en otra categoría de mayor riesgo un crédito, dejarán de causarse intereses e ingresos por otros conceptos; por lo tanto, no afectarán el estado de resultados hasta que sean efectivamente recaudados. Mientras se produce su recaudo, el registro correspondiente se efectuará en cuentas de orden.

## **ARTÍCULO 13° COBRO DE INTERESES**

La Cooperativa cobrará por el monto de todo crédito un interés hasta por el valor máximo permitido por la legislación colombiana.

### **13.1. Clases de intereses**

En la recuperación de la cartera podrán presentarse las siguientes clases de interés legalmente permitidos:

#### **13.1.1. Interés corriente**

Es el interés que viene estipulado dentro del plan de amortización de acuerdo con la tasa estipulada por el Comité de Tasas, el cual no puede ser superior al máximo legal permitido.

#### **13.1.2. Interés de Mora**

Es la suma que el deudor está obligado a pagar a Coonfie como sanción por el simple retardo o incumplimiento del plazo de una obligación.

La Cooperativa sancionará la moratoria de la amortización de crédito con un recargo de interés fijado por el Comité de tasas, sin superar el máximo legal permitido.

Se cobrará interés de mora sobre el valor de capital en mora de la obligación, hasta tanto se normalice el pago de las cuotas regulares vencidas.

Acuerdo No. 037 – AA-DE-20 Reglamento de Cartera v7 – Acta No. 015 del 27 de septiembre de 2025.

### **CAPITULO III OTRAS DISPOSICIONES**

#### **ARTÍCULO 14° CLÁUSULA ACELERATORIA**

Cuando en las obligaciones se estipule el pago en cuotas periódicas, la simple mora del deudor en la cancelación de estas dará derecho a la Cooperativa a exigir la cancelación del crédito en su totalidad más los intereses causados. Igualmente, cuando se detecte un alto riesgo de recuperación del crédito por circunstancias que deterioren la situación económica del asociado, pérdida considerable del valor de los bienes dados en garantía, se hayan incumplido por el deudor o codeudor(es) acuerdos directos o cuando los bienes dados en garantía fueran objeto de embargo por un tercero, entre otros, o cuando se tenga conocimiento de que el asociado se ha declarado en INSOLVENCIA.

#### **ARTÍCULO 15° ACTUALIZACIÓN CENTRALES DE RIESGO**

La Cooperativa mantendrá el compromiso de efectuar las actualizaciones a las Centrales de Riesgos para informar el comportamiento de pago de todos sus deudores y velará por su veracidad, exactitud, oportunidad y de la autorización de consulta.

#### **ARTÍCULO 16° EXCLUSIÓN DE ASOCIADOS MOROSOS**

La exclusión aplicará mediante la modalidad de cruce de aportes contra (la) o (las) obligaciones y es potestativo de la administración aplicarlo del día 89 y máximo hasta el día 150 de la mora.

**PARÁGRAFO:** La exclusión causada por morosidad es automática y no requiere la aplicación del debido proceso.

Si en el cruce de cuentas resultare un saldo a favor del ex asociado, se devolverá en el acto, o se llevará a una cuenta del pasivo. Por el contrario, si el saldo del cruce de cuentas es en contra del excluido continuará la gestión de cobro judicial, notificándose en ambos casos tanto al deudor como al codeudor.

Este procedimiento se realizará de acuerdo con las necesidades de COONFIE y a lo estipulado en la solicitud de crédito.



Acuerdo No. 037 – AA-DE-20 Reglamento de Cartera v7 – Acta No. 015 del 27 de septiembre de 2025.

## **ARTÍCULO 17° VIGENCIA**

El presente Acuerdo fue aprobado en sesión del Consejo de Administración del día 27 de septiembre del 2025, según consta en Acta No. 015, rige a partir del 1 de octubre del presente año y deroga las normas que le sean contrarias.

### **COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**



**ANABELLA GARCIA TORRES**  
Presidenta del Consejo de Administración



**ALICIA ORTIZ VARGAS**  
Secretaría del Consejo de Administración