

GESTIÓN DE CRÉDITO						 Coonfie <i>Es Presente y Futuro Solidario</i>	
REVERSIÓN DE OPERACIONES Y ANULACIÓN DE CRÉDITOS							
Código:	PR-CR-18	Versión:	2	Vigencia:	02 de julio de 2026		
						Página:	1 de 9

1. OBJETIVO

Garantizar la integridad de la información financiera mediante la aplicación exacta de pagos a créditos, ahorros o aportes e incluso desembolsos. Asegurándose que cada movimiento se registre en la cuenta u obligación correcta por el monto correcto, brindando así transparencia y reflejando la realidad contable de la entidad.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia desde el momento en que realizan la solicitud formal de reversión y/o anulación de crédito, incluye la revisión, validación, aprobación y aplicación de la operación en el integrador.

3. RESPONSABLES

- 3.1. Subgerente Financiero
- 3.2. Administrador de la Base de Datos
- 3.3. Coordinadora de Protección de Datos
- 3.4. Director de Oficina
- 3.5. Subdirector de Oficina
- 3.6. Asistente Integral de Crédito
- 3.7. Asistente de Cartera
- 3.8. Funcionarios

4. REQUISITOS LEGALES Y DOCUMENTALES

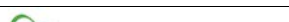
- 4.1. Reglamento de Crédito
- 4.2. Reglamento de Cartera
- 4.3. Reglamento de Ahorros

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- 5.1. **Reversión de pago:** Restitución o vuelta de un pago de cuota al estado inicial.
- 5.2. **Anulación de Crédito:** Proceso para eliminar completamente el crédito desembolsado por error en fecha, monto o desistimiento por parte del asociado.
- 5.3. **Pagaré Padre Crédito Rotativo:** Numero consecutivo automático para la identificación del crédito rotativo en el integrador.
- 5.4. **Pagaré Hijo Crédito Rotativo:** Número consecutivo automático para la identificación de cada utilización del crédito rotativo.

6. DISPOSICIONES GENERALES

- 6.1. Solamente se podrán realizar o solicitar las reversiones de pagos de cuota a crédito del mes en curso, esto quiere decir que NO se reversará pagos de meses anteriores. En caso de que sea un mes anterior, se debe coordinar con el Administrador de Base de Datos para realizar la reversión correctamente.
- 6.2. La reversión de pago con honorario de abogados se debe realizar dentro del mismo mes. En caso de que sea un mes anterior, se debe coordinar con el Administrador de Base de Datos para realizar la reversión correctamente.
- 6.3. Toda reversión o anulación debe ser autorizada por el Subgerente Financiero.
 - 6.3.1. El Subdirector de Oficina es el encargado de realizar las reversiones de ahorros y aportes.
 - 6.3.2. El Asistente de Cartera es el encargado de las reversiones de los pagos a créditos, mediante el integrador OPA, el cual ejecutará la tarea de forma automática.

GESTIÓN DE CRÉDITO						 Coonfie <i>Es Presente y Futuro Solidario</i>	
REVERSIÓN DE OPERACIONES Y ANULACIÓN DE CRÉDITOS							
Código:	PR-CR-18	Versión:	2	Vigencia:	02 de julio de 2026		Página:

6.3.3. El Asistente de Crédito es el encargado de las anulaciones de créditos.

- a. **Anulación automática:** Esta se realiza mediante el integrador OPA, mientras que el crédito no haya recogido otra obligación. Si alcanzó a descontar seguro y centrales, mediante nota contable fuente 50 realizará su reversión y enviará a cuenta de ahorros.
- b. **Anulación Manual :** Si ha recogido créditos, se debe imprimir como soporte las notas contables de desembolso, nota de cobro de seguro y centrales. Se debe realizar la reversión mediante el integrador del crédito recogido, posteriormente realizar mediante nota contable la reversión de los intereses anticipados con el Nit 1 “varios” enviando el valor a la misma cuenta de devolución de pagos de la nota automática y luego mediante nota contable reversar el seguro como el pago de centrales enviando dicho valor a la cuenta de ahorros del asociado. Posteriormente se debe hacer una nota 50 “comprobante de Cartera” sacando lo enviado a la cuenta de devolución de pagos y cuenta de ahorros cancelando el crédito a Anular.

6.4. Para la reversión de créditos rotativos por avances, se debe generar por el administrador de informes en la carpeta Oficinas Coonfie el informe “Extracto de pagos -Crédito rotativo” para que genere todas las utilizaciones de acuerdo al rango de fecha del pago y luego en el Integrador Opa digitará y reversará cada utilización.

6.5. Para la reversión de créditos rotativos unificados, se deben realizar las siguientes validaciones así:

- 6.5.1.** El sistema impide que sean devueltos pagos de meses anteriores.
- 6.5.2.** El sistema impide que sean devueltos pagos diferentes al último realizado durante el mismo mes.
- 6.5.3.** El sistema impide que sean devueltos pagos, Si ya existe al menos un pago devuelto en el mes.
- 6.5.4.** El sistema impide que sean devueltos pagos, Si al menos existe un avance posterior a un pago.

6.6. Se llevará control de reversiones de pagos y anulaciones por fecha, Oficina, Motivo (error Efecty, error en oficina, error en área de crédito, error de cartera, error de corresponsal, otros) detallando en observaciones

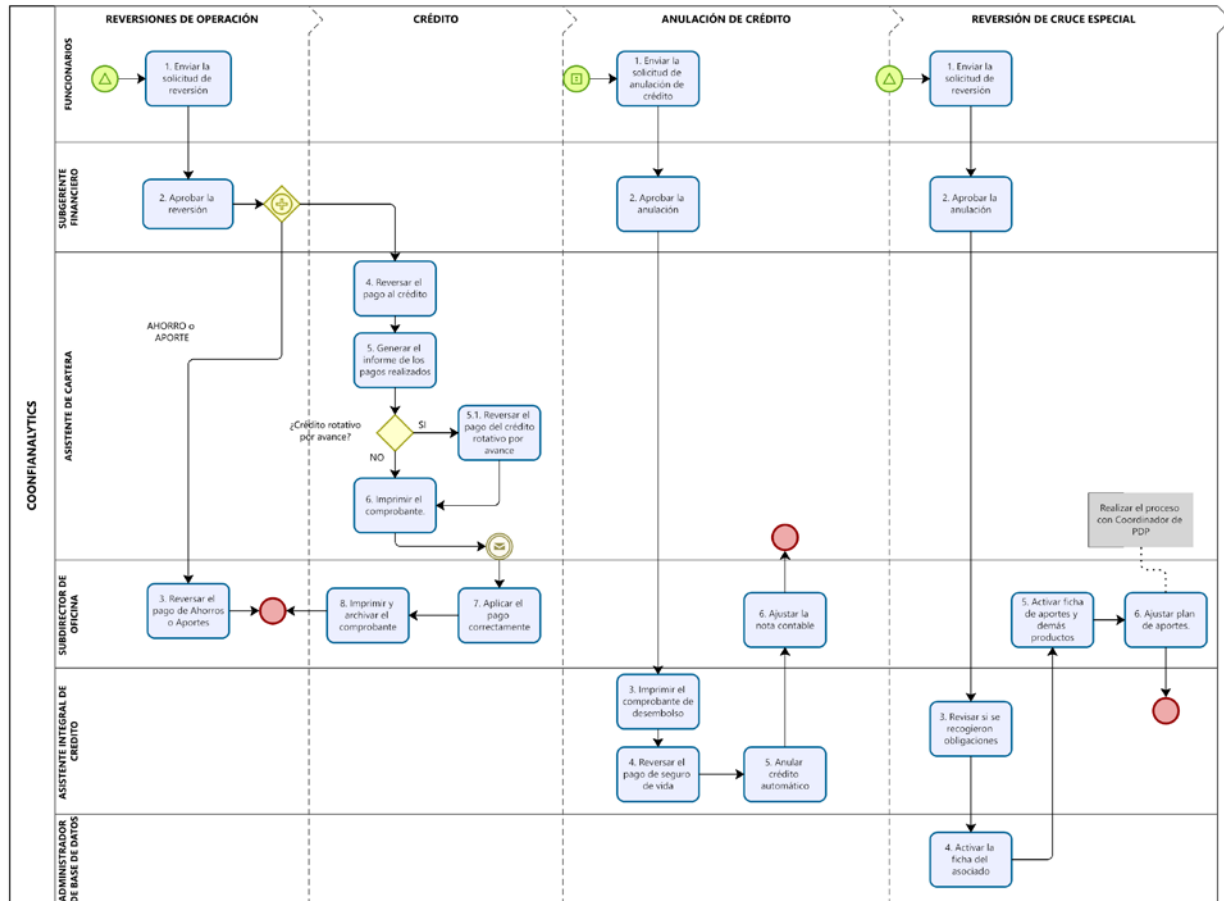
6.7. En caso de ausencia o requerimiento urgente la Asistente de crédito podrá apoyar el proceso de reversión.

6.8. Reversión de cruce especial (aportes y cartera):

Los cruces se caracterizan por ser voluntarios cuando son solicitados por el asociado, o los realiza la dirección de cartera por condiciones especiales de morosidad, de acuerdo con la política definida. En cualquiera de los casos, si se presenta el evento de realizarse un cruce no solicitado se procede de acuerdo con lo establecido en este procedimiento.

7. DIAGRAMA DE FLUJO

GESTIÓN DE CRÉDITO						 Coonfie <i>Es Presente y Futuro Solidario</i>	
REVERSIÓN DE OPERACIONES Y ANULACIÓN DE CRÉDITOS							
Código:	PR-CR-18	Versión:	2	Vigencia:	02 de julio de 2026		
						Página:	3 de 9



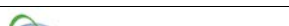
8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Registro
REVERSION DE OPERACIÓN				
1	Enviar la solicitud de reversión	Diligenciar el documento de apoyo para registrar la solicitud de reversión DA-CR-04. Enviar por correo electrónico al Subgerente Financiero, solicitando la autorización correspondiente. Dependiendo de la operación a solicitar se envía el correo con copia al líder del proceso así: 1. Director de Cobranza y Cartera y al Asistente de Normalización de Cartera la solicitud de reversión de la cuota del CRÉDITO pagada por caja, Efecty, corresponsal cooperativo y/u otro canal de pago.	Funcionarios	Correo electrónico DA-CR-04 Reversión de Operación

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

GESTIÓN DE CRÉDITO						 Coonfie <i>Es Presente y Futuro Solidario</i>	
REVERSIÓN DE OPERACIONES Y ANULACIÓN DE CRÉDITOS							
Código:	PR-CR-18	Versión:	2	Vigencia:	02 de julio de 2026		
						Página:	4 de 9

		2. Director Comercial, Director y Subdirector de Oficina a la que pertenece el asociado, solicitando la reversión de la cuota pagada en APORTES por caja, Efecty, corresponsal cooperativo y/u otro canal de recibo de pago. 3. Director Comercial, Director y Subdirector de Oficina a la que pertenece el asociado, solicitando la reversión del valor consignado en el producto de AHORRO por caja, Efecty, corresponsal cooperativo y/u otro canal de recibo de pago.		
2	Aprobar la reversión	Aprobar o negar la solicitud de reversión por correo electrónico. Responder en la línea de correo e indicar al responsable para que realice la operación de reversión. Ver disposición general 6.3.	Subgerente Financiero	Correo electrónico
1.1. REVERSIONES DE AHORROS O APORTES				
3	Reversar el pago de Aportes o Ahorros.	Recibir el correo electrónico con la autorización de la reversión. Consultar el estado de cuenta del asociado e imprime Aportes: Realiza la reversión del pago mediante nota contable fuente 20 debitando la cuenta de aportes afectada y acreditando a los aportes o cuenta de ahorros que corresponde e informa al solicitante de manera verbal si es de la misma oficina y por correo electrónico si la solicitud viene de otra oficina. Ahorro: Realiza la reversión del pago mediante nota contable fuente 20 debitando la cuenta de Ahorros afectada y acreditando a los aportes o cuenta de ahorros que corresponde e informa al solicitante de manera verbal si es de la misma oficina y por correo electrónico si la solicitud viene de otra oficina.	Subdirector de Oficina	Nota Contable. Notificación verbal o Escrita.

GESTIÓN DE CRÉDITO						 Coonfie <i>Es Presente y Futuro Solidario</i>	
REVERSIÓN DE OPERACIONES Y ANULACIÓN DE CRÉDITOS							
Código:	PR-CR-18	Versión:	2	Vigencia:	02 de julio de 2026		
						Página:	5 de 9

1.2. REVERSIONES DE CUOTA DE CREDITOS				
4	Reversar el pago al Crédito. Incluye el Crédito Rotativo Unificado.	Recibir el correo electrónico con la autorización de la reversión. Consultar el estado de cuenta del asociado actual e imprimir. Realizar la reversión del pago al crédito en el integrador Opa, por la oficina correspondiente mediante la ruta: Créditos / otros procesos / Devolución de pagos. Ingresar al módulo integrador con el usuario y contraseña del responsable del proceso. Registrar el número de identidad del asociado y el pagaré a reversar. En el Módulo Devoluciones/ Devolución de pagos, se debe desmarcar el ultimo pago registrado, dar clic en el botón "Aceptar".	Asistente de Cartera	Estado de cuentas de asociado.
5	Generar el informe de los pagos realizados a los créditos rotativos por avances.	Ingresar por el administrador de informe / Oficinas Coonfie / Extracto de pago – Crédito Rotativo. Registrar el número de identidad del asociado, fecha inicial y final de reversión y seleccionar el pagaré "padre" del crédito. Exportar el informe en PDF e Imprimir con la información del pago realizado. Este informe genera la totalidad de los pagarés por utilizations de un deudor, la suma de estos pagares deben sumar el valor a reversar.	Asistente de Cartera	Extracto Crédito Rotativo por avances.
5.1	Reversar el pago del Crédito Rotativo por Avances	Realizar la reversión con base al informe de pago del crédito rotativo de cada uno de los pagarés por utilizations teniendo en cuenta el proceso anterior. Sumar cada reversión realizada para confirmar el valor total objeto de la reversión. En el integrador Opa se debe Verificar por la ruta: contabilidad/informes / Nit's y cuentas. Digitar el número de cuenta 24959504 y el Nit del asociado y revisar el valor total de los reversado en el día.	Asistente de Cartera	

GESTIÓN DE CRÉDITO							
REVERSIÓN DE OPERACIONES Y ANULACIÓN DE CRÉDITOS							
Código:	PR-CR-18	Versión:	2	Vigencia:	02 de julio de 2026		Página:

6	Imprimir el comprobante	Imprimir la nota fuente “51 Reversión de pagos de créditos” (automática). Firmar y sellar la nota impresa. Cuando sea un crédito rotativo se debe imprimir cada reversión realizada. Anexar el informe generado en PDF para los créditos rotativos unificados, para las demás líneas de crédito adjuntar el estado de cuenta del deudor Antes y después de finalizar el proceso. Adjuntar el correo electrónico impreso con la autorización por parte del Subgerente Financiero. Notificar por correo electrónico al Subdirector de Oficina, que el proceso ha culminado con éxito.	Asistente de Cartera	Nota contable Estado de cuenta Correo electrónico
7	Aplicar el pago correctamente.	Realizar la nota contable dónde se debite la cuenta 24959504 para acreditar a la cuenta de ahorros y/o crédito que realmente corresponde el abono.	Subdirector de Oficina.	Correo electrónico Nota contable.
8	Imprimir y archivar el comprobante	Imprimir el comprobante de aplicación de la reversión y anexar el correo e informes impresos a la nota. Archivar el comprobante completo en el movimiento diario de la oficina.	Subdirector de Oficina	
ANULACIÓN DE CRÉDITO				
1	Enviar la solicitud de anulación de crédito.	Enviar por correo electrónico al Subgerente Financiero con copia al Subgerente de Crédito, Asistente de Crédito y Director de Oficina, solicitando la anulación del crédito desembolsado. La información en el correo es: - Nombre y cedula del asociado. - Pagaré - Fecha de desembolso. - Estado de cuenta del asociado. Ver disposición general 6.3	Asistente integral de crédito Funcionarios	Correo electrónico

GESTIÓN DE CRÉDITO						 Coonfie <i>Es Presente y Futuro Solidario</i>	
REVERSIÓN DE OPERACIONES Y ANULACIÓN DE CRÉDITOS							
Código:	PR-CR-18	Versión:	2	Vigencia:	02 de julio de 2026		Página:

2	Aprobar la anulación	Confirmar por correo electrónico la aprobación de la anulación solicitada	Subgerente Financiero	Correo electrónico
3	Imprimir el comprobante de desembolso y demás notas contables de originación	Ingresar al estado de cuenta en el integrador e imprimir el estado de cuenta y posteriormente imprime las siguientes notas contables: • Fuente 63 Desembolso del crédito. • Fuente 50 Nota de Cartera. • Fuente 20 Cobro del Seguro de Vida deudores y Centrales de información.	Asistente integral de Crédito	Estados de Cuentas Notas contables
4	Reversar el pago de seguro de vida	Realizar la nota de cartera (fuente 50) de reversión del cobro de seguro de vida deudores y centrales. Por la ruta: Contabilidad / Movimientos. • Debito: 27400510 / 24350505 • Crédito: cuenta de ahorro del asociado.	Asistente integral de Crédito	Nota de Cartera
5	Anular crédito Automático.	Realizar la anulación del crédito sin que haya cancelado o recogido algún crédito en el desembolso. Por la ruta: Créditos / Otros Procesos / Anular Créditos. Digitar el número de Pagaré a Anular. Diligenciar el motivo por la que se anulará el crédito. Dar clic en el botón de “Anular Crédito”. Imprimir el estado de cuenta después de la anulación del crédito. Imprimir, firmar y sellar el comprobante. Se verifica en el estado de cuenta que quede en color naranja.	Asistente integral de Crédito	Nota de anulación
5.1	Anular Crédito que recoge otro (forma Manual)	Ingresar al integrador de Opa por la ruta Créditos / Otros procesos / Devolución de pagos. Digitar el número de pagaré y realizar la reversión del crédito que recogió este va a la cuenta 24959504. Luego realiza nota contable fuente 50 con Nit “1” de varios para reversar intereses anticipados debita intereses y acreditar a la cuenta 24959504.	Asistente integral de Crédito	Notas contables Correo de autorización Estados de cuenta Correo de Notificación.

GESTIÓN DE CRÉDITO						 Coonfie <i>Es Presente y Futuro Solidario</i>	
REVERSIÓN DE OPERACIONES Y ANULACIÓN DE CRÉDITOS							
Código:	PR-CR-18	Versión:	2	Vigencia:	02 de julio de 2026		Página:

		Reversar mediante nota contable el seguro de vida deudores y centrales de información descontados y acreditar a la cuenta de ahorros. Notifica al Subdirector de la oficina para que termine el proceso.		
6	Ajustar la nota contable	Recibir el correo de notificación por parte del Asistente de crédito. Debitar los valores reversados de la cuenta 24959504 y de la cuenta de ahorros y cancelar el nuevo crédito que no se puede anular directamente. Archivar las notas generadas en el movimiento diario contable.	Subdirector de Oficina	Correo de Notificación.
REVERSION DE CRUCE ESPECIAL (APORTES Y DE CARTERA)				
1	Enviar la solicitud de reversión	Solicitar la autorización de la reversión especial por correo electrónico al Subgerente Financiero copia al Subgerente de Crédito, Asistente de Crédito, Director de Cartera, Director Comercial, Director de Oficina y Administrador de Base de Datos. El funcionario debe explicar en el correo el evento presentado, motivo por el cual está solicitando la reversión de la operación.	Funcionarios	Correo electrónico
2	Aprobar la reversión	Autorizar la reversión de la operación sobre línea de correo, solicitando que el proceso sea coordinado con el administrador de base de datos.	Subgerente Financiero	Correo electrónico
3	Revisar si se recogieron obligaciones	Analizar el tipo de reversión. Solicitar al Administrador de Base de Datos volver a la condición original del asociado. Si en el cruce se recogieron obligaciones, se debe solicitar la reversión de estos pagos, para que los créditos vuelvan a quedar vigentes, en su condición original, estos valores pasan a la cuenta 24959504.	Asistente de cartera	Nota contable automática

GESTIÓN DE CRÉDITO						 Coonfie <i>Es Presente y Futuro Solidario</i>	
REVERSIÓN DE OPERACIONES Y ANULACIÓN DE CRÉDITOS							
Código:	PR-CR-18	Versión:	2	Vigencia:	02 de julio de 2026		Página:

4	Activar ficha del asociado	Activar el asociado nuevamente, ajustar la fecha de acta de ingreso, para que vuelva a tomar la antigüedad, de igual manera, ajustar a nivel de base de datos un seguimiento que se hace a los retiros de asociados eliminando el registro de esa tabla.	Administrador de la Base de Datos	Correo electrónico
5	Activar ficha de aportes y demás productos	Activar la ficha de aportes del asociado y distribuir los saldos llevados a la cuenta 24959504 a las diferentes cuentas de ahorros y aportes.	Subdirector de Oficina	Nota contables
6	Ajustar plan de aportes.	Ajustar al plan de aportes, para que quede como anteriormente se encontraba el registro del asociado, en caso de alguna eventualidad la Coordinadora de protección de datos apoyará que se realice dicha operación y quede completamente ajustada la ficha de asociado.	Subdirector de Oficina Coordinadora Protección de Datos	

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
2	Se modifica el objetivo y alcance del procedimiento para incluir en el proceso las "anulaciones" de créditos y se amplía las reversiones a pago de aportes, abonos a cuentas de ahorro y de aportes. Se actualizan los responsables del proceso. Se ajustan las disposiciones generales 6.1. - 6.3. - 6.4. - 6.5. - 6.6. - 6.7. Se dividen las actividades en dos procesos "Reversión de Transacciones" de ahorro y crédito, en "Anulaciones de Crédito" y en "Reversión de Cruce Especial", se ajustan las actividades y las descripciones para cumplir con el objetivo y alcance actual.	01 de julio de 2026
Elaborado Por:		Revisado Por:
JUDY ALEXANDRA CLAROS TOVAR Cargo: Subgerente de Crédito		NÉSTOR BONILLA RAMÍREZ Cargo: Gerente General
Revisado Por:		Aprobado Por:
SERGIO ALEJANDRO CUÉLLAR CARDONA Cargo: Coordinador de PE y SIG		