



REGLAMENTO DE CARTERA

ELABORÓ CARGO:	COORDINADOR DE RIESGOS Y OFICIAL DE CUMPLIMIENTO
REVISÓ CARGO:	GERENTE
APROBÓ:	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

PROCESO: Gestión de Cartera	
TIPO DE DOCUMENTO: Reglamento	CODIGO: RG-GCT-001
FECHA CREACIÓN DEL FORMATO: 24/11/2024	VERSION: 04

	SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	CÓDIGO: RG-GCT-001
	REGLAMENTO DE CARTERA	VERSIÓN: 04
		FECHA: 29/04/2026
	PROCESO DE GESTIÓN DE CARTERA	PÁGINA 2 DE 25

TABLA DE CONTENIDO

Artículo 1.	OBJETIVO	4
Artículo 2.	ALCANCE	5
Artículo 3.	DEFINICIONES.....	5
Artículo 4.	POLÍTICAS DE COBRO.....	6
Artículo 5.	METODOLOGÍA DE RECUPERACION DE CARTERA DE CRÉDITO	7
5.1	Segmentación Deudores.....	8
5.1.1	Tipo de Deudor	8
5.1.2	Perfil de Riesgo	9
Artículo 6.	PROCESO DE GESTIÓN DE COBRO.....	9
6.1	Responsables de la Gestión de Cobro.....	9
6.2	Canales de Cobro	10
6.3	Canales de Pago	10
6.4	ETAPAS DE LA GESTIÓN DE COBRO	10
6.4.1	Etapa Preventiva	11
6.4.2	Etapa Administrativa.....	11
6.4.3	Etapa Pre jurídica.....	11
6.4.4	Etapa Jurídica	11
6.5	Tarifas	11
6.6	Aplicación de Pagos (Instalamentos de cuota).....	12
6.7	Proceso de Retiro O Exclusión	12
6.8	Condonaciones de Capital O Intereses.....	13
6.9	Plazos Estipulados para los Acuerdos de Pago	13
Artículo 7.	CARACTERÍSTICAS DEL COBRO JURÍDICO	13
7.1	Nombramiento de Abogados.....	13
7.2	Seguimiento de Abogados	14
7.3	Suspensión del Proceso de Cobro Judicial	14
7.4	Cesión de Créditos O Endoso de Pagaré.....	15
7.5	Normalización de la Cartera y Acuerdos de Pago	15
Artículo 8.	REESTRUCTURACIONES, NOVACIONES,MODIFICACIONES	15
8.1	Reestructuraciones	15

Elaboró	Revisó	Aprobó
COMITÉ DE TASAS DE INTERÉS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN	GERENCIA	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

	SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	CÓDIGO: RG-GCT-001
	REGLAMENTO DE CARTERA	VERSIÓN: 04
		FECHA: 29/04/2026
	PROCESO DE GESTIÓN DE CARTERA	PÁGINA 3 DE 25

8.2	Novaciones	17
8.3	Modificaciones	18
Artículo 9.	CASTIGO DE CARTERA	19
9.1	Criterios para Considerar la Baja en Cuenta O Castigo de Cartera.....	19
Artículo 10.	bienes recibidos en dación de pago	22
Artículo 11.	VIGENCIA.....	24
Artículo 12.	CONTROL DE CAMBIOS	25



Elaboró	Revisó	Aprobó
COMITÉ DE TASAS DE INTERÉS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN	GERENCIA	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

	SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	CÓDIGO: RG-GCT-001
	REGLAMENTO DE CARTERA	VERSIÓN: 04
		FECHA: 29/04/2026
	PROCESO DE GESTIÓN DE CARTERA	PÁGINA 4 DE 25

ACUERDO No. 006
(29 de abril de 2026)

Por medio del cual se modifica el Acuerdo No. 10 del 25 de julio de 2025 – REGLAMENTO DE CARTERA DE LA COOPERATIVA FUTURISTA DE AHORRO Y CREDITO DE NEIVA COFACENEIVA

EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE COFACENEIVA, EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y ESTATUTARIAS, EN ESPECIAL LAS PREVISTAS EN EL ARTÍCULO 35 DE LA LEY 79 DE 1988, Y

CONSIDERANDO

- ✓ Que, en el marco de la inspección virtual adelantada por la Superintendencia de la Economía Solidaria, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la gestión integral de la cartera de créditos, particularmente en lo referente a los procesos de seguimiento, recuperación, control y trazabilidad de las operaciones crediticias, conforme a lo dispuesto en la Circular Básica Contable y Financiera.
- ✓ Que, como resultado de dicho proceso, la Cooperativa formuló un Plan de Acción orientado a subsanar los hallazgos identificados, el cual incluye el fortalecimiento de las políticas y procedimientos asociados a la administración de la cartera, con énfasis en la definición de responsables, mecanismos de seguimiento, control de operaciones especiales (reestructuraciones, novaciones y castigos) y la adecuada gestión del riesgo de crédito en la etapa de recuperación.
- ✓ Que, en cumplimiento del Plan de Acción aprobado por el Consejo de Administración, se hace necesario actualizar y complementar el Reglamento de Cartera, con el fin de incorporar lineamientos técnicos y operativos que permitan mejorar la gestión, control y monitoreo de la cartera de créditos, garantizar la adecuada identificación y tratamiento de las operaciones, y asegurar su alineación con las disposiciones normativas vigentes y las mejores prácticas en administración del riesgo de crédito.

ACUERDA

RECUPERACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITO

ARTÍCULO 1. OBJETIVO

Determinar las políticas recuperación de la cartera de crédito conforme a lo establecido en la Circular Básica Contable y Financiera No. 022 de 2020 y sus actualizaciones expedidas por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Elaboró	Revisó	Aprobó
COMITÉ DE TASAS DE INTERÉS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN	GERENCIA	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

	SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	CÓDIGO: RG-GCT-001
	REGLAMENTO DE CARTERA	VERSIÓN: 04
		FECHA: 29/04/2026
	PROCESO DE GESTIÓN DE CARTERA	PÁGINA 5 DE 25

ARTÍCULO 2. ALCANCE

Brindar al deudor toda la información necesaria con el fin de lograr acuerdos de pago efectivos.

Obtener información del asociado que permita identificar su disponibilidad o sus dificultades de pago, con el fin de ofrecerle alternativas que conduzcan a facilitar la recuperación de la cartera.

Perfilar los tipos de deudores, con el fin de aportar acciones de respuesta en la recuperación de la cartera de crédito y realizar la retroalimentación con el área de cartera.

Fomentar la actualización de la base de datos de deudores y deudores solidarios como mecanismo para lograr una comunicación y gestión efectiva en la recuperación de la cartera de crédito. Es obligación de los deudores y deudores solidarios informar oportunamente cualquier cambio en sus datos de ubicación (dirección, correos, teléfonos, etc.)

Seguimiento a las características demográficas, financieras y de portafolio para controlar y monitorear la morosidad presentada en los portafolios de crédito.

ARTÍCULO 3. DEFINICIONES

1. **Cobranza Administrativa:** Conjunto de procesos y actividades rutinarias orientadas a organizar, controlar y coordinar los recursos y tareas dentro de la Cooperativa para asegurar el cumplimiento de obligaciones, como recordatorios de pago, actualización de datos o conciliaciones.
2. **Acuerdo de pago:** Compromiso formal entre el deudor y la Cooperativa mediante el cual se establece un plan para saldar una deuda en cuotas o bajo ciertas condiciones específicas, generalmente para evitar procesos judiciales o castigos financieros.
3. **Insolvencia:** Situación en la que una persona natural o jurídica no puede cumplir con sus obligaciones financieras en los plazos establecidos debido a la falta de liquidez o recursos. Puede dar lugar a procesos legales como la Ley de Insolvencia Económica para Personas Naturales No Comerciantes o reestructuración empresarial.
4. **Cobranza Prejudicial:** Etapa de la recuperación de cartera que se da antes de iniciar acciones legales, en la que se hacen llamados, visitas, cartas, correos o negociaciones para persuadir al deudor a pagar voluntariamente. Su objetivo es evitar costos judiciales.
5. **Cobranza Jurídica:** Proceso de recuperación de cartera mediante acciones legales ante un juez o autoridad competente. Incluye demandas, embargos, medidas cautelares o ejecuciones judiciales para forzar el cumplimiento del pago.
6. **Castigo de Cartera:** Es un procedimiento contable mediante el cual una empresa reconoce que una cuenta por cobrar es incobrable y la elimina de sus activos contables. Esto ocurre

Elaboró	Revisó	Aprobó
COMITÉ DE TASAS DE INTERÉS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN	GERENCIA	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

	SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	CÓDIGO: RG-GCT-001
	REGLAMENTO DE CARTERA	VERSIÓN: 04
		FECHA: 29/04/2026
	PROCESO DE GESTIÓN DE CARTERA	PÁGINA 6 DE 25

cuando, después de agotar todos los esfuerzos de recuperación (cobranza administrativa, pre jurídica, jurídica, etc.), se concluye que no hay posibilidad razonable de recuperar la deuda.

7. **Auxiliar de Cartera:** Es la persona encargada de realizar actividades orientadas a recuperar valores adeudados por clientes o deudores, entidad financiera o institución. Su función principal es asegurar que los pagos pendientes sean efectuados, ya sea en forma voluntaria o a través de acuerdos.

ARTÍCULO 4. POLÍTICAS DE COBRO

Se realizará en igualdad de condiciones y con cobertura mensual del 100% del portafolio.

1. La recuperación de la cartera de crédito se realizará de conformidad con los principios cooperativos, las normas legales vigentes sobre la materia, el estatuto y el presente reglamento.
2. El proceso está orientado a crear una cultura de buen hábito de pago, a través de los diferentes canales establecidos por COFACENEIVA.
3. COFACENEIVA contará con los debidos mecanismos y medios de comunicación que permitan dar aviso oportuno al deudor o deudor solidario de cualquier problema que pueda poner en riesgo el servicio o pago adecuado de la respectiva deuda. Esto con el propósito de informar sobre los posibles reportes negativos, y cobros adicionales como consecuencia de las gestiones de recuperación de la cartera de crédito que se podrían realizar a los deudores y deudores solidarios, en caso de presentarse dificultades de pago por parte de los primeros.
4. Se tendrán como fechas de recaudo las siguientes:
 - a) Asociados con medio de pago por libranza: los días quince (15) o treinta (30) de cada mes, conforme a la periodicidad de pago de su respectiva nómina.
 - b) Asociados con medio de pago por ventanilla: El día primero (1) de cada mes.
 - c) Ex asociados: El día primero (1) de cada mes.
5. COFACENEIVA reportará a las centrales de riesgo todas las obligaciones vigentes de asociados y ex asociados, independientemente de su estado de morosidad.
6. COFACENEIVA reportará las obligaciones en mora a las centrales de riesgo, con el previo aviso al deudor y los deudores solidarios, según lo indica la Ley Habeas Data.
7. COFACENEIVA podrá llegar a acuerdos de pago en cualquiera de las etapas de cobro, a través de las instancias establecidas en entidad y en concordancia con el asesor jurídico.

Elaboró	Revisó	Aprobó
COMITÉ DE TASAS DE INTERÉS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN	GERENCIA	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

	SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	CÓDIGO: RG-GCT-001
	REGLAMENTO DE CARTERA	VERSIÓN: 04
		FECHA: 29/04/2026
	PROCESO DE GESTIÓN DE CARTERA	PÁGINA 7 DE 25

8. El proceso de recaudo se orientará a conocer de manera oportuna, las dificultades del deudor, de tal forma que permita llegar acuerdos de pago convenientes para las partes.
9. El control y recaudo de la cartera morosa estará guiada en primera instancia a generar compromisos de pagos directos para su normalización.
10. Las obligaciones en mora generarán bloqueo para nuevas operaciones de crédito en cualquiera de sus modalidades.
11. COFACENEIVA está facultada para asignar obligaciones a los abogados especializados para gestionar jurídicamente, a fin de recuperar los portafolios por vía prejudicial y judicial. Los honorarios, notificaciones y demás gastos que se deriven de esta gestión tendrán cargo directo al estado de cuenta del deudor y sus deudores solidarios.
12. La gestión de cobro persuasivo será realizada por el Coordinador Operativo y de Negocios, Auxiliares de Cartera y demás empleados que la gerencia asigne para la ejecución de campañas.
13. La gestión de cobro se realizará en los horarios establecidos de acuerdo con lo establecido en la ley 2300 de 2023.
14. Todas las personas encargadas de la recuperación de la cartera desarrollarán la gestión con profesionalismo, respeto e informando con claridad al deudor, el estado de sus obligaciones, orientando dicha gestión a la adecuada normalización de estas.
15. Todo abono direccionado a cartera que se encuentren asignados a la gestión de cobro ejecutivo deberá ser verificado por el área de cartera, a fin de determinar los costos asociados a dicha gestión.
16. Ningún funcionario de COFACENEIVA podrán recibir sumas de dinero en efectivo, o cheques por ningún concepto. Para ello, la cooperativa tiene establecido los diferentes canales de recaudo.
17. Las cuotas por pagar por parte del deudor podrán ser canceladas mediante el descuento directo de sus cuentas de ahorro o bancarias, mediante la ejecución de procesos automáticos periódicos, previa autorización por parte del asociado de COFACENEIVA.

ARTÍCULO 5. METODOLOGÍA DE RECUPERACION DE CARTERA DE CRÉDITO

La metodología de la recuperación de cartera de crédito se basa en dos modelos de pronóstico que determinan la probabilidad de morosidad entre [1 a 30] días (modelo 1) y mayor a 30 días (modelo 2).

Para ello, la metodología en conjunto con los modelos, consolida los portafolios de crédito de mínimo trece meses para determinar el vector de comportamiento con la morosidad máxima, el

Elaboró	Revisó	Aprobó
COMITÉ DE TASAS DE INTERÉS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN	GERENCIA	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

	SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	CÓDIGO: RG-GCT-001
	REGLAMENTO DE CARTERA	VERSIÓN: 04
		FECHA: 29/04/2026
	PROCESO DE GESTIÓN DE CARTERA	PÁGINA 8 DE 25

segmento específico, la mora esperada, la gestión de la entidad, la severidad, los perfiles de riesgo, la prioridad en la gestión de recuperación y el auxiliar para cada operación de crédito, de acuerdo con el mapa estrategia de recuperación de cada mes.

5.1 Segmentación Deudores

El objetivo de segmentar el portafolio permite al auxiliar de cartera, en la recuperación de los portafolios, conocer grupos homogéneos a criterio de experto y así, establecer la estrategia con acciones de respuestas afinadas para cada agrupación.

Por lo tanto, se determina cinco agrupaciones o segmentos para cada deudor, tal como se muestra a continuación:

5.1.1 Tipo de Deudor

SEGMENTO DEUDOR		
CODIGO	TIPO	CUESTIONARIO
1	Asociado que quiere pagar y puede pagar	- Gestión simple de cobranza - Fácil recuperación - Fácil reactivación - No pagaron por olvido, encargó a terceros, no recuerda la fecha de pago, etc.
2	Asociado que quiere pagar y no puede pagar	- Requiere de alternativas: Cambio en las condiciones inicialmente pactadas en la originación (reestructuración o periodo de gracia) - Asociados con calamidades o situaciones exógenas. - Debe ser excepcional y no una práctica generalizada.
3	Asociado que no quiere pagar y puede pagar	- Posibilidad de la entidad suministrar información errada, inconformismo en las condiciones del crédito, cuotas que se pagaron y no fueron abonadas. - Adoptar una estrategia agresiva e intensa. - Protocolo de cobranza fuerte.

Elaboró	Revisó	Aprobó
COMITÉ DE TASAS DE INTERÉS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN	GERENCIA	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

	SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	CÓDIGO: RG-GCT-001
	REGLAMENTO DE CARTERA	VERSIÓN: 04
		FECHA: 29/04/2026
	PROCESO DE GESTIÓN DE CARTERA	PÁGINA 9 DE 25

4	Asociado que no quiere y no puede pagar	• Cobro judicial • Cobro pre jurídico • Acuerdo pre jurídico • Asociados con posible fraude • Mal comportamiento en el vector • Mala originación
---	---	---

5.1.2 Perfil de Riesgo

Se establecieron los siguientes perfiles de riesgo, tal como se muestra en el siguiente cuadro:

CAT_PERFIL	PERFIL	COLORIMETRIA	PRIORIDAD COBRO	PERFIL_PM	PERFIL_SEVERIDAD
4	Leve		ULTIMO CONTACTO	BAJO (0 – 20)	BAJO
3	Moderado		TERCER CONTACTO	BAJO (20 – 40)	BAJO
2	Severo		SEGUNDO CONTACTO	ALTO (40 – 60)	ALTO
1	Catastrófico		PRIMER CONTACTO	ALTO (60 – 90)	ALTO

Se determinaron cuatro perfiles de riesgo de acuerdo con la categorización de los modelos de pronóstico, el cual será alto para aquellas que superen el punto de corte del modelo y bajo, para el caso contrario.

La severidad corresponde al porcentaje de saldo a capital sobre el monto solicitado. Se determina como operaciones con relevancia alta, aquellas que superan el porcentaje del 40% y bajas, las inferiores a este punto de corte.

Lo anterior, permitirá al auxiliar de cartera determinar la prioridad de contacto, de acuerdo con el nivel de riesgo establecido por COFACENEIVA.

ARTÍCULO 6. PROCESO DE GESTIÓN DE COBRO

La gestión de la recuperación de la cartera de crédito será realizada de acuerdo con el proceso establecido por COFACENEIVA.

6.1 Responsables de la Gestión de Cobro.

Elaboró	Revisó	Aprobó
COMITÉ DE TASAS DE INTERÉS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN	GERENCIA	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

	SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	CÓDIGO: RG-GCT-001
	REGLAMENTO DE CARTERA	VERSIÓN: 04
		FECHA: 29/04/2026
	PROCESO DE GESTIÓN DE CARTERA	PÁGINA 10 DE 25

Los responsables de la gestión de cobro en COFACENEIVA son:

- Consejo de Administración
- Gerencia
- Subgerente Administrativo, Financiero y contable
- Coordinador Operativo y de Negocios
- Auxiliar de cartera
- Abogados externos

6.2 Canales de Cobro

COFACENEIVA y las firmas o abogados externos autorizados emplearán individual o simultáneamente los siguientes medios para contacto y gestión de cobranza, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1581 del 2012 (Protección de datos personales):

- Llamadas telefónicas y contacto directo con el deudor y deudores solidarios
- Envío de cartas
- Mensajería SMS
- E-mail
- Cobranza externa

PARÁGRAFO: En caso de no lograr contacto con el deudor y deudores solidarios, COFACENEIVA podrá realizar llamadas telefónicas a los terceros referenciados en la base de datos con el fin de lograr conocer los datos de contacto del deudor o deudores solidarios.

6.3 Canales de Pago

COFACENEIVA habilitará la recuperación de la cartera de crédito mediante los siguientes canales:

1. **Oficinas:** Principal ubicada en la calle 12 No. 4 – 28 de la ciudad de Neiva
2. **Entidades Bancarias:** Las entidades bancarias en las cuales la Cooperativa tiene sus cuentas de ahorros y corriente.

El deudor o deudor solidario, deberá enviar soporte de los abonos realizados en las entidades bancarias; el no reporte a COFACENEIVA no le exime del cobro de intereses por mora generados por aplicaciones posteriores.

6.4 ETAPAS DE LA GESTIÓN DE COBRO

COFACENEIVA realizará la gestión de la recuperación de la cartera en las siguientes etapas:

Elaboró	Revisó	Aprobó
COMITÉ DE TASAS DE INTERÉS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN	GERENCIA	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

	SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	CÓDIGO: RG-GCT-001
	REGLAMENTO DE CARTERA	VERSIÓN: 04
		FECHA: 29/04/2026
	PROCESO DE GESTIÓN DE CARTERA	PÁGINA 11 DE 25

6.4.1 Etapa Preventiva

COFACENEIVA realizará el envío de mensajes de texto (SMS) antes del vencimiento de la(s) cuota(s) de la(s) obligación(es) al deudor cuando el modelo determine una probabilidad de mora superior al punto de corte, a fin de recordar el próximo pago o vencimiento.

En esta etapa, a los asociados con obligaciones de pago por ventanilla, se les enviará la cuenta de cobro individual.

6.4.2 Etapa Administrativa

Una vez la obligación presente desde 1 a 60 días de mora, COFACENEIVA realizará la gestión de cobro a través de comunicaciones de recordatorio de pago a la última dirección, correo electrónico y/o teléfonos registrados en la cooperativa, según los medios para gestionar la cobranza definidos en este reglamento.

A partir de esta etapa se debe notificar al asociado y codeudores el reporte a centrales de riesgo, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley de Habeas Data.

6.4.3 Etapa Pre jurídica

Una vez la obligación presente desde 61 días de mora a 90 días y si agotada la instancia anterior, COFACENEIVA no ha recibido el pago efectivo de los valores en mora, se trasladará la gestión de recuperación a las firmas o abogados externos contratados para la actividad de cobranza persuasiva.

En esta etapa, se realizará envío de cartas, llamadas telefónicas, mensajes de texto a deudores y deudores solidarios.

6.4.4 Etapa Jurídica

Una vez la obligación presente 91 días de mora en adelante y si agotada la instancia anterior, COFACENEIVA no ha recuperado las operaciones con vencimiento, se trasladará la gestión de recuperación de la cartera de crédito a las firmas o abogados externos contratados para la actividad de cobranza jurídica quienes serán los encargados de iniciar el cobro a deudores y deudores solidarios en instancias judiciales.

Los gastos de cobranza derivados de la gestión realizada encaminada a la recuperación de la cartera de crédito deberán ser asumidos por el deudor y tendrán cargo a su estado de cuenta.

6.5 Tarifas

Los gastos de cobranza ocasionados por la gestión pre jurídica y /o jurídica, son liquidados sobre

Elaboró	Revisó	Aprobó
COMITÉ DE TASAS DE INTERÉS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN	GERENCIA	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

	SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	CÓDIGO: RG-GCT-001
	REGLAMENTO DE CARTERA	VERSIÓN: 04
		FECHA: 29/04/2026
	PROCESO DE GESTIÓN DE CARTERA	PÁGINA 12 DE 25

el valor de los recaudos efectivos.

Los gastos de cobranza serán liquidados sobre el valor abonado; cuando el pago sea sobre el saldo vencido o total y serán cobrados en el momento de realizar el pago.

Los dineros serán abonados directamente a las obligaciones según la prioridad de imputación de pagos.

6.6 Aplicación de Pagos (Instalamentos de cuota)

El abono o pago a la (s) deuda(s) se hará comenzando por la cuota más antigua, bajo el parámetro de “Aplicación Horizontal”, donde la imputación de este se aplicará de acuerdo con el siguiente orden:

1. Intereses de mora
2. Intereses Corrientes
3. Capital
4. Seguros y servicio
5. Otros Conceptos (Gastos de cobranza prejudicial, judicial, comisiones, etc.)

PARÁGRAFO: Será potestad de la gerencia de la cooperativa, evaluar cada solicitud de aplicación de pago especial que solicite el asociado bajo los escenarios de retiro voluntario o por exclusión.

6.7 Proceso de Retiro O Exclusión

Todo deudor que tenga la altura de mora estipulada en el Estatuto (120 días) para perder la calidad de asociado debe estar en cobro jurídico, por lo tanto, previo a esta etapa, se deben haber agotado todos los recursos administrativos y prejudiciales para recuperar la cartera en mora.

El cruce de cuentas entre aportes y deuda se realizará de la siguiente manera:

- a) Cuotas en mora
- b) Cuotas de créditos que no tengan respaldo de deudores solidarios o garantía real

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 aplicar la cláusula aceleratoria, exigiendo la cancelación del crédito en su totalidad más los intereses causados.

PARAGRAFO: El plazo para aplicar la cláusula aceleratoria de la obligación es de 91 días.

Elaboró	Revisó	Aprobó
COMITÉ DE TASAS DE INTERÉS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN	GERENCIA	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

	SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	CÓDIGO: RG-GCT-001
	REGLAMENTO DE CARTERA	VERSIÓN: 04
	PROCESO DE GESTIÓN DE CARTERA	FECHA: 29/04/2026
		PÁGINA 13 DE 25

6.8 Condonaciones de Capital O Intereses

Se entiende como el acto de perdonar parcial o totalmente los intereses que adeuda un deudor con el objeto de recuperar el saldo pendiente de capital. Esta opción es una contribución de la Cooperativa al esfuerzo del deudor principal o deudor solidario para quien justificada su incapacidad de pago y que no tenga como responder por el total de lo adeudado, aseguren la recuperación del capital.

Se aceptará condonación de intereses si se obtiene agilidad en el pago de una obligación en mora, de tal forma que se acelere el proceso de recaudo y no se pongan en riesgo los ingresos líquidos que necesite la Cooperativa para su correcta operación.

Se autoriza la condonación de intereses moratorios hasta del cien por ciento (100%), los corrientes hasta por el 50% y capital hasta el 30% a las obligaciones que presenten difícil recuperación.

Para la condonación de capital e intereses se debe tener en cuenta la siguiente tabla:

MONTO PARA CONDONAR	RESPONSABLE
Hasta 10 SMMLV	Gerente
>10.1 SMMLV	Consejo de Administración

La condonación de capital, si se presentara el caso, se autoriza condonar hasta el 50% del capital si la obligación esta castigada y será atribución de la gerencia, decisión que estará basada en información veraz y completa sobre el caso expuesto, donde se determine que las condiciones económicas del deudor evidencian su imposibilidad pago o no se cuente con garantías necesarias para su recuperación.

6.9 Plazos Estipulados para los Acuerdos de Pago

COFACENEIVA podrá autorizar acuerdos de pago, con el previo estudio de la documentación y las garantías ofrecidas.

- El Coordinador Operativo y de Negocios podrá tramitar acuerdos de pago por 6 meses y hasta por 10 SMMLV.
- El trámite de los acuerdos de pago por montos y plazo superior al de las atribuciones del Coordinador Operativo y de Negocios, serán responsabilidad de la gerencia.

ARTÍCULO 7. CARACTERÍSTICAS DEL COBRO JURÍDICO

7.1 Nombramiento de Abogados

Elaboró	Revisó	Aprobó
COMITÉ DE TASAS DE INTERÉS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN	GERENCIA	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

	SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	CÓDIGO: RG-GCT-001
	REGLAMENTO DE CARTERA	VERSIÓN: 04
		FECHA: 29/04/2026
	PROCESO DE GESTIÓN DE CARTERA	PÁGINA 14 DE 25

La selección o la remoción de los abogados, corresponde a la gerencia, basado en la información existente sobre el candidato o candidatos, previo ofrecimiento expreso por parte del abogado, indicando que en la actualidad no está adelantando ninguna acción contra la cooperativa y que acepta expresamente los honorarios y el reglamento o normas que institucionalmente se le señalen y de conformidad con las tarifas establecidas. Debe adjuntar, adicionalmente, certificado de antecedentes disciplinarios de la Procuraduría y del Consejo Superior de la Judicatura.

7.2 Seguimiento de Abogados

Toda obligación que sea objeto de cobro jurídico debe entregarse formalmente a los abogados, junto con la información requerida para que pueda cumplir eficazmente su gestión de recuperación: solicitud de crédito, carta de instrucciones, pagaré, escrituras (según el caso), certificado de tradición y libertad con vigencia no superior a 30 días, etc.

Toda orden de suspensión, reanudación y terminación de procesos jurídicos se dará a los abogados por escrito, instrucciones que deben partir de la gerencia o persona que se faculte expresamente para el efecto.

- El Coordinador Operativo y de Negocios solicitará a los abogados un informe mensual sobre el estado y avance de los casos remitidos.
- El Coordinador Operativo y de Negocios será el canal de comunicación entre los abogados y COFACENEIVA.
- Todo acuerdo de pago se realizará única y exclusivamente a través del Coordinador Operativo y de Negocios, quien procederá de acuerdo con los lineamientos generales y decisiones de la Administración de COFACENEIVA.
- Si agotadas todas las etapas jurídicas dentro del proceso, no se logra obtener un resultado favorable, los gastos procesales serán asumidos por COFACENEIVA.
- Cuando existan procesos que exijan pago de títulos judiciales, una vez pagados, el abogado deberá enviar copia de estos para su registro y custodia.

7.3 Suspensión del Proceso de Cobro Judicial

Se podrá suspender un proceso judicial, entendiéndose como suspensión temporal del avance procesal, donde sin levantar el juicio del abogado, se le dará la oportunidad al deudor, la posibilidad de cancelar la deuda, evitándole las consecuencias de un remate en caso de bienes dados en garantía.

Se aclara que la deuda no se retira del cobro judicial. La suspensión será potestad de la gerencia y se hará a través del abogado que lleva el caso.

Elaboró	Revisó	Aprobó
COMITÉ DE TASAS DE INTERÉS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN	GERENCIA	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

	SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	CÓDIGO: RG-GCT-001
	REGLAMENTO DE CARTERA	VERSIÓN: 04
		FECHA: 29/04/2026
	PROCESO DE GESTIÓN DE CARTERA	PÁGINA 15 DE 25

7.4 Cesión de Créditos O Endoso de Pagaré

Se considerará para los casos en que el deudor y deudor solidario cancele la obligación, en cuyo caso se entregará el respectivo pagaré de crédito a quien o quienes paguen el saldo total de la obligación junto a certificación de endoso, si este no ha iniciado un proceso jurídico o una certificación de deuda, indicando quien efectuó el pago y los conceptos de pago que realizó, con el fin de que pueda o puedan dirigir contra el deudor principal, las acciones privadas o judiciales a que hubiere lugar.

7.5 Normalización de la Cartera y Acuerdos de Pago

Se entiende por acuerdo de pago, el mecanismo mediante el cual se materializa por escrito la voluntad de las partes (Deudor, deudores solidarios y COFACENEIVA) para lograr la normalización de las obligaciones en mora.

Dichos acuerdos deben estar orientados a la recuperación total de los valores adeudados a COFACENEIVA bajo las siguientes condiciones:

- COFACENEIVA se reserva la facultad de suscribir acuerdos de pago, con base en la documentación presentada y el análisis de la capacidad de pago del deudor principal y/o sus deudores solidarios y podrá exigir garantías adicionales cuando lo considere conveniente.
- Los acuerdos de pago deben contemplar el pago de capital, intereses corrientes e intereses de mora, y cualquier costo adicional que este incluido en la obligación morosa, como honorarios, pólizas, papelería y otros costos y gastos del proceso.
- El incumplimiento en el acuerdo de pago dará lugar a acciones jurídicas inmediatas, es decir, se traslada el caso a los abogados externos, para el inicio y/o continuidad del cobro jurídico.

ARTÍCULO 8. REESTRUCTURACIONES, NOVACIONES, MODIFICACIONES

8.1 Reestructuraciones

Se entiende por reestructuración de un crédito, el mecanismo instrumentado mediante la celebración de cualquier negocio jurídico que tenga como objeto o efecto modificar cualquiera de las condiciones originalmente pactadas, con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el real o potencial deterioro de su capacidad de pago.

Adicionalmente, se consideran reestructuraciones los acuerdos celebrados en el marco de las Leyes: 550 de 1999, 617 de 2000, 1116 de 2006 y 1564 de 2012 o normas que las adicionen o

Elaboró	Revisó	Aprobó
COMITÉ DE TASAS DE INTERÉS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN	GERENCIA	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

	SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	CÓDIGO: RG-GCT-001
	REGLAMENTO DE CARTERA	VERSIÓN: 04
		FECHA: 29/04/2026
	PROCESO DE GESTIÓN DE CARTERA	PÁGINA 16 DE 25

sustituyan.

No se considerarán reestructuraciones los alivios crediticios ordenados por leyes ni las novaciones que se originen en eventos distintos, a los antes descritos, aquellas previstas en el artículo 20 de la Ley 546 de 1999, ni las modificaciones realizadas con fundamento en los términos previstos en la circular básica contable expedida por la Supersolidaria.

Para acceder a la reestructuración se requiere la cancelación previa de los intereses corrientes, de mora y seguro de vida deudores.

El asociado al que se le haya aprobado una reestructuración no podrá acceder a ninguna otra modalidad de crédito hasta cancelar el 60% del crédito reestructurado, demuestre mejora en su calificación de riesgo y no haya sido excluido.

En todo caso, 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 periodos de gracia.

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

8.1.1 Identificar y marcar en el aplicativo todos los créditos reestructurados.

8.1.2 Realizar estudio de crédito y dar cumplimiento a los criterios mínimos establecidos en el artículo 6 del Reglamento de Crédito.

8.1.3 Garantizar la trazabilidad del crédito con el fin de incorporar en las evaluaciones y mediciones, el comportamiento que ha tenido la obligación durante su historia previo a ser reestructurada.

8.1.4 A los créditos reestructurados se les podrá mantener o deteriorar la calificación dependiendo del análisis de riesgo, de las condiciones financieras del deudor y de los flujos de caja del proyecto al momento de la reestructuración. En ningún caso, la calificación podrá ser mejor a aquella que tenía el crédito al momento de solicitar la reestructuración.

8.1.5 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.

8.1.6 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 deben aplicar dos pagos consecutivos de la cuota pactada de acuerdo con su forma de amortización, para adquirir una calificación de menor riesgo (por ejemplo: de calificación E a D), y así sucesivamente hasta llegar a calificación A.

Elaboró	Revisó	Aprobó
COMITÉ DE TASAS DE INTERÉS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN	GERENCIA	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

	SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	CÓDIGO: RG-GCT-001
	REGLAMENTO DE CARTERA	VERSIÓN: 04
		FECHA: 29/04/2026
	PROCESO DE GESTIÓN DE CARTERA	PÁGINA 17 DE 25

8.1.7 No obstante, 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.

8.1.8 Los ingresos de todos los créditos que sean reestructurados más de una vez deberán contabilizarse por el sistema de caja.

8.1.9 Se debe efectuar un seguimiento permanente respecto del cumplimiento del acuerdo de reestructuración.

8.1.10 En caso de existir garantía hipotecaria o prendaria se debe hacer actualización del avalúo de estas, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en el presente reglamento.

8.1.11 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 dejarán de causar intereses sobre los créditos vigentes, pero podrán mantener la calificación que tuvieran dichos créditos en la fecha de inicio de las negociaciones.

8.1.12 En el evento en que la negociación fracase los créditos se calificarán en categoría “E”, crédito incobrable.

La organización solidaria 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.

PARAGRAFO: Las facultades de aprobación para la reestructuración serán las mismas establecidas en el artículo 15 del Reglamento de Crédito.

8.2 Novaciones

La novación es la sustitución de una nueva obligación a otra anterior, la cual queda por tanto extinguida de conformidad con lo previsto en el artículo 1687 del Código Civil. Los tipos de novación, según lo establecido en el artículo 1690 del Código Civil:

Sustituyéndose una nueva obligación a otra, sin que intervenga nuevo acreedor o deudor.

- Realizar estudio de crédito y dar cumplimiento a los criterios mínimos establecidos en el artículo 6 del Reglamento de Crédito.
- Sustituyéndose un nuevo deudor al antiguo, que en consecuencia queda libre.

Elaboró	Revisó	Aprobó
COMITÉ DE TASAS DE INTERÉS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN	GERENCIA	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

	SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	CÓDIGO: RG-GCT-001
	REGLAMENTO DE CARTERA	VERSIÓN: 04
		FECHA: 29/04/2026
	PROCESO DE GESTIÓN DE CARTERA	PÁGINA 18 DE 25

La sola ampliación o reducción del plazo de una deuda no constituye novación, pero pone fin a la responsabilidad de los deudores solidarios y extingue las garantías constituidas. Cuando se realice una novación se debe tener en cuenta que a este nuevo crédito se le deben constituir sus propias garantías, atendiendo las disposiciones establecidas en el Código Civil.

Si la novación se produce con el ánimo de facilitar el cumplimiento adecuado de una obligación ante el real o potencial deterioro de la capacidad de pago del deudor, se considera una reestructuración o modificación y deberá cumplir con el procedimiento y requisitos señalados en el presente capítulo para tales eventos.

PARAGRAFO: Las facultades de aprobación para la novación serán las mismas establecidas en el artículo 15 del Reglamento de Crédito.

8.3 Modificaciones

Las organizaciones de economía solidaria podrán modificar, a solicitud del deudor o por iniciativa de la organización solidaria que otorgó el crédito, 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 en los términos señalados en el presente capítulo, 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.

En todo caso, estas modificaciones deben corresponder a políticas aprobadas previamente por el consejo de administración o junta directiva, deberán ser un recurso excepcional para regularizar el comportamiento de la cartera de créditos y no pueden convertirse en una práctica generalizada.

Respecto a estos créditos se debe observar lo siguiente:

8.2.1 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.

8.2.2 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 la Circular Básica Contable y Financiera.

8.2.3 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.

8.2.4 Las obligaciones modificadas o con periodos de gracia, deben ser objeto de monitoreo especial. 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

Elaboró	Revisó	Aprobó
COMITÉ DE TASAS DE INTERÉS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN	GERENCIA	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

	SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	CÓDIGO: RG-GCT-001
	REGLAMENTO DE CARTERA	VERSIÓN: 04
		FECHA: 29/04/2026
	PROCESO DE GESTIÓN DE CARTERA	PÁGINA 19 DE 25

para consumo y de 2 años ininterrumpidos para los créditos de las modalidades comercial y de vivienda, el crédito podrá salir de este monitoreo.

8.2.5 En el evento en el que se otorguen períodos de gracia, la calificación de la obligación deberá deteriorarse ante el incumplimiento en las condiciones pactadas o producto del análisis de riesgo realizado. El otorgamiento de los periodos de gracia no implica una mejora en la calificación del deudor. Durante el plazo que dure el período de gracia, sobre los intereses y otros conceptos asociados al crédito, causados no recaudados por las organizaciones solidarias, 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.

8.2.6 Conservar el número del crédito para mantener la historia y no perder la trazabilidad, salvo aquellos casos en donde se recojan varias obligaciones.

PARAGRAFO: Las facultades de aprobación para la modificación serán las mismas establecidas en el artículo 15 del Reglamento de Crédito

ARTÍCULO 9. CASTIGO DE CARTERA

La baja en cuenta o castigo de cartera de créditos 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 dar baja en cuenta o realizar castigo de cartera, se realiza bajo el cumplimiento de los criterios y políticas operativas y contables de la Cooperativa, sin que ello libere a los administradores de la responsabilidad del manejo adecuado de sus activos.

9.1 Criterios para Considerar la Baja en Cuenta O Castigo de Cartera

Para proceder a la baja de cartera de créditos se deben tener en cuenta los siguientes criterios para considerar que la obligación es irrecuperable:

- Al momento de exclusión o retiro voluntario del asociado, se debe 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 o castigo sobre deudores que continúen asociados a la Cooperativa. En caso de pérdidas del ejercicio se debe efectuar retención proporcional a los aportes, y luego proceder a la baja en cuenta del saldo insoluto de la obligación.
- 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 de los informes presentados por el comité de riesgos autoriza la baja en cuenta o castigo de cartera, bajo el cumplimiento de los requisitos mínimos.

Elaboró	Revisó	Aprobó
COMITÉ DE TASAS DE INTERÉS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN	GERENCIA	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

	SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	CÓDIGO: RG-GCT-001
	REGLAMENTO DE CARTERA	VERSIÓN: 04
		FECHA: 29/04/2026
	PROCESO DE GESTIÓN DE CARTERA	PÁGINA 20 DE 25

- c. No puede existir baja en cuenta o castigo de cartera y cuentas por cobrar derivadas de esta, relacionada con deudores que continúen asociados a la organización solidaria por lo cual, al momento de exclusión o retiro voluntario del asociado, se debe efectuar el cruce de aportes sociales y otros valores a favor del asociado retirado.
- d. Se entiende por baja en cuentas o cartera castigada aquellas obligaciones sobre las que la cooperativa, por haber considerado una contingencia probable de pérdida, de ir recuperabilidad o de no conversión en efectivo, ha constituido los deterioros respectivos en un 100% y la obligación debe estar calificada como categoría "E".

Igualmente, las obligaciones que después de haberse efectuado todas las gestiones que la cooperativa tiene a su alcance legal administrativa y operativamente para su recuperación no ha sido posible, ha decidido excluirlos del cuerpo del balance.

e. Toda solicitud de baja en cuentas o castigo de cartera debe estar debidamente soportada por el concepto jurídico del abogado encargado del proceso o del Coordinador Operativo o de Negocios o del ente externo encargado de dicha gestión en el caso de operaciones que por normatividad no requieren la etapa de cobro jurídico.

f. El valor total de las deudas castigadas debe ser contabilizado disminuyendo el deterioro y haciendo el registro correspondiente en cuentas de orden.

g. Cuando una obligación sea sometida a la baja en cuentas o castigo se debe cruzar todos los saldos a favor de los deudores incluyendo aportes. En el caso de los codeudores los aportes sólo pueden asignarse al crédito si no tienen otras obligaciones pendientes con la cooperativa, una vez finalizada la deuda los aportes de los codeudores son aplicados a la obligación castigada.

h. El Consejo de Administración puede aprobar la aceleración de los deterioros de créditos que presenten un mayor riesgo, para poder dar de baja en cuentas o ser castigados posteriormente.

i. Aplica dar baja en cuentas o castigar sin judicializar las operaciones hasta \$1.000.000, dado que estas no son sujetas de envío a cobro jurídico.

Casos en que no aplica dar baja en cuenta o castigo

- a. Para titulares con varias operaciones de crédito, no aplica baja en cuenta o castigo si por lo menos una operación no cumple con las condiciones generales de castigo.

Obligaciones que pueden darse de baja en cuenta o ser sometidas a castigo

- a. Los saldos pendientes de una obligación cuando los bienes embargados en proceso ejecutivo o recibidos en dación en pago, no son suficientes para cancelar la totalidad de esta.

Elaboró	Revisó	Aprobó
COMITÉ DE TASAS DE INTERÉS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN	GERENCIA	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

	SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	CÓDIGO: RG-GCT-001
	REGLAMENTO DE CARTERA	VERSIÓN: 04
		FECHA: 29/04/2026
	PROCESO DE GESTIÓN DE CARTERA	PÁGINA 21 DE 25

- b. El saldo pendiente de una obligación cuando el producto del remate de bienes no cubra la totalidad de la deuda.
- c. La totalidad de una obligación cuando la diligencia de secuestro fue imposible de realizar o no se cumplió la finalidad para la cual fue solicitada.
- d. La totalidad de la obligación cuando las medidas de cobro sean infructuosas o las medidas cautelares solicitadas al instaurar la demanda no sean efectivas.
- e. Las obligaciones con garantía personal por ausencia total de bienes susceptibles de embargo.
- f. La porción no cubierta de la obligación, cuando la existencia de pasivos laborales o fiscales externos disminuyan la garantía embargada por la Cooperativa.
- g. Aquellas obligaciones en que las medidas cautelares, tengan un tiempo de recuperación superior a 1 año.

Para efectos de solicitar la aprobación del castigo, es necesario que además de haberse cumplido con el proceso verificación y validación de los procesos de cobro para su recuperación, se presenta al Comité SIAR/Gerencia y Revisoría Fiscal, la siguiente información:

- a. Monto de la cartera de créditos a dar de baja en cuenta o castigar, discriminando las condiciones de cada una de las obligaciones.
- b. Resumen de las gestiones realizadas en las etapas de cobro administrativo, pre jurídico y jurídico según cuantía.
- c. Concepto del abogado que adelantó el proceso de cobro jurídico o del Coordinador Operativo y de Negocios.
- d. Con base en la evaluación del Comité SIAR, la Gerente emite un concepto ante el Consejo de Administración sobre la viabilidad de la aprobación de baja en cuenta o del castigo.

La Gerencia entrega la parte pertinente del acta de castigo de cartera, para proceder a ejecutar el proceso de castigo, previa autorización del Consejo de Administración.

Los reportes de cartera castigada o de baja deberán realizarse conforme a la normativa vigente y al procedimiento establecido.

Periodicidad de la baja en cuentas

Es facultad de la Gerencia presentar al Consejo de Administración la solicitud del castigo, previo estudio del deterioro de la cartera, y proponer las veces que, dentro de la vigencia del año en

Elaboró	Revisó	Aprobó
COMITÉ DE TASAS DE INTERÉS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN	GERENCIA	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

	SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	CÓDIGO: RG-GCT-001
	REGLAMENTO DE CARTERA	VERSIÓN: 04
		FECHA: 29/04/2026
	PROCESO DE GESTIÓN DE CARTERA	PÁGINA 22 DE 25

curso, se requiera aplicar dicho proceso.

Estamento de aprobación

El Consejo de Administración es el estamento facultado para aprobar el castigo de cartera.

Gestión posterior al castigo

Los créditos castigados continuarán siendo objeto de gestión de cobro por parte de la Cooperativa, con el fin de procurar su recuperación total o parcial, siendo responsabilidad del Coordinador Operativo y de Negocios.

Seguimiento

La Cooperativa realizará seguimiento periódico a la cartera castigada, evaluando los niveles de recuperación y su impacto en los indicadores de riesgo siendo responsabilidad del Comité de Riesgos.

ARTÍCULO 10. BIENES RECIBIDOS EN DACIÓN DE PAGO

Una vez agotados todos los procesos de cobro, la cooperativa puede recibir bienes en dación de pago que sean adjudicados mediante diligencia de remate.

Las condiciones y procedimiento en materia de bienes recibidos en pago están alineadas con las Política sistema de administración de riesgos crediticio.

Los gastos de mantenimiento y conservación de los bienes recibidos en pago se contabilizan en el Estado de Resultados Integral. Los bienes recibidos en dación de pago (BRDP), son bienes (muebles e inmuebles) recibidos por la cooperativa en dación en pago parcial o total de cartera de crédito. Estos activos son de carácter temporal considerando un plazo máximo de dos (2) años.

En caso de solicitud de prórroga de enajenación deben ser autorizadas por el Consejo de administración.

Cuando la cooperativa recibe un BRDP puede registrar y contabilizar en las siguientes categorías:

- Activos mantenidos para la venta
- Propiedad, planta y equipo (De uso en las actividades operativas de la cooperativa).
- Propiedades de inversión.
- Instrumentos financieros (Cartera recibida en pago).
- Otros activos.

Elaboró	Revisó	Aprobó
COMITÉ DE TASAS DE INTERÉS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN	GERENCIA	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

	SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	CÓDIGO: RG-GCT-001
	REGLAMENTO DE CARTERA	VERSIÓN: 04
		FECHA: 29/04/2026
	PROCESO DE GESTIÓN DE CARTERA	PÁGINA 23 DE 25

Cuando se reciban como Propiedad, planta y equipos se debe informar a la Supersolidaria con las justificaciones pertinentes.

Para registrar la dación en pago se debe validar que los avalúos que se acepte no deben tener una antigüedad mayor a un (1) años contados a partir de su última actualización.

Los bienes recibidos en pago ya sea por dación o por adjudicación judicial, se contabilizan inicialmente por el valor aceptado en la dación o adjudicación sustentada en un avalúo de reconocido valor técnico.

Responsabilidades

Gerente: Autoriza la aceptación del bien. Firma el Acuerdo de Dación (FR-GCT-013). Solicita prórrogas ante la Supersolidaria cuando aplique. Informa al Consejo de Administración.

Coordinador Operativo y de Negocios: Lidera el proceso de recepción y gestión de enajenación de los BRDP. Verifica requisitos documentales y jurídicos. Diligencia el FR-GCT-013 A o el FR-GCT-013 B.

Subgerente Administrativo Financiero y Contable: Ejecuta el registro contable inicial del BRDP, las provisiones por deterioro y el asiento de realización, conforme a NIIF Pymes y la Circular Básica Contable y Financiera de la Supersolidaria. Administra y custodia el bien durante el período de tenencia.

Coordinador de Riesgos: Evalúa el impacto del BRDP en los indicadores del SARC y emite concepto de viabilidad financiera previo a la aceptación del bien. Presenta informes trimestrales al Consejo de Administración.

Consejo de Administración: Aprueba las políticas del presente procedimiento. Aprueba solicitudes de prórroga ante la Supersolidaria. Recibe informes trimestrales de seguimiento del inventario de BRDP.

Asesor Jurídico Externo: Cuando sea requerido, emite concepto jurídico sobre titularidad, gravámenes y viabilidad legal del bien antes de su aceptación. Acompaña el proceso notarial/registral de traspaso y la formalización de la venta.

Medición

Medición inicial

Los Bienes Recibidos en Dación de Pago se miden inicialmente de acuerdo con el valor determinado en la adjudicación judicial o el acordado con los deudores.

Si el valor razonable menos los costos de venta de los bienes recibidos en pago son inferiores al

Elaboró	Revisó	Aprobó
COMITÉ DE TASAS DE INTERÉS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN	GERENCIA	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

	SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	CÓDIGO: RG-GCT-001
	REGLAMENTO DE CARTERA	VERSIÓN: 04
		FECHA: 29/04/2026
	PROCESO DE GESTIÓN DE CARTERA	PÁGINA 24 DE 25

valor de la deuda reconocida en el estado de situación financiera, dicha diferencia se reconoce inmediatamente en los resultados. En caso contrario, si el valor razonable menos los costos de venta de los bienes recibidos en pago son superiores al valor de la deuda reconocida en el estado de situación financiera, se reconoce una cuenta por pagar a favor del deudor que entregó el BRDP.

Medición posterior

A la fecha de la presentación de los estados financieros los activos no corrientes mantenidos para la venta se miden al valor razonable con base en el avalúo técnico menos los costos de venta y si la intención de la Gerencia General es venderlo en un periodo inferior a un año se clasifica como activo corriente disponible para la venta.

Deterioro del valor de los bienes recibidos en dación de pago

La cooperativa debe reconocer y medir la pérdida por deterioro del valor de los bienes recibidos en pago, a partir de la fecha de recibo del bien, considerando el valor de realización de los bienes recibidos en pago y los flujos netos de caja, derivados de los diferentes ingresos y gastos efectuados hasta su realización, con base en la información histórica disponible.

En todo caso, vencido el término legal para la venta sin que se haya efectuado y tampoco se haya autorizado prórroga, se exige que el reconocimiento del deterioro del valor del bien corresponda al menos al ochenta por ciento (80%) del costo de adquisición del bien recibido en pago.

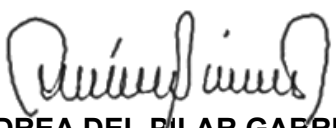
Cuando el costo de adquisición del inmueble sea inferior al valor de la deuda registrada en el estado de situación financiera, la diferencia se debe reconocer, de manera inmediata, en el estado de resultados. Cuando el valor comercial del inmueble sea inferior al valor en libros de los bienes recibidos en pago, debe contabilizarse un deterioro por la diferencia.

El Manual de Políticas del Sistema de Administración de Riesgo de Crédito SARC en versión 0y el documento de Etapas de riesgos SARC se encuentran anexos al presente Reglamento.

ARTÍCULO 11. VIGENCIA

El presente reglamento fue aprobado mediante el acuerdo No. 004 en la sesión ordinaria del Consejo de Administración del día 29 de abril del 2026, según consta en Acta No. 006 del mismo año, y rige a partir de la fecha de su aprobación.


JOSE DRIGELIO FONSECA TOVAR
Presidente


ANDREA DEL PILAR GARRIDO
Secretaria

Elaboró	Revisó	Aprobó
COMITÉ DE TASAS DE INTERÉS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN	GERENCIA	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

	SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	CÓDIGO: RG-GCT-001
	REGLAMENTO DE CARTERA	VERSIÓN: 04
		FECHA: 29/04/2026
	PROCESO DE GESTIÓN DE CARTERA	PÁGINA 25 DE 25

ARTÍCULO 12. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCION U ORIGEN DEL CAMBIO	APROBO	VERSION
2021/11/24	Creación del documento	Consejo de Administración	01
2024/11/24	Actualización del Proceso de Recuperación de Cartera	Consejo de Administración	02
2025/07/25	Acta No. 008 - Reorganización del documento y actualización según ISO 9000:2015 - Ajuste en los montos autorizados a condonar en cartera de difícil cobranza - Actualización Reestructuraciones, novaciones y modificaciones	Consejo de Administración	03
2026/04/29	Acta No. 006 - Se incluye el artículo 10 Bienes en Dación de Pagos, para reglamentar la administración, recepción y realización del proceso de bienes recibidos en dación de pagos. - Y se ajustar los criterios para dar de baja una cuenta en el art. 9 Castigo de Cartera.	Consejo de Administración	04

Elaboró	Revisó	Aprobó
COMITÉ DE TASAS DE INTERÉS DE CAPTACIÓN Y COLOCACIÓN	GERENCIA	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN