

**DOCUMENTO TÉCNICO PROCESO DE RECUPERACION DE CARTERA
FONDO DE EMPLEADOS DE BANCOLOMBIA FEBANCOLOMBIA**

La Junta Directiva, en uso de sus facultades legales y estatutarias y

CONSIDERANDO

PRIMERO. Que la cartera es el activo más importante y representativo de FEBANCOLOMBIA.

SEGUNDO. Que La Superintendencia de la Economía Solidaria establece las políticas y elementos del Sistema Integrado de Administración de Riesgos y específicamente sobre el SARC definió una serie de lineamientos mediante la Circular Básica Contable y Financiera vigente, sobre el procedimiento que se aplicará para la recuperación de la cartera no atendida normalmente, mediante políticas diseñadas con base en la historia de recuperaciones y variables críticas que determinan la minimización de las pérdidas.

TERCERO. Que en este documento técnico se define todo lo relacionado con los procesos de recuperación de la cartera de créditos, dictando las normas y dejando establecidos los procedimientos básicos que permitan el correcto y normal funcionamiento de estos procesos.

**CAPITULO I
ACELERACIÓN DE PLAZO**

ARTÍCULO 1. Causales de aceleración de plazo. Son causales para acelerar el plazo de las obligaciones las siguientes:

- a) Por la desvinculación de Febancolombia, salvo que la destinación del crédito esté vinculada a vivienda, sin perjuicio de la garantía que lo respalde, y siempre que el DEUDOR y su familia habiten el inmueble adquirido con el préstamo otorgado, o tengan autorización del Fondo para no habitarlo.
- b) Por mora o incumplimiento de cualquiera de las cuotas de capital, intereses, seguros y demás obligaciones atadas a los créditos.
- c) Por embargo o persecución de la garantía por parte de terceros por cualquier causa.
- d) Por inicio del trámite de insolvencia de persona natural no comerciante.
- e) Por deterioro, desmejora o extinción de los bienes que garantizan las obligaciones, y siempre que el deudor no las sustituya, reponga o reemplace en el término otorgado por el Fondo.
- f) Por destinar los recursos del crédito para una finalidad diferente a la que fue aprobado.
- g) En los demás casos de ley.

PARÁGRAFO 1: Para los efectos del literal a), cuando se trate de créditos destinados a vivienda

y el deudor pierda la calidad de asociado, se mantendrá el plazo originalmente pactado sin perjuicio de la reprogramación a que haya lugar por efecto de la compensación de aportes sociales y ahorros permanentes, y de eventuales reestructuraciones en las condiciones establecidas en este reglamento.

PARÁGRAFO 2: FEBANCOLOMBIA advertirá al deudor y/o codeudores sobre la aceleración del plazo, cuando se presente cualquiera de las causales previstas en este artículo, con el fin de permitir la negociación del saldo insoluto de la(s) obligación(es) por parte del mismo.

ARTÍCULO 2. Proceso disciplinario. - Sin perjuicio de lo previsto en el artículo anterior, FEBANCOLOMBIA podrá iniciar proceso disciplinario frente a aquellos asociados que se encuentren en las causales señaladas en los literales b), e) y f) del artículo anterior. Dicho proceso se registrará por las disposiciones contenidas en el Estatuto vigente y podrá concluir con la exclusión del asociado o las sanciones en él consagradas.

CAPITULO II ACCIONES DE NORMALIZACIÓN DE CARTERA

En aras del aseguramiento de la cartera, la productividad y el resultado financiero del Fondo, la Junta Directiva ordena la estructuración de las siguientes acciones, las cuales se desarrollarán en el documento técnico de recuperación y administración de cartera y valorado por la Junta Directiva:

1. Reestructuración [Artículo 3]
2. Dación en pago [Artículo 9]
3. Condonación [Artículo 10]
4. Castigo de la cartera [Capítulo V]

ARTÍCULO 3. REESTRUCTURACION DE CREDITOS Y NOVACIONES, Definición y objetivos. 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.

Antes de reestructurar un crédito deberá establecerse razonablemente que el mismo será recuperado bajo las nuevas condiciones. 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.

ARTÍCULO 4. Procedencia de la reestructuración de créditos.- FEBANCOLOMBIA podrá, de manera excepcional, aprobar la reestructuración de los créditos de los asociados, debido a circunstancias laborales o crisis económicas en las actividades empresariales o profesionales, previo análisis técnico y financiero y demandando el mejoramiento de las garantías inicialmente otorgadas, pudiendo, en estos eventos, otorgar condiciones especiales no contempladas en el presente reglamento o en los acuerdos o normas que lo complementan.

No serán objeto de refinanciación, consolidación o novación los saldos de créditos destinados a vivienda y vehículo.

ARTÍCULO 5. Condiciones generales. - De conformidad con lo establecido en las instrucciones vigentes de la Superintendencia de la Economía Solidaria, al aprobarse una reestructuración, se deberá tener en cuenta lo siguiente:

- a. Identificar y marcar en el aplicativo todos los créditos reestructurados.
- b. A los créditos reestructurados se les otorgará una calificación de mayor riesgo, dependiendo dicha calificación de las condiciones financieras del deudor y de los flujos de caja del proyecto al momento de la reestructuración. Se podrá mantener la calificación previa a la reestructuración cuando se mejoren las garantías admisibles.
- c. 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 las provisiones respectivas.
- d. 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.
- e. 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 las provisiones.
- f. Se debe efectuar un seguimiento permanente respecto del cumplimiento del acuerdo de reestructuración.
- g. En los sistemas de información que administren la cartera de crédito de FEBANCOLOMBIA se deberá dejar evidencia del número de reestructuraciones realizadas a las operaciones activas del crédito.

ARTÍCULO 6. Condiciones Especiales. - Para que proceda la reestructuración de la obligación deberán cumplirse concurrentemente las siguientes condiciones especiales:

1. Haber transcurrido como mínimo un (1) año desde la última reestructuración de cualquier obligación o crédito. En los casos de pérdida del vínculo laboral la Junta Directiva evaluará la posibilidad de una nueva reestructuración.
2. El plazo máximo contemplado para reestructurar la obligación será el máximo de la línea al momento de la reestructuración, plazos superiores serán aprobados por Junta Directiva.
3. El análisis de capacidad de pago/endeudamiento debe permitir concluir que el deudor podrá cumplir con la obligación en las nuevas condiciones.
4. Que Febanco Colombia no haya presentado demanda ejecutiva en contra del deudor por la obligación respecto de la cual se solicita la reestructuración, o el deudor se encuentre demandado ejecutivamente por terceros.
5. Que no existan embargos sobre la garantía a la fecha de solicitud de la reestructuración.
6. Que la solicitud de reestructuración de créditos sea suscrita por el deudor y sus garantes o codeudores, cuando los haya.

7. Presentar la información exigida por FEBANCOLOMBIA.
8. Al aprobarse una reestructuración, se deberá tener en cuenta las condiciones generales establecidas en la regulación vigente y el presente reglamento.

ARTÍCULO 7. Procedimiento para solicitar la reestructuración. - En la solicitud de reestructuración de créditos se observarán las siguientes reglas:

1. El asociado debe diligenciar el formato de solicitud de reestructuración que suministre FEBANCOLOMBIA.
2. Actualizar las garantías que respaldan las obligaciones, en caso de ser necesario y la información que requiera Febancolombia.
3. Una vez presentada la solicitud de reestructuración en debida forma, el órgano competente deberá decidir sobre la misma, así:
 - a) Gerencia: dentro de los diez (10) días hábiles siguientes.
 - b) Las solicitudes que sean de competencia de la Junta Directiva serán decididas en la siguiente reunión ordinaria.

ARTÍCULO 8. Atribuciones de Aprobación. - Los organismos autorizados para:

Las solicitudes de reestructuración:

1. La Gerencia decidirá sobre las solicitudes de reestructuración, excepto las que sean de competencia de la Junta Directiva.
2. La Junta Directiva decidirá sobre las solicitudes de reestructuración de sus miembros principales y suplentes, de la Junta Directiva de EFE Garantías SAS, de los miembros del Comité de Control Social, Comité de Apelaciones, empleados de FEBANCOLOMBIA, y de su filial EFE Fondo de Garantías SAS.

Acuerdos de pago:

1. La Gerencia decidirá sobre la aprobación de acuerdos de pago que no cumplan 100% con las condiciones definidas (soportes, anexos, certificados, ingresos por núcleo familiar,) y que estén debidamente soportadas para la normalización y atención de las cuotas a cargo del deudor. Acuerdos de pago activos en mora, mediante crédito de normalización y reestructuración de capital al máximo plazo de la línea.
2. La Coordinación Operativa revisará los acuerdos de pago para ajuste en el sistema, decidirá la aprobación de acuerdos de pago por montos superiores a \$20.000.000.
3. El Analista de Cartera podrá aprobar y establecer acuerdos de pago hasta \$20'000.000; a través del ERP o plataforma tecnológica autorizada registrará las consideraciones al respecto. Para montos superiores deberá enviar correo solicitando autorización a la Coordinación Operativa con los argumentos respectivos.

Condonaciones:

Parágrafo: La Gerencia tendrá atribución de aprobar acuerdos de pago que incluyan condonaciones superiores a los porcentajes establecidos en el **ARTÍCULO 10. Condonación de cartera en mora**, siempre que la diferencia entre el valor a condonar por política y el valor de la propuesta de pago no supere 5 SMMLV.

ARTÍCULO 9. Dación en pago

Una vez relacionado el acuerdo para hacer una dación de pago por deuda, se solicitarán los soportes respectivos para evidenciar la propiedad por parte del deudor, y evaluar las condiciones de mercado y posible aceptación del bien; se deberá contar además por parte de FEBANCOLOMBIA, con un concepto técnico emitido por un profesional experto que tenga en cuenta el avalúo comercial y aspectos técnicos importantes que permitan considerar la viabilidad del negocio.

La recepción de documentos y validación de condiciones de mercado no implica aceptación o aprobación, y la propuesta será presentada a la Junta Directiva para su pronunciamiento (*aprobación o negación*) y proceder a la formalización del trámite cuando sea el caso.

ARTÍCULO 10. Condonación de cartera en mora

1. La Gerencia decidirá sobre condonaciones de capital soportadas de acuerdo con la altura de mora de las obligaciones dentro de los siguientes límites:

| CONDONACIONES | | | |
|--|---------|-------------------|-----------------|
| EDAD DE MORA | CAPITAL | INTERES CORRIENTE | INTERES DE MORA |
| 01 a 60 | 0% | 50% | 0% |
| 61-90 | 5% | 50% | 50% |
| 91-180 | 10% | 50% | 50% |
| 181 - 360 | 15% | 50% | 50% |
| 361-720 | 20% | 70% | 70% |
| 720-1080 | 30% | 80% | 80% |
| >1080 | 40% | 100% | 100% |
| CONDICIONES: TODAS LAS OBLIGACIONES GARANTIZADAS CON AFIANZADORA, SOLO APLICARAN A CONDONACION CUANDO TENGAN ALTURA DE MORA MAYOR A 360 DIAS. | | | |

| CASTIGADOS | % CONDONACION |
|------------|------------------|
| CAPITAL | 50% |
| INTERESES | 50% |
| MORA | 50% |

Los demás conceptos que no correspondan a cartera de créditos, podrán tener condonación hasta 70%

| PROPUESTA ACUERDO DE PAGO A CUOTAS | | | |
|------------------------------------|---------|----------------------|--------------------|
| EDAD DE MORA | CAPITAL | INTERES CORRIENTE | INTERES DE MORA |
| 01 a 60 | 0% | 100% | 100% |
| 61-90 | 0% | 100% | 100% |
| 91-180 | 0% | 100% | 100% |
| 181 - 360 | 0% | 100% | 100% |
| 361-720 | 0% | 100% | 100% |
| 720-1080 | 0% | 100% | 100% |
| >1080 | 0% | 100% | 100% |

Las obligaciones que tienen respaldo de Efe garantías no tienen condonación de capital, y hasta 50 % de condonación de intereses. * Dentro del contrato con casas de cobro, estos rangos de condonación los tienen aprobados por defecto.

Parágrafo: La Gerencia tendrá atribución de aprobar acuerdos de pago que incluyan condonaciones superiores a los porcentajes establecidos en el **ARTÍCULO 10. Condonación de cartera en mora**, siempre que la diferencia entre el valor a condonar por política y el valor de la propuesta de pago no supere 3 SMMLV.

ARTÍCULO 11. Novación. - La novación es la sustitución de una nueva obligación a otra anterior, la cual queda por tanto extinguida conforme con lo establecido en la legislación nacional vigente. Las formas de novación son las siguientes:

1. Sustituyéndose una nueva obligación a otra, sin que intervenga nuevo acreedor o deudor.
2. Contrayendo el deudor una nueva obligación respecto de un tercero, y declarándole en consecuencia libre de la obligación primitiva el primer acreedor.
3. Sustituyéndose un nuevo deudor o codeudor al antiguo, que en consecuencia queda libre.

Parágrafo 1: La sustitución de garantías (codeudores, fianza, aportes y ahorros permanentes) procederá mediante la novación del respectivo crédito.

Parágrafo 2: La mera 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 la legislación nacional vigente y aplicable.

Parágrafo 3: Una novación se considera reestructuración cuando el propósito sea el de facilitar el cumplimiento adecuado de la obligación. En los casos de novación, FEBANCOLOMBIA deberá realizar todo el procedimiento de evaluación previsto en este reglamento y en las instrucciones de la Super solidaria para la colocación del nuevo crédito.

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 y deberá cumplir con el procedimiento señalado en los anteriores artículos.

ARTÍCULO 12. Acuerdos de pago. - Para los acuerdos de pago a cuotas luego del retiro del fondo, se formalizarán los mismos partiendo del plazo faltante de las obligaciones de crédito pendientes conforme al artículo 38 de los estatutos de Feban Colombia, manteniendo la tasa a fin de seguir atendiendo las obligaciones con cuotas similares.

Dentro de la formalización de acuerdos de pago se solicitara al deudor dependiendo de su actividad económica, los siguientes documentos para soportar el respectivo acuerdo a cuotas, mismo que será sometido a análisis por el analista de cartera y aprobación de la coordinación operativa según el saldo y garantía del crédito, de su plan de pagos se excluye cualquier pago extraordinario, como los programados inicialmente en prima o cesantías; no obstante podrá efectuar pago anticipado o abonos a capital en cualquier tiempo sin lugar a penalidad.

| DEPENDIENTE | INDEPENDIENTE |
|--|---|
| Certificado Laboral | Certificado de Ingresos Expedido por Contador |
| Últimos 3 Desprendibles de Pago | Fotocopia Tarjeta Profesional Contador |
| Fotocopia de la Cedula | Certificado de antecedentes expedido por la Junta Central de Contadores |
| Solicitud de Acuerdo de Pago Diligenciado | Extractos Bancarios |
| Pago Inicial por los Intereses Causados A la fecha | Fotocopia de la Cedula |
| Copia póliza todo riesgo/ Terremoto Incendio* | Solicitud de Acuerdo de Pago Diligenciado |
| | Copia póliza todo riesgo/ Terremoto Incendio* |
| | Pago Inicial por los Intereses Causados |

*Para acuerdos de pago sobre créditos de Vivienda/Vehículo con pignoración y/o Hipoteca, el

DEUDOR deberá mantener y remitir a FEBANCOLOMBIA una vez al año, copia de la póliza vigente donde figure como primer beneficiario FEBANCOLOMBIA, hasta que se genere el pago total de la obligación

- Las obligaciones crediticias garantizadas con codeudor, podrán hacerse exigibles al(a los) fiador(es) en caso de persistir el atraso.
- Las obligaciones crediticias amparadas por Afianzadora podrán ser cedidas al nuevo acreedor cuando superen los 90 días de vencimiento.
- Febancolombia podrá contratar la gestión de cobranza externa para garantizar el respectivo recaudo de las obligaciones vencidas [el titular/codeudor asumirá los gastos de cobranza y honorarios que se pudieren causar en tal evento].

Adicionalmente como medida de normalización de las obligaciones de los ex asociados al momento del retiro, adicional a las condiciones de acuerdos de pago enmarcados en mantener la tasa y el plazo de las obligaciones (artículo 38 estatutos Febancolombia) se podrá formalizar acuerdos de pago temporales mientras los deudores logran ubicarse laboralmente de nuevo por un plazo máximo de hasta 12 meses, sin afectar las fechas de finalización de las obligaciones que terminen su amortización inicial en este tiempo, bajo las siguientes condiciones:

- Aplicará para deudores recientemente retirados, con intención de seguir atendiendo las obligaciones en cuotas acorde a su capacidad de pago antes del reingreso laboral.
- La vigencia del acuerdo temporal podrá ser de máximo hasta 12 meses, en los cuales se reprogramaran las obligaciones de acuerdo a la cuota indicada que pueda cancelar el deudor. En todo caso se respetará el plazo inicial para las obligaciones más próximas a terminarse de cancelar de acuerdo a la amortización inicial.
- El valor mínimo de la cuota mensual pactada será de **4 S.M.D.L.V**, dicha cuota será acordada con base en la capacidad de pago del deudor y el saldo de las obligaciones.
- Diligenciamiento de declaración juramentada
- Fotocopia cedula
- Solicitud acuerdo de pago temporal
- Se deberá pagar por anticipado los intereses por mora generados a la fecha del acuerdo de pago
- Esta medida no será una práctica generalizada para acuerdos de pago, será evaluada por el analista de cartera y presentada a la coordinación operativa para aprobación.

Para los asociados activos, que por diferentes razones como ingresos de embargos, aumento de deudas en descuentos, incapacidades prolongadas, se podrá tramitar acuerdo de pago con el fin de atender cuotas para las obligaciones en mora estudiando su capacidad de atención de las cuotas con soportes de ingresos y solicitud de acuerdo, accediendo a crédito de normalización para recoger los saldos de intereses, mora, y seguros vencidos a un plazo de 18 meses sin tasa de intereses, con ello sobre el capital se estudiara la ampliación de plazo de capital hasta por los máximos plazos de cada línea con aprobación de la Gerencia. Aprobado este acuerdo, el asociado no podrá acceder a nuevos créditos hasta cancelar totalmente el crédito de normalización.

Para casos soportados que estén fuera de las condiciones definidas de acuerdos, se deberá elevar a la Gerencia debidamente soportada la negociación a la cual se propone llegar con el deudor a fin de normalizar las obligaciones a cargo para su aprobación o elevación a Junta directiva.

CAPÍTULO III COBRO DE CARTERA

ARTÍCULO 13. Categorías de cobro. - FEBANCOLOMBIA gestionará el cobro de saldos a cargo de los deudores, así:

- a. Cobro Administrativo: Tiene como fin requerir al deudor para que pague el saldo en mora sin causación de honorarios de cobro pre jurídico. En caso de que el deudor no pague en esta etapa la obligación será remitida a cobro pre jurídico interno o externo. Este cobro se procurará hacer en el primer mes de mora.
- b. Cobro Pre jurídico: Tiene por objeto lograr el recaudo de las obligaciones en mora sin necesidad de acudir al cobro jurídico. Para estos efectos FEBANCOLOMBIA procurará contactar directamente al asociado deudor para requerirle el pago, sin perjuicio de explorar posibles soluciones conjuntamente. Este tipo de cobro podrá contratarse con un tercero especializado en tal gestión.
- c. Cobro Jurídico: Este procederá una vez agotada la etapa de cobro pre jurídico y a través de abogado o firma de cobranzas a fin de que este gestione el proceso de cobro ante la jurisdicción, teniendo en cuenta las garantías que respalden la obligación impagada.

ARTÍCULO 14. Condiciones generales del cobro. - En las diferentes etapas de cobro se tendrán en cuenta las siguientes condiciones:

| ETAPA | TIEMPOS | MEDIOS DE COBRO | DESTINATARIO |
|----------------------|---|--|------------------------|
| COBRO PREVENTIVO | Antes del vencimiento- 5 días de mora | Correo físico y/o electrónico, mensaje de texto. | Deudor y codeudores |
| COBRO ADMINISTRATIVO | 6 – 30 días de mora | Llamadas, Carta, correo electrónico, mensaje de texto, llamadas y atención Personalizada. | Deudor y codeudores |
| COBRO PERSUASIVO | 31 – 60 días de mora | Llamadas, Carta, correo electrónico mensaje de Texto, llamadas y atención personalizada. Notificación de envío de descuento a codeudores por saldo de mora de deudor principal en caso de continuar en mora. | Deudor y codeudores |
| COBRO PREJURIDICO | 61 – en adelante | Llamadas, Carta, correo electrónico, mensaje de Texto, llamadas y atención personalizada. Notificación de envío de descuento a codeudores por saldo de mora de deudor principal. | Deudor y codeudores |
| COBRO JURIDICO | Más de 90 días dependiendo del monto y posibilidad de recuperación por vía judicial | Gestión a cargo de abogado y/o entidades externas de Cobro. | Deudor y codeudores |

PARÁGRAFO: En las obligaciones garantizadas con fianza serán cobradas a la Afianzadora de acuerdo a los tiempos establecidos en el contrato, presentando la documentación y soportes necesarios para poder reconocer el pago de los saldos en mora y, la gestión de cobro jurídico de

estas obligaciones estará a cargo de la empresa fiadora.

ARTICULO 15: ACCIONES ADICIONALES PARA LA RECUPERACION DE CARTERA.

FEBANCOLOMBIA gestionará la recuperación de la cartera con fundamento en las siguientes políticas, con sujeción a las condiciones y directrices del Manual SARC y normatividad de la Superintendencia de Economía Solidaria:

- a. El proceso de cobranza estará orientado a crear y fomentar la cultura de pago en sus asociados
- b. La Coordinación Operativa será la responsable del control de la cartera, sus gestores y la rendición de informes consolidados.
- c. Una vez conocida la situación económica real del deudor moroso y/o deudores solidarios, se establecerán estrategias y/o mecanismos que permitan el cumplimiento del pago de la obligación o crédito pendiente.
- d. Se contará con herramientas y/o mecanismos de comunicación, que permitan informar de manera oportuna a los deudores acerca del estado de sus acreencias, el concepto, valor de sus saldos y la mora en la cancelación de sus obligaciones pendientes.
- e. La gestión de cobro persuasivo o administrativo es realizada por el Analista de Cartera y/o entidades externas de cobranza, mediante llamadas y envío de requerimientos al deudor y deudores solidarios.
- f. La gestión de cobro pre jurídico, es realizada por el Analista de Cartera y/o entidades externas de cobranza, utilizando como acciones la activación de descuento por nómina a los deudores solidarios, entre otras.
- g. La Coordinación Operativa elevará a la Gerencia, los casos evaluados que ameriten traslado a cobro jurídico cuyos saldos sean aceptados por las casas de cobro independiente de su monto
- h. En los casos de asociados que tengan embargos de nómina de terceros, los cuales hayan desplazado el descuento normal de FEBANCOLOMBIA, éste procederá a iniciar el proceso de embargo con el fin de incluir nuevamente el descuento.
- i. La cobranza realizada a través de los abogados y/o entidades externas de cobranza autorizados por Feban Colombia, genera costo. Los honorarios causados por el servicio prestado por los abogados externos serán asumidos en su totalidad por el deudor (es) y/o deudor(es) solidario(s).
- j. El área de cartera debe implementar planes de choque que se presentarán al Comité de Riesgos, cuando identifique tendencias de incremento en la morosidad de la cartera, que exija resultados inmediatos, optimizando recursos y aumentando la recuperación en el menor tiempo posible.

- k. Las acciones de recuperación de cartera se fundamentarán en el principio de eficiencia económica, de tal manera que el costo de recuperación no puede ser superior al monto que se espera recuperar.
- l. Se verificará permanentemente la idoneidad de los formatos de pagaré o título valor que respalde la obligación, la carta de instrucciones, la autorización para reportar a las Centrales de Riesgos, la información personal y financiera, completa y actualizada del deudor y codeudor.
- m. La gestión de recuperación se hará por categorías o etapas de cobro administrativo, pre jurídico y jurídico, en la forma establecida en este reglamento.
- n. Las obligaciones consideradas irrecuperables serán dadas de baja o castigadas en la forma establecida en el documento técnico de recuperación.
- o. Para normalizar las obligaciones en mora, se podrán realizar reestructuraciones con un nuevo plazo, en las condiciones establecidas en este reglamento y en la ley.
- p. Los mecanismos de cobranza podrán incluir medios como Comunicaciones a través de diferentes medios (carta, correo electrónico, mensaje de texto, llamadas y atención personalizada) remitidas por el analista de cartera, abogados y/o entidades externas de cobranza
- q. Se realizará el reporte negativo en centrales de riesgo en las condiciones que establezca la ley. Entre otras, Feban Colombia contará con la debida autorización de tratamiento de datos y notificará la situación de mora con la antelación respectiva, tanto al deudor principal como a sus codeudores.
- r. La gestión se realizará ordinariamente de lunes a viernes entre las 7 a.m. y las 7 p.m. y los sábados entre las 8 a.m. y las 3 p.m., por parte del Analista de Cartera y/o entidades externas de cobranza, tanto al deudor principal como a sus codeudores, deudor solidario, garante o aval en el pago de la obligación vencida. Horarios y periodicidad: Una vez establecido un contacto directo con el consumidor, este no podrá ser contactado por parte de gestores de cobranza mediante varios canales dentro de una misma semana ni en más de una ocasión durante el mismo día.
- s. Los abonos a la deuda deben aplicarse:
- A. En caso de presentarse retiro, se aplicará a las obligaciones de acuerdo con las garantías de estas (1- ahorros, 2- codeudores, 3-afianzamiento, 4- garantías reales) y primeramente a los intereses, honorarios, gastos de cobro de acuerdo con la pirámide de abono definida por antigüedad de la obligación.
 - B. En caso de ser asociado activo con saldos en mora, al momento de presentarse un abono, este será aplicado en el siguiente orden:

Aporte y ahorro permanente, Auxilio por defunción, Convenios, Cuentas por cobrar a cargo del asociado, Obligaciones crediticias de acuerdo con las garantías de estas y conforme la pirámide de abono definida; Ahorros voluntarios.
 - C. ABONOS EXTRAORDINARIOS: cuando se presente abono extraordinario al saldo de una obligación, este se aplicará de acuerdo con lo informado por el deudor disminuyendo cuota o manteniendo plazo con la misma cuota; en caso de no ser confirmado por el titular

una de las dos opciones el abono será aplicado disminuyendo plazo y manteniendo la cuota vigente.

t. Previo al cobro jurídico, se debe efectuar el procedimiento disciplinario definido en el Estatuto que dé como resultado la exclusión del asociado y los aportes y ahorros deben aplicarse, en primera instancia, a las deudas que no estén respaldadas con deudores solidarios o garantías personales o reales o, en su defecto, a la deuda más antigua y primeramente a los intereses que adeuda el asociado moroso.

u. Cuando se realice la gestión administrativa y el asociado activo, presente mora desde **45 días** por cualquier concepto, buscando no se incrementen los saldos adeudados, se iniciará el proceso de cancelación de convenios notificando previamente al asociado para normalizar los saldos; en caso de no realizar los pagos pendientes, será reportado al encargado de convenios para proceder a solicitar la cancelación ante el proveedor.

Parágrafo: en caso de que al realizar las indagaciones sobre la mora, y esta sea producto de una condición médica del asociado que impida la correcta atención de los pagos, se dará un lapso de hasta **45 días adicionales** calendario para la normalización de los saldos, o caso contrario continuar con la cancelación de los convenios.

CAPÍTULO IV COBRO JURIDICO

ARTÍCULO 16. Procedencia. - El cobro jurídico procede por mora en los términos indicados en el capítulo anterior y por los demás eventos por los que se puede acelerar el plazo de las obligaciones crediticias de conformidad con lo indicado en este reglamento.

ARTÍCULO 17. Seguimiento a la gestión de cobro. - El Analista de Cartera deberá hacer seguimiento mensual a la gestión de cobro jurídico desarrollada por el abogado y/o entidades externas de cobranza, e informará oportunamente a la Gerencia y/o al Comité de Riesgos los avances en estas gestiones.

ARTÍCULO 18. Factores de asignación - Se determinan los siguientes factores para determinar envío a cobro jurídico para la recuperación de los saldos adeudados:

Dentro de la gestión realizada por el Analista de Cartera, se determinarán para envío a cobro Jurídico los siguientes aspectos:

- Saldos de cartera iguales o superiores a 2 SMMLV
- Obligaciones con garantía real, prenda o hipoteca
- Gestión de cobro efectuada sin lograr contacto y acuerdo de pago.
- Tiempo de mora mayor a 90 días
- Para las obligaciones que no cuenten con garantía real, además de las condiciones anteriormente descritas, se tendrá en cuenta la viabilidad que determine la casa de cobro asignada para iniciar la recuperación independiente del monto si llegase a ser de menor cuantía o inferior a 10 SMMLV

ARTÍCULO 19. Gastos y costas a cargo del deudor y/o codeudor. - Los gastos y costas que origine el proceso de cobro jurídico estarán a cargo del deudor y o codeudor, salvo los casos en que el deudor no realice el pago de la deuda voluntariamente, evento en el cual este rubro se sujetará a lo establecido en los respectivos contratos de gestión de cobro suscritos con los abogados y/o entidad externa de cobranza.

En todo caso, al momento de contratar abogados y/o entidades externas de cobranza, FEBANCOLOMBIA establecerá las tarifas máximas que aquellos le han de cobrar al deudor cuando este pague directamente, procurando que las mismas sean razonables, equitativas y proporcionales a la gestión efectuada.

ARTÍCULO 20. Manejo de la comunicación. - Cuando una obligación se encuentre en cobro jurídico la comunicación entre el Fondo y el deudor se procurará realizar a través del respectivo abogado y/o entidad externa de cobranza.

Las negociaciones con el deudor dentro del proceso de cobro jurídico serán coordinadas con el respectivo abogado y/o entidad externa de cobranza.

ARTÍCULO 21. Principios de la gestión de cobro jurídico. - La gestión de cobro jurídico se adelantará con base en los valores de respeto, transparencia, honestidad y solidaridad.

CAPÍTULO V CASTIGO DE CARTERA

ARTÍCULO 22. Definición. - El castigo corresponde a una depuración contable sobre partidas o cantidades registradas en el activo consideradas irrecuperables o de no conversión en efectivo, cumpliendo de esta manera con la integridad, verificabilidad y objetividad de las cifras reveladas frente a la realidad económica de los bienes, derechos y obligaciones existentes.

ARTÍCULO 23. Criterios mínimos para proceder a castigar activos. - Son criterios para el castigo de cartera los siguientes:

1. Eficiencia económica. Procederá el castigo de créditos cuando razonablemente se estime que los costos del cobro son superiores al monto adeudado.
2. Irrecuperabilidad e incobrabilidad del crédito, teniendo en cuenta la gestión de cobro realizada, la situación del deudor o deudores, la incapacidad económica del deudor y codeudores para cumplir con la obligación, y todos los demás elementos que sirvan para formarse tal juicio, se procederá por el analista de cartera a presentación ante el comité de Riesgos para elevación a Junta Directiva.
3. Provisión total. El crédito respectivo debe provisionarse en su totalidad antes de castigarse.
4. En el caso de castigo de cartera de crédito y cuentas por cobrar derivadas de ésta se deberá, en caso de exclusión o retiro voluntario del asociado, efectuar el cruce de aportes sociales y otros valores a favor del asociado retirado; por lo tanto, no puede existir castigo de estas operaciones sobre asociados activos.
5. En caso de pérdidas del ejercicio se deberá aplicar lo señalado en el capítulo VIII de la Circular Básica Contable y Financiera de la Super solidaria y luego castigar el saldo insoluto de la obligación.

6. En caso de cobro a afianzadora, la misma cubrirá el saldo de capital de la obligación al momento del siniestro, siendo así que los intereses corrientes, asociados a la cartera serán castigados y presentados en informe de junta directiva luego del pago de los siniestros, para proceder con su respectivo castigo contable.

ARTÍCULO 24. Solicitud de castigo de cartera. - La Gerencia, previo concepto del Comité de Riesgos, solicitará a la Junta Directiva la aprobación del castigo de la cartera, para lo cual deberá adjuntar:

1. Informe de gestiones realizadas para considerar la cartera incobrable o irrecuperable.
2. Concepto jurídico, técnico y legal sobre la irrecuperabilidad de la obligación junto con descripción detallada del proceso de cobro de las obligaciones y las razones que dan a lugar al castigo de la deuda, soportado por las consultas de bases de datos posibles realizadas a fin de establecer contacto con los deudores.
3. En caso de haberse ejecutado y/o rematado la garantía y con el producto no se hayan alcanzado a cubrir los saldos de la obligación, se deberá adjuntar comprobante de contabilización.
4. Concepto del representante legal.

Los informes que se presenten a la Junta Directiva deben estar debidamente motivados, indicando en forma detallada el origen de la decisión, los documentos técnicos que demuestren el estudio adelantado y los resultados de la gestión efectuada.

ARTÍCULO 25. Decisión de castigo y responsabilidad. - La Junta Directiva, con base en la información presentada, decidirá la solicitud de castigo, dejando constancia de ello en el acta respectiva.

El castigo de cartera 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 la administración de su obligación de proseguir las gestiones de cobro que sean conducentes.

ARTÍCULO 26. Reporte de castigos. - FEBANCOLOMBIA deberá reportar a la Superintendencia de la Economía Solidaria el castigo de cartera en el formato correspondiente, de conformidad con la periodicidad del reporte del formulario de rendición de cuentas y del nivel de supervisión a que se encuentre sujeto FEBANCOLOMBIA.

Adicionalmente, la gerencia deberá mantener a disposición de la Superintendencia de la Economía Solidaria la siguiente información, en caso de que ésta la requiera:

1. Certificación del revisor fiscal donde conste la exactitud de los datos relacionados y las provisiones correspondientes para realizar el castigo.
2. Estados financieros en los cuales se refleje el registro contable correspondientes (cuentas del balance y cuentas de orden).
3. Copia del acta de Junta Directiva donde conste la aprobación de los castigos.
4. El concepto del representante legal.
5. Las gestiones realizadas para considerar los activos a castigar como incobrables o irrecuperables.
6. El concepto jurídico, técnico y legal sobre la irrecuperabilidad de la obligación.

CAPITULO VI DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 27. Refinanciación. - Se reconoce como tal el acto por el cual el saldo de uno o varios créditos es recogido (pagado) con el producto de un nuevo crédito otorgado al deudor no moroso, de acuerdo con su capacidad de pago o cupo disponible y atendiendo las condiciones de procedencia que este reglamento establece. Jurídicamente corresponderá a una novación.

Esta operación no tiene por objeto mejorar la situación de liquidez del asociado deudor, procede solamente por petición de éste y no tiene limitaciones en cuanto a su procedencia, excepto las establecidas en este reglamento como limitaciones generales a las operaciones de crédito.

ARTÍCULO 28. Reprogramación. - Se reconoce como tal el proceso por el cual se ajustan las condiciones de un contrato de mutuo o crédito cuando el deudor realiza un abono no acordado o voluntario, procediendo la reducción del plazo o monto de la cuota o una combinación de éstas.

El deudor puede solicitar expresamente la forma en que quiera sea aplicado el abono, pero, en caso de silencio, se conservará el monto de la cuota ordinaria del crédito y se reducirá el plazo.

ARTÍCULO 29. Retiro del asociado. - Cuando un asociado se retire de FEBANCOLOMBIA, ésta cruzará las obligaciones pendientes con los aportes de tal forma que si resultare saldo a favor del asociado este le será devuelto en el término establecido en el estatuto; si el saldo es a cargo, éste se hace exigible inmediatamente toda vez que el plazo se acelera automáticamente, sin perjuicio de las excepciones establecidas en este reglamento.

ARTÍCULO 30. Actualización de información. - Es deber de los deudores actualizar anualmente en FEBANCOLOMBIA la información sobre capacidad de pago, solvencia, vigencia, suficiencia e idoneidad de las garantías, vigencia de seguros y reportes a centrales de riesgo.

Para verificar la capacidad de pago y la solvencia de los deudores FEBANCOLOMBIA podrá consultar las bases de datos de los empleadores a las que tenga acceso, exigir a los deudores la documentación que el Comité de Riesgos considere pertinente, tales como certificaciones laborales, desprendibles de nómina, contratos que demuestren ingresos, títulos de propiedad, etc.; y adoptar las demás medidas que considere necesarias dentro del proceso de calificación de cartera trimestral, semestral y anual por la metodología definida para este fin.

Parágrafo. Los deudores están en el deber de actualizar datos (dirección, teléfonos, referencias, etc.) y allegar a FEBANCOLOMBIA la información o documentación solicitada en un término de 7 días hábiles contados a partir de la fecha del requerimiento o acorde a la fecha de presentación de los resultados de la evaluación.

ARTÍCULO 31. Extensión de referencias.- Todas las referencias que en este documento se manifiestan se hacen al deudor, deben entenderse extendidas al codeudor o codeudores que estén vinculados a la respectiva operación de crédito, en los casos en los que se deba realizar el cobro directo a dicho codeudor con el fin de medir su capacidad de pago de los saldos adeudados por la mora del deudor principal, se solicitara y dará la opción de normalizar la obligación por medio de crédito de codeudores de acuerdo a los tiempos establecidos en el capítulo 28 del presente reglamento.

ARTÍCULO 32. Interpretación y vacíos del presente reglamento. - La interpretación del presente reglamento es privativa de la Junta Directiva. En todo caso, los casos no previstos en este reglamento se resolverán así: i) aplicando la normatividad existente sobre la materia en el sector solidario, ii) aplicando los valores, principios y fines del cooperativismo universalmente aceptados, iii) aplicando las normas que regulen la misma materia en entidades mercantiles.

ARTÍCULO 33. Vigencia y derogatoria orgánica. - El presente documento técnico rige a partir de su promulgación a través de la web de FEBANCOLOMBIA y deroga orgánicamente todas las disposiciones que le sean contrarias o no, Contenidas en el anterior reglamento de cartera y reglamento de comité de Riesgos.

Documento técnico aprobado en reunión de Junta Directiva al 14 de enero de 2026, mediante acta N. 780

Adan Ferney Pineda
Presidente

Denis Jesús Márquez
Secretario

* Original firmado.

ANEXO 1

Resumen de atribuciones consolidado por instancia de aprobación:

| ATRIBUCION | JUNTA DIRECTIVA | GERENCIA | COORDINACION OPERATIVA | ANALISTA DE CARTERA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|------|---------|---------------------|--------------|---------|----|------|------|---------|----|------|------|----------|-----|------|------|-----------|-----|------|------|-------|-----|------|------|-------------------|-----|--|--|--|--|
| Reestructuraciones / artículo 23 reglamento de cartera | <p>Actual: art 23 reglamento de cartera: La Junta Directiva decidirá sobre las solicitudes de reestructuración de sus miembros principales y suplentes, de la junta de Efe garantías SAS, de los miembros del Comité de Control Social, comité de apelaciones, colaborares de Febancolombia, y de su filial EFE Fondo de Garantías SAS.</p> <p>El plazo máximo contemplado para reestructurar la obligación será hasta el máximo vigente de cada modalidad a la fecha de la reestructuración.</p> | <p>Actual: art 23 reglamento de cartera: La Gerencia decidirá sobre las solicitudes de reestructuración, excepto las que sean de competencia de la Junta Directiva.</p> <p>El plazo máximo contemplado para reestructurar la obligación será hasta el máximo vigente de cada modalidad a la fecha de la reestructuración.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cobro jurídico | | Aprobación de cartera a enviar a cobro jurídico | La coordinación operativa elevara a la gerencia, los casos evaluados que ameriten traslado a cobro jurídico cuyos saldos sean mayores a 2 SMMLV o 10 SMMLV de acuerdo a la garantía de los mismos, dicho cobro será realizado por los abogados y/o entidades externas de cobranza designados por el Fondo. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Acuerdos de pago | | <p>Aprobación de acuerdos de pago que no cumplan 100% con las condiciones definidas (soportes, anexos, certificados, ingresos por núcleo familiar,) y que estén debidamente soportadas para la normalización y atención de las cuotas a cargo del deudor.</p> <p>Acuerdos de pago activos en mora, mediante crédito de normalización y reestructuración de capital al máximo plazo de la línea.</p> | La coordinación operativa revisara los acuerdos de pago para ajuste en el sistema, decidirá la aprobación de acuerdos de pago por montos superiores a 20.000.000 | El Analista de cartera podrá aprobar y establecer acuerdos de pago hasta \$20'000.000 en gestión de cobro registrará las consideraciones al respecto. Para montos superiores deberá enviar correo solicitando autorización a la Coordinación operativa con los argumentos respectivos. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Condonaciones cartera en mora | | <p>Ratificación semestral:</p> <table><thead><tr><th colspan="4">POLITICA DESCUENTOS PAGO TOTAL</th></tr><tr><th>EDAD</th><th>CAPITAL</th><th>INTERESES CORRIENTE</th><th>INTERES MORA</th></tr></thead><tbody><tr><td>31 - 60</td><td>0%</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>61 - 90</td><td>5%</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>91 - 120</td><td>15%</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>181 - 360</td><td>30%</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>> 360</td><td>40%</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>CARTERA CASTIGADA</td><td>50%</td><td></td><td></td></tr></tbody></table> <p>Las obligaciones que tienen respaldo de Efe garantías no tienen condonación de capital, y hasta 50 % de condonación de intereses .</p> <p>* Dentro del contrato con casa de cobro Aserfinc, estos rangos de condonación los tienen aprobados por defecto.</p> | POLITICA DESCUENTOS PAGO TOTAL | | | | EDAD | CAPITAL | INTERESES CORRIENTE | INTERES MORA | 31 - 60 | 0% | 100% | 100% | 61 - 90 | 5% | 100% | 100% | 91 - 120 | 15% | 100% | 100% | 181 - 360 | 30% | 100% | 100% | > 360 | 40% | 100% | 100% | CARTERA CASTIGADA | 50% | | | | |
| POLITICA DESCUENTOS PAGO TOTAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| EDAD | CAPITAL | INTERESES CORRIENTE | INTERES MORA | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 31 - 60 | 0% | 100% | 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 61 - 90 | 5% | 100% | 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 91 - 120 | 15% | 100% | 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 181 - 360 | 30% | 100% | 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| > 360 | 40% | 100% | 100% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| CARTERA CASTIGADA | 50% | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Condonaciones intereses de mora y corrientes para formalizar acuerdo de pago | | Por una única vez para formalizar acuerdo de pago a cuotas en cualquier altura de mora, podrá condonarse hasta 25 % de intereses corrientes y de intereses moratorios generados. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |