

**ACUERDO No. 258
22 de agosto de 2025**

Por el cual se deroga el Acuerdo No. 223 del 27 de enero de 2023 y se promulga el nuevo Reglamento de Gestión de Cobranza y recuperación de créditos, según aprobación de la Junta Directiva No. 435 del 22 de agosto de 2025

La Junta Directiva del FONDO DE EMPLEADOS DE LA ENERGÍA- CAJITA en adelante EL FONDO, en uso de sus facultades legales y estatutarias contempladas en el Artículo 57 del Estatuto y,

CONSIDERANDO:

Que EL FONDO, en desarrollo de su objeto social debe prestar el servicio de crédito en forma directa y únicamente a sus asociados, en las modalidades y requisitos establecidos, los reglamentos y de conformidad con lo que dispongan las normas legales sobre la materia.

Que los servicios de crédito se prestarán a los asociados teniendo en cuenta la capacidad de pago de los mismos, las diferentes variables a evaluar según el Reglamento de Crédito y la aplicación razonable de los principios filosóficos y económicos de la cultura solidaria.

Que la Circular externa No. 22 del 28 de diciembre de 2020 de la Superintendencia de la Economía Solidaria, expidió la Circular Básica Contable y Financiera, Título IV Sistema de Administración de Riesgos, capítulo II Sistema de Administración de Riesgo de Crédito SARC, la cual establece que la organización solidaria debe contar con políticas y procedimientos para adelantar labores de cobranza en créditos no atendidos normalmente, que deben plasmarse en un reglamento debidamente aprobado por la Junta Directiva.

Que se debe definir el área y/o funcionarios responsables, los criterios con base en los cuales se ejecutan las labores de cobranza administrativa y jurídica, dejando evidencia de las gestiones realizadas.

Que las organizaciones solidarias deben dar aviso oportuno al deudor principal y deudores solidarios de cualquier problema que pueda poner en riesgo el servicio o pago adecuado de la respectiva deuda, con el propósito de disminuir las pérdidas potenciales en que podría incurrir EL FONDO.

Que de acuerdo con el Artículo 57 del Estatuto es función de la Junta Directiva expedir las normas que considere convenientes y necesarias para la dirección y organización de EL FONDO y el cabal logro de sus fines, así como expedir las reglamentaciones de los diferentes servicios.

Que según lo definido en la Ley Estatutaria 1266 de 2008, EL FONDO deberá manejar de forma adecuada la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial o de servicios, reflejando la realidad financiera de cada asociado y reportando los incumplimientos en las obligaciones crediticias. Que igualmente, EL FONDO podrá acudir a fuentes de información externa para conocer el comportamiento financiero, analizar y determinar los perfiles de riesgo de los asociados.

Que según la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y el Decreto Reglamentario 1377 de 2013, EL FONDO deberá aplicar las disposiciones generales para la protección de datos personales de los asociados registrados en la base de datos y que los haga susceptibles de tratamiento en la operación de EL FONDO.

ACUERDA:

**CAPÍTULO I
NORMAS GENERALES**

ARTÍCULO 1. OBJETIVO: El objetivo de la presente reglamentación es establecer políticas, procedimientos y metodologías para la gestión de cobranza en EL FONDO, con el debido seguimiento a los asociados y ex asociados con saldos en cartera de crédito y/o servicios, a través de las etapas de cobro preventivo, administrativo, pre jurídico interno o externo y jurídico.

ARTÍCULO 2. NORMATIVIDAD: Para todo lo relacionado con el procedimiento de cobranza, la Junta Directiva, la Administración y los empleados de EL FONDO, al igual que los asociados y ex asociados, se someterán a lo establecido en el presente Acuerdo, el cual se fundamenta en las normas legales y estatutarias vigentes para efectos de su administración.

ARTÍCULO 3. POLÍTICAS GENERALES DE COBRANZA: Para la gestión de cobranza de créditos y servicios, EL FONDO tendrá las siguientes políticas de cobro:

- El FONDO está en la facultad de adelantar el cobro tanto al deudor como a los deudores solidarios.
- El proceso de cobranza está orientado a crear una cultura de buen hábito de pago en aquellos asociados a los cuales EL FONDO les ofrece sus servicios, o a los retirados con saldos en cartera de crédito.
- El proceso de cobranza está orientado a gestionar de manera oportuna las dificultades de pago del deudor, que permitan regularizar sus obligaciones u ofrecer alternativas para llegar a acuerdos de pago convenientes para las partes.
- EL FONDO contará con las herramientas y los mecanismos de comunicación descritos en la definición de términos, que permitan informar de manera oportuna a los deudores acerca del estado de sus obligaciones crediticias y de servicios, especificando el concepto, valor de sus saldos y la mora en las obligaciones pendientes.
- Adelantar procesos prejurídicos y jurídicos para obtener la recuperación de los recursos otorgados en créditos.
- Ejecutar las garantías otorgadas para respaldo de los créditos, en caso de incumplimiento del deudor según la política definida.

- En caso de presentarse irrecuperabilidad de la cartera, después de adelantado el proceso judicial correspondiente, EL FONDO procederá a su castigo conforme a la normatividad vigente, previo concepto técnico del Asesor Jurídico respectivo y a lo descrito en la presente política.
- El FONDO desarrollará el continuo monitoreo de la exposición al riesgo de crédito, seguimiento que le permitirá estimar el nivel de deterioro y por ende calcular las provisiones a que haya lugar.
- El pago recibido de asociados morosos será aplicado de la siguiente manera: gastos y honorarios por procesos judiciales, conceptos morosos diferentes a créditos, intereses de mora, corrientes y capital de obligaciones vencidas, dando prioridad a las más antiguas.
- Las etapas de cobranza están enmarcadas en: cobro preventivo, cobro administrativo, cobro prejurídico y cobro jurídico, de las que pueden derivar bajas en cuenta cuando los saldos no superan un (1) SMLMV, castigos de cartera afectando las provisiones previamente constituidas o pagos internos de cartera afectando el fondo mutual de garantías o la bolsa de fianza, al igual que propuestas de compromisos de pagos para asociados, acuerdos de pago para ex asociados, entre otros.

CAPÍTULO II DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

ARTÍCULO 4. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS: A continuación, se definen los términos a tener en cuenta para mejor entendimiento del presente Acuerdo:

ACUERDO DE PAGO: Alternativa excepcional mediante la cual el acreedor y deudor pactan nuevas condiciones de pago de una obligación, sin que esto signifique modificación al crédito inicialmente pactado ni modificación de la garantía.

APETITO DE RIESGO: Es la cantidad o nivel de riesgo que una organización está dispuesta a asumir para alcanzar sus objetivos estratégicos.

DEUDOR: Persona natural que tiene la obligación de satisfacer una cuenta por pagar de carácter crediticio, contraída de manera voluntaria.

DEUDOR SOLIDARIO: Persona que actúa como garante de una obligación crediticia cumpliendo las condiciones mínimas de respaldo y capacidad de pago. Dicha persona quedará obligada solidariamente a pagar la deuda, en el evento en que el asociado o deudor incumpla la obligación.

FIANZA: Mecanismo jurídico financiero regulado por el Código Civil que respalda las obligaciones crediticias y facilita el acceso al servicio de crédito. En EL FONDO esta garantía está contratada con una firma Afianzadora y el asociado voluntariamente puede optar por ella.

FONDO MUTUAL DE GARANTÍAS: Mecanismo diseñado internamente y administrado por EL FONDO, en el cual los asociados cancelan voluntariamente el valor establecido por la Asamblea General de Asociados sobre el valor desprotegido del crédito solicitado.

GARANTÍAS: Respaldo exigido a los asociados para garantizar las operaciones crediticias, que permite a la Entidad Solidaria disminuir el riesgo.

GARANTÍAS ADMISIBLES: Son aquellas que, con base en criterios técnicos y objetivos, se consideran suficientes para cubrir el monto garantizado durante la vigencia de la obligación, y ofrecen un respaldo jurídicamente eficaz, según lo establecido en el Reglamento de Garantías de Créditos.

GARANTÍAS NO ADMISIBLES: Son presentadas por el asociado para respaldar una obligación, pero no cuentan con los criterios jurídicos y técnicos para garantizar el pago total de la misma, según lo establecido en el Reglamento de Garantías de Créditos.

INTERÉS DE MORA: Valor que el deudor queda obligado a pagar desde el momento en que incumple una obligación; la tasa de interés corresponderá a la fijada por la Superintendencia Financiera de Colombia, en la fecha de la ocurrencia de la mora.

NOVACIÓN: De acuerdo con lo definido en el Título IV Capítulo II numeral 5.2.3.2 de la Circular Básica Contable y Financiera la Novación es la sustitución de una nueva obligación a otra anterior, la cual por tanto queda extinguida.

PÉRDIDA ESPERADA: Modelo de referencia estipulado por la Superintendencia de la Economía Solidaria para estimar o cuantificar las posibles pérdidas por cada modalidad de crédito, definidas en el manual SARC.

REESTRUCTURACIONES: De acuerdo con lo definido en el Título IV Capítulo II numeral 5.2.3.1 de la Circular Básica Contable y Financiera la reestructuración es 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.

RIESGO CREDITICIO: Es la probabilidad de que una organización solidaria incurra en pérdidas y disminuya el valor de sus activos como consecuencia del incumplimiento del pago de las obligaciones contractuales por parte de sus deudores o contraparte.

SARC: Sistema de Administración de Riesgos de Crédito.

CAPÍTULO III GESTIÓN DE COBRANZA

ARTÍCULO 5. REQUISITOS PARA LA GESTIÓN DE COBRO: EL FONDO realizará la gestión de cobro con amabilidad y respeto hacia el asociado, ex asociado y sus codeudores o deudores solidarios, ajustándose al procedimiento establecido para cada etapa de cobro y cumpliendo los siguientes lineamientos:

- Realizar la gestión de cobro dentro de los horarios de oficina y en los horarios no habituales en caso de presentarse dificultades para contactar al deudor y/o codeudores.
- La gestión de cobro se realiza utilizando mecanismos de comunicación que permitan informar de manera oportuna a los deudores los saldos de mora y estado de cuenta de las obligaciones.
- La Gerencia se encargará de aprobar los casos que son trasladados para cobro al asesor de cobranza externo. El responsable de la cartera es el encargado de la remisión de cada uno de los casos y el cumplimiento del debido proceso.
- Los abonos que los deudores realicen y aún se encuentren en calidad de asociados tendrán la prioridad de aplicarse a las obligaciones crediticias, iniciando con interés de mora, interés corriente y capital y por último a las obligaciones estatutarias.
- Para los abonos que realicen los deudores que se encuentren en proceso de cobranza prejurídica y jurídica tendrán la prioridad de aplicarse a los créditos con garantía personal y posteriormente a las que registren garantía real, teniendo en cuenta la deuda más antigua; así mismo la prioridad en el sistema será el interés de mora, interés corriente y capital.

ARTÍCULO 6. CRUCE DE CUENTAS POR RETIRO DE ASOCIADOS: Cuando por cualquier circunstancia se origine el retiro de un asociado, EL FONDO efectuará el respectivo cruce de cuentas de las obligaciones con los saldos disponibles de ahorros en las diferentes modalidades, aportes sociales, acreencias a favor del asociado y la suma proveniente de la liquidación definitiva de prestaciones de la empresa a la cual se encontraba vinculado el asociado, teniendo en cuenta el siguiente orden de prioridad:

- Cualquier obligación en mora diferente de créditos.
- Los créditos respaldados por el Fondo Mutual de Garantías y/o fianza.
- Los créditos respaldados por deudores solidarios.
- Los créditos respaldados por garantías prendarias y/o hipotecarias.

En cada una de las categorías anteriores primero se abona a los créditos de menor cuantía, salvo en los casos donde se justifique priorizar de manera diferente.

PARÁGRAFO 1: Si con antelación al retiro se identifica que el asociado después del cruce de cuentas quedará con saldo en la cartera de créditos, este orden de prioridades cambiará, abonando a los créditos con saldo, las dos (2) próximas cuotas mensuales y posteriormente a capital, con el objetivo de otorgar un periodo de transición para cancelar el total de la obligación o para formalizar acuerdos de pago.

PARÁGRAFO 2: El asociado que se retire de EL FONDO y quede con saldo pendiente después del cruce de deudas con los ahorros, se le aplicará la cláusula aceleratoria definida en el pagaré y será notificado con el estado de cuenta, mediante cobranza interna, donde se le informará el plazo máximo de cancelación del total de la deuda. En caso de no ser posible su cancelación total, el ex asociado podrá solicitar acuerdo de pago, el cual será estudiado por la Junta Directiva.

PARÁGRAFO 3: En caso de que el deudor se encuentre en proceso prejurídico o jurídico, los costos que este demande, así como seguros o servicios pendientes, intereses de mora, intereses corrientes y capital, estarán a cargo de éste.

PARÁGRAFO 4: Si el motivo del retiro del asociado es voluntario, y después del cruce de cuentas de los ahorros con las obligaciones vigentes, queda saldo a favor en la modalidad de ahorro incentivo empresa, éste será devuelto al ex asociado, salvo aquellos que pertenecen al Grupo Energía Bogotá, ya que éste podrá ser reintegrado solamente hasta la finalización de la relación laboral, según pacto colectivo de la empresa vinculada.

ARTÍCULO 7. COBRO PREVENTIVO: EL FONDO mediante mensaje de texto a celular informará al deudor con una antelación de cinco (5) días hábiles antes del vencimiento del crédito Cajixpres, con la finalidad del cumplimiento oportuno del mismo.

Para las demás obligaciones, siempre y cuando se apliquen los descuentos de nómina por lo menos dos (2) días hábiles antes del cierre del mes, EL FONDO identificará los deudores que resulten con saldo pendiente y les notificará de forma preventiva el valor a consignar previo al cierre del periodo.

ARTÍCULO 8. COBRO ADMINISTRATIVO: Una vez vencida la obligación y hasta los diez (10) días hábiles siguientes, la Administración de EL FONDO enviará comunicación al correo electrónico y mensaje de texto al número de celular registrado en EL FONDO del deudor y/o deudores solidarios, si los hay, para notificarles que cuentan máximo con veinte (20) días calendario a partir de ese momento, para la cancelación de las obligaciones en mora, notificándoles que en caso de no hacerlo en el tiempo previsto, se reportará negativamente a las Centrales de Riesgo, dando así cumplimiento a lo establecido en la Ley 1266 de 2008.

Adicionalmente, después de treinta y un (31) días y hasta cuarenta y cinco (45) días de vencida la obligación, se contactará telefónicamente al deudor y/o deudores solidarios, si los hay, con el fin de que pongan al día sus obligaciones dejando evidencia de dicha gestión, y sin perjuicio, si es del caso, de dar cumplimiento a la obligación de comunicar, que la información se encuentra en discusión por parte de su titular, cuando se haya presentado solicitud de rectificación o actualización y ésta aún no haya sido resuelta.

ARTÍCULO 9. COBRO PREJURÍDICO: Para las obligaciones que se encuentran en mora de 46 a 60 días, la Administración de EL FONDO enviará al Asesor Jurídico la relación de los créditos que se encuentran bajo estas condiciones de morosidad, para que dé inicio a las acciones prejurídicas correspondientes, notificando por parte de éste al deudor y/o

deudores solidarios con el primer requerimiento y, en caso de no atenderlo, formularse un último requerimiento de cobro.

Para los casos de garantías con fianza, una vez adelantado el proceso disciplinario que de origen a la exclusión del asociado o al retiro por cualquier motivo del mismo, y efectuada la gestión administrativa y prejurídica, si pasados 60 días en que el ex asociado no establezca acuerdo de pago con EL FONDO, la Junta Directiva según análisis, podrá autorizar y reportar a la firma de afianzamiento el saldo pendiente de la obligación incluidos intereses corriente y moratorios. La firma contratada se encargará de cancelar a EL FONDO el valor reclamado con cargo a la bolsa de afianzamiento, e iniciará la gestión de cobro.

Para los ex asociados con garantías diferentes a la fianza, que después del cruce de cuentas de sus ahorros con las obligaciones de EL FONDO presenten saldos pendientes, y una vez agotadas las etapas de cobro administrativo y prejurídico, se efectuará la baja en cuentas siempre y cuando el capital total de las obligaciones del deudor no sobrepase la cuantía de un (1) SMLMV adicionando los intereses corrientes y de mora causados, previos soportes presentados por la Administración a la Junta Directiva que acrediten la gestión realizada, y el concepto jurídico de irrecuperabilidad; información que se deberá reportar a la Superintendencia de la Economía Solidaria en el formulario oficial de rendición de cuentas.

PARÁGRAFO 1: Para los honorarios o costas del proceso de cobros jurídicos EL FONDO ha establecido el apetito de riesgo en un (1) SMLMV, en razón a que las gestiones de cobro para este valor o menos, resultará más oneroso para EL FONDO.

PARÁGRAFO 2: Para el caso de servicios diferentes a créditos, con mora de sesenta (60) días o superior, EL FONDO tendrá la potestad de terminar el mismo, informando al proveedor respectivo, con el fin de dar cumplimiento al Reglamento de Convenios.

PARÁGRAFO 3: De acuerdo con el Régimen Disciplinario del Estatuto, el asociado que presente mora superior a dos (2) meses en las obligaciones contraídas en EL FONDO, se le adelantará la investigación disciplinaria correspondiente.

ARTÍCULO 10. COBRO JURÍDICO: Para los créditos que se encuentran en mora superior a 60 días con garantías diferentes a la fianza, la Administración de EL FONDO informará al Asesor Jurídico los créditos que están bajo estas condiciones de morosidad y que no hayan atendido los requerimientos del cobro pre jurídico, para que inicie con el proceso jurídico correspondiente y ejecute las garantías recibidas.

CAPÍTULO IV ACCIONES DE NORMALIZACIÓN DE LA CARTERA

ARTÍCULO 11. MECANISMOS DE NORMALIZACIÓN DE LA CARTERA: Los siguientes son los mecanismos de normalización y parámetros para evaluar y aprobar las novaciones y reestructuraciones, así como cualquier modificación a las condiciones inicialmente

pactadas en los créditos; igualmente los criterios para la decisión sobre la baja en cuentas de la cartera de créditos:

- Descuento de saldos a los deudores solidarios.
- Novaciones.
- Reestructuraciones.
- Otras modificaciones.
- Baja en cuentas o castigos de la cartera de créditos.
- Otros

ARTÍCULO 12. DESCUENTO DEL SALDO AL DEUDOR SOLIDARIO: Se podrá sustituir el saldo de la deuda del deudor principal al deudor solidario, trasladando a este último los descuentos correspondientes, previa verificación de las autorizaciones de descuento, y previa notificación al deudor solidario.

Una vez cumplidos 360 días en mora y que las acciones del cobro jurídico no tengan avances considerables, EL FONDO podrá sustituir el titular de la obligación trasladando el saldo de capital más los intereses correspondientes corrientes y moratorios al deudor solidario.

El reporte en centrales de riesgo para el deudor principal se mantendrá hasta tanto quede finalizada la obligación.

ARTÍCULO 13. NOVACIONES: La novación es la sustitución de una nueva obligación a otra anterior, la cual queda por tanto extinguida. Las formas de novación son las siguientes:

- Efectuar una nueva obligación recogiendo anteriores, sin que intervenga nuevo acreedor o deudor.
- Efectuar un nuevo crédito para cancelar una obligación que se tiene frente con un tercero y declarando en consecuencia libre de la obligación primitiva el primer acreedor o tercero.
- Efectuar un crédito para sustituir al antiguo deudor, que en consecuencia queda libre.

PARÁGRAFO 1: Una novación no se considera reestructuración cuando el propósito no sea el de facilitar el cumplimiento adecuado de la obligación. En este caso, EL FONDO deberá realizar todo el procedimiento de evaluación previsto para el otorgamiento del nuevo crédito.

No se puede considerar una novación, cuando el propósito del deudor sea el de facilitar el cumplimiento adecuado de una obligación ante el real o potencial deterioro de la capacidad de pago del deudor. En caso de presentarse se considera como una reestructuración y deberá cumplir con el procedimiento señalado en el presente Reglamento para tal evento.

PARÁGRAFO 2: La fijación de tasas, plazos, montos, garantías, así como la reclasificación de las mismas dentro de los términos previstos en el presente Acuerdo las determinará la Junta Directiva, con previo estudio, y se comunicará a los asociados aportantes.

ARTÍCULO 14. REESTRUCTURACIÓN: 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 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 el presente capítulo.

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 ni hacer uso excesivo de periodos de gracia.

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

- Identificar y marcar en el sistema de información contable de EL FONDO todos los créditos reestructurados.
- Se conservará el número del crédito para mantener la historia y hacer seguimiento de la trazabilidad del crédito.
- 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
- Una vez cumplido el requisito señalado en el punto anterior, se aplicará la ley de arrastre, se determinará la calificación de los créditos de cada asociado y constituirán los deterioros respectivos.
- El mejoramiento de la calificación de los créditos reestructurados se hará 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.
- No obstante, si el crédito presenta mora, independientemente de la calificación que tenga en ese momento, se llevará 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.

- Los ingresos de todos los créditos que sean reestructurados más de una vez se contabilizarán por el sistema de caja.
- Se efectuará un seguimiento permanente respecto del cumplimiento del acuerdo de reestructuración.
- En caso de existir garantía hipotecaria o prendaria se hará la actualización del avalúo de las mismas, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la Circular Básica Contable y Financiera.
- 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, EL FONDO dejará de causar intereses sobre los créditos vigentes, pero podrán mantener la calificación que tuvieran dichos créditos en la fecha de inicio de las negociaciones.
- En el evento en que la negociación fracase, los créditos se calificarán en categoría “E”, crédito incobrable.
- EL FONDO, podrá eliminar la condición de reestructurado cuando el deudor efectúe pagos regulares y efectivos a capital e intereses por un período ininterrumpido de dos (2) años, al tratarse de créditos de consumo.
- El deudor, con una situación particular de dificultad económica, puede justificadamente solicitar la modificación de al menos una de las condiciones financieras actuales de la deuda, como son el plazo, línea de crédito, monto adeudado, garantía, para lo cual deberá acercarse a EL FONDO para el diligenciamiento del formulario respectivo.
- EL FONDO, de acuerdo con sus condiciones crediticias y previo estudio de las garantías, le informará al deudor las nuevas condiciones del crédito.

La reestructuración deberá otorgarse cumpliendo las siguientes condiciones:

- Los créditos reestructurados deberán pagar la tasa vigente para la respectiva modalidad de crédito, y los puntos porcentuales adicionales, si los hubiere, como penalidad por modificar las condiciones iniciales del crédito, los cuales serán determinados por el órgano competente.
- El asociado podrá acceder a la tasa corriente de EL FONDO (sin penalidad) si al solicitar la reestructuración han transcurrido noventa (90) días calendario desde el desembolso del crédito que se reestructura, y se ha pagado cuando menos el treinta por ciento (30%) o más del capital del crédito original.
- En cualquier reestructuración deberán conservarse las garantías, salvo cuando a juicio de EL FONDO las mismas deban ser sustituidas por unas mejores. En cualquier caso, se entenderá, y así lo debe manifestar el asociado al momento de solicitar el crédito, que la reestructuración del crédito no implica novación.
- Para la solicitud de reestructuración se deberán adjuntar los siguientes documentos:
 - Carta de solicitud de la reestructuración de la deuda, debidamente firmada; donde el asociado dé a conocer las causales que sustentan el real o potencial deterioro de la capacidad de pago.
 - Tres últimos comprobantes de pago de nómina o mesada.
 - Documentos que acrediten otros ingresos según lo aceptado en el Reglamento de Crédito.

- Proponer Garantías y firmar nuevo pagaré y carta de instrucciones en caso de ser necesarios.

ARTÍCULO 15. OTROS TIPOS DE MODIFICACIONES DE LA CARTERA DE CRÉDITOS POR POSIBLE O REAL DETERIORO DE LA CAPACIDAD DE PAGO: EL FONDO podrá modificar, a solicitud del deudor o por iniciativa propia, previo acuerdo con el deudor, las condiciones inicialmente pactadas de los créditos, con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el potencial o real deterioro de su capacidad de pago, sin que estos ajustes sean considerados como una reestructuración en los términos señalados en la Circular Básica Contable y Financiera, siempre y cuando durante los últimos seis (6) meses el crédito no haya alcanzado una mora mayor a 60 días.

Antes de modificar las condiciones de un crédito, deberá establecerse razonablemente que el mismo será recuperado bajo las nuevas condiciones. En todo caso, estas modificaciones serán un mecanismo excepcional para regularizar el comportamiento de la cartera de créditos y no pueden convertirse en una práctica generalizada y, en lo posible, deberá existir evidencia documental del deterioro de la capacidad de pago.

ARTÍCULO 16. BAJAS EN CUENTAS O CASTIGO DE LA CARTERA: La baja en cuentas o castigo de cartera es el mecanismo de 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 en EL FONDO, que se aplicará una vez se hayan agotado infructuosamente los procedimientos y gestiones correspondientes al cobro y recuperación de la cartera de crédito y que dada su cuantía o el concepto final del asesor jurídico resulte incobrable; aplicando lo establecido en la Política para la baja en cuentas o castigos de cartera.

ARTÍCULO 17. COMPROMISO DE PAGO DE ASOCIADOS MOROSOS: Dentro de las etapas de gestión de cobranza que no superen los 60 días y antes de que se haya iniciado el proceso jurídico, el asociado podrá proponer acuerdos de pago para ponerse al día con la obligación, sin que afecte el cumplimiento de las cuotas en curso; el plazo del acuerdo no debe superar los 180 días para ponerse al día en la obligación; dejando pendiente la etapa de cobro jurídico, siempre y cuando lo cumpla. Si llegare a incumplir el acuerdo por más de 30 días, EL FONDO adelantará la gestión de cobranza según las instancias definidas en el presente Acuerdo.

El asociado deudor sólo podrá solicitar compromiso de pago para ponerse al día en las obligaciones, máximo dos (2) veces discontinuas durante la vigencia del crédito, ya que debe ser una práctica excepcional para regularizar las obligaciones.

El analista encargado de la gestión de cobranza y recuperación de créditos deberá mantener el respectivo seguimiento a esta acción para controlar el número de veces que se acepten estos compromisos, con el objetivo de identificar deudores que presenten pérdida en la capacidad de pago e incrementen el riesgo de crédito.

ARTÍCULO 18. ACUERDOS DE PAGO PARA EX ASOCIADOS: EL FONDO podrá aprobar acuerdos de pago con ex asociados y/o deudor(es) solidario(s) en cualquiera de las etapas de gestión de cobranza, dependiendo del análisis efectuado por el ente aprobador.

En caso que el acuerdo de pago propuesto solicite condonación del capital, intereses corrientes, de mora u otros gastos asociados, la Junta Directiva podrá aprobar no cobrar los intereses de mora, los intereses corrientes y el 30% del capital de la obligación, siempre y cuando el ex asociado en un término no mayor de dos (2) meses, cancele los demás conceptos adeudados y de acuerdo con la instancia de cobro en la que se encuentra y al concepto de irrecuperabilidad del asesor jurídico de EL FONDO .

Esta será una medida excepcional y cada caso deberá ser detallado para tomar la mejor decisión de cara a los resultados de EL FONDO.

ARTÍCULO 19. RECUPERACIÓN DE OBLIGACIONES: En el evento que EL FONDO recupere obligaciones que han afectado el saldo de la bolsa de fianza o del Fondo Mutual de garantías, se debe dar ingreso al Fondo Mutual de Garantías o Bolsa de Afianzamiento según corresponda; para el caso de las recuperaciones de obligaciones que fueron castigadas contra la provisión, si se llegare a recuperar se debe registrar el ingreso de recursos, reversando las provisiones efectuadas.

En caso de que la recuperación sea producto de un proceso judicial en donde la obligación no haya sido castigada, se abonarán los títulos judiciales autorizados gradualmente de acuerdo con las fechas de descuento del deudor; siempre y cuando presente los soportes respectivos que evidencien tal situación.

CAPÍTULO V LEY DE INSOLVENCIA

ARTÍCULO 20. LEY DE INSOLVENCIA: El deudor que presente obligaciones al día o en etapa prejurídica y fuere notificado por autoridad competente que ha ingresado en proceso de reorganización económica cobijado por la Ley de Insolvencia, como persona natural comerciante o persona natural no comerciante, bajo los parámetros de la Ley 1116 de 2006 modificada por la Ley 1429 de 2010 y por la Ley 1564 de 2012, la ley 2445 de 2025 que modifica el título IVA de la Ley 1564 de 2012 y se dictan otras disposiciones y las normas que la sustituyan respectivamente, por disposición legal EL FONDO se hará parte en dicho trámite y la acción de cobranza se registrará por las normas mencionadas y las que las modifiquen.

En el evento que contra el deudor curse proceso judicial y sea admitido en proceso de reorganización económica, la acción de cobro se sujetará a lo que disponga la autoridad competente en el auto que admita dicho trámite.

PARÁGRAFO 1: Agotado el trámite o proceso de liquidación patrimonial sin haber obtenido el pago de la obligación a cargo del deudor, sea total o parcial, por disposición de la ley migrará a una obligación natural, desprovista de acciones legales; por lo que

necesariamente la obligación debe ser castigada o dar de baja, salvo las acciones judiciales correspondientes contra deudores solidarios, según lo establecido en las normas en relación a estos, con el propósito de obtener el pago de sus acreencias.

PARÁGRAFO 2: En el evento de una reclamación de fianza, derivada de un proceso de insolvencia o de cualquier tipo de carácter concursal, la misma deberá ser presentada por EL FONDO, dentro del mes siguiente a la fecha en que se notifique el proceso correspondiente, cediendo el crédito a la firma afianzadora para los fines correspondientes.

PARÁGRAFO 3. En el evento en que un deudor ex asociado inicie y sea admitido en un trámite de insolvencia por el operador autorizado en la ley, y sus obligaciones estén respaldadas con la garantía del Fondo Mutual de Garantías, EL FONDO procederá a hacer uso de dicho fondo pasivo cuando se verifique que el deudor no cuenta con recursos suficientes para atender los créditos clasificados en quinta clase.

No obstante lo anterior, si el deudor mantiene la calidad de asociado al FONDO, y conforme a lo establecido en la Ley 2445 de 2025, el apoderado del FONDO en el procedimiento deberá solicitar al operador de insolvencia que, en consideración a la garantía mobiliaria, el crédito del FONDO sea reconocido como de segunda clase, de acuerdo con el artículo 2496 del Código Civil, hasta el monto de los aportes y ahorros cuantificados para tal efecto. El excedente que supere dicho monto se clasificará como crédito de quinta clase.

PARÁGRAFO 4. Cuando el deudor asociado al FONDO se encuentre en trámite de insolvencia y este finalice sin acuerdo, el operador de insolvencia remitirá el proceso al juez competente para la apertura de la liquidación patrimonial. En dicha etapa, el apoderado del FONDO reiterará la solicitud de que el crédito a su favor sea reconocido como de segunda clase, hasta el monto de los ahorros y aportes del asociado. Una vez resuelta favorablemente esta petición, se aplicará dicha clasificación, y el saldo restante se considerará como crédito de quinta clase. En cualquiera de los casos donde no se recupere el monto de la obligación de forma total o parcial, se hará uso de los recursos del Fondo Mutual de Garantías.

PARÁGRAFO 5: Cuando un asociado de inicio al proceso de reorganización de deudas, EL FONDO acelerará las provisiones respectivas en un término máximo de tres (3) meses; independientemente del resultado del proceso.

CAPÍTULO VI HERRAMIENTAS Y MECANISMOS PARA GESTIÓN DE COBRANZA

ARTÍCULO 21. HERRAMIENTAS DE UBICACIÓN DE DEUDORES: El empleado encargado de la gestión de cobranzas debe acudir a las siguientes fuentes de ubicación de deudores:

- Información registrada en el sistema.

- Información obtenida en los documentos físicos de actualización.
- Referencias personales y/o familiares.
- Consulta al sistema de salud y seguridad social, página Fosyga o quien haga las veces.
- Servicio "Reconocer" de Datacredito o cualquier otra fuente de información legal

ARTÍCULO 22. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN: EL FONDO utilizará mínimo uno de los siguientes mecanismos para dar a conocer en cualquier momento el estado de las obligaciones a cada deudor y/o deudor solidario:

- Llamados telefónicos y contacto directo con el titular de la obligación crediticia.
- Mensajes de texto al número de celular registrado en la base de datos.
- Correos electrónicos al email registrado en la base de datos.
- Comunicaciones escritas de la Administración, enviadas al correo electrónico y/o dirección de residencia registrada en la base de datos.
- Comunicaciones escritas de parte del Asesor Jurídico o la firma de afianzamiento para el deudor y/o su cónyuge o compañero(a) permanente con el cobro respectivo.

CAPÍTULO VII RESPONSABLES Y FACULTADES DE APROBACIÓN GESTIÓN DE COBRANZA

ARTÍCULO 23. RESPONSABLES DE LAS ETAPAS DE COBRANZA: La Gerencia y su equipo de trabajo tendrán la responsabilidad de la gestión oportuna de cobro, a través de las diferentes etapas de cobro, ya sea de gestión interna, solicitud al Asesor Jurídico externo contratado para tal fin, afectación del Fondo Mutuo de Garantías o reclamación a la compañía de afianzamiento y/o deudores solidarios, según lo establecido en el presente Acuerdo.

ARTÍCULO 24. FACULTADES DE APROBACIÓN ETAPAS DE COBRANZA: En las gestiones administrativas y jurídicas del proceso de cobranza, EL FONDO define las siguientes instancias de aprobación:

Junta Directiva:

- Reclamaciones a la firma afianzadora según lo establecido en el Reglamento de Garantías de Créditos.
- Castigos de cartera, previo el concepto técnico emitido por el Asesor Jurídico, y demás entes de EL FONDO.
- Cuentas dadas de baja asociadas a la cartera de créditos, que no superen un (1) SMLMV, en razón a que resulta más oneroso los servicios del Asesor Jurídico contratado para tal fin.
- Acuerdos de pago con ex asociados.

Comité de Crédito:

- Reestructuraciones de créditos, en razón a que deben ser consideradas como prácticas excepcionales causantes de mayor riesgo, según lo definido en la Circular Básica Contable y Financiera.

Gerencia:

- Adelantar las etapas de cobro preventivo y administrativo.
- Autorizar la apertura de las etapas de cobros de cobro prejurídicos y jurídicos.
- Aprobar compromisos de pago de asociados que se enmarquen en el presente Acuerdo.

**CAPÍTULO VIII
OTRAS CONSIDERACIONES**

ARTÍCULO 25. COBRO GASTOS PROCESO PREJURÍDICO Y JURÍDICO: Las etapas de cobranza ejecutadas directamente por el Asesor Jurídico autorizado por EL FONDO para recuperar la cartera que se encuentre en mora, causará gastos y honorarios según la instancia de cobro y las tarifas pactadas en la correspondiente contratación, y serán asumidos en su totalidad por el deudor o deudores solidarios.

PARÁGRAFO: El Asesor Jurídico no está autorizado a recibir pagos de asociados o ex asociados; por lo tanto, deberán realizarse en las cuentas bancarias definidas por EL FONDO.

ARTÍCULO 26. VALORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS DEUDORES: EL FONDO en desarrollo de sus actividades de monitoreo y control definidas en el Sistema de Administración de Riesgo de Crédito SARC, periódicamente realizará el proceso de evaluación de la cartera, el cual consiste en identificar de manera preventiva el riesgo de los créditos que pueden desmejorar el cambio potencial en la capacidad de pago, solvencia o calidad de las garantías, mediante la metodología implementada en el SARC.

Luego de dicha evaluación se efectuarán los registros contables resultantes de la recalificación y deterioro de la cartera, así como la recalificación de los créditos aprobados por la Junta Directiva, según las políticas definidas en el SARC.

PARÁGRAFO: La recalificación de un crédito para el asociado representa cambios en la calificación reportada a la Central de Riesgos, por lo que podrán existir créditos sin mora, pero con calificaciones diferentes a la categoría A, según lo definido en el Título IV Capítulo 2, Anexo 2, numeral 5, Modelos de Referencia de la Circular Básica Contable y Financiera.

ARTÍCULO 27. RÉGIMEN DISCIPLINARIO: Paralelamente a la gestión de cobranza, la Administración de EL FONDO adelantará los procesos y sanciones para dar cumplimiento al régimen disciplinario establecido en el Capítulo IV del Estatuto vigente.

ARTÍCULO 28. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO: EL FONDO, con la autorización otorgada por el deudor, le informará con anticipación mínima de 20 días que deberá reportar a las centrales de riesgo o bases de datos las obligaciones no atendidas de acuerdo con

las condiciones pactadas, a partir del primer día de mora, en concordancia con las indicaciones de las entidades de vigilancia y control; así mismo se informará de esta actuación al codeudor.

ARTÍCULO 29. INFORMES: Para el cumplimiento de los objetivos de la gestión de cobranza definida en EL FONDO, la Administración presentará informes trimestrales o en la periodicidad que los requiera la Junta Directiva o el Comité de Riesgos. Igualmente, el Comité de Riesgos, evaluará semestralmente la cartera de acuerdo con la política y metodología aprobada por la Junta Directiva según el SARC.

CAPÍTULO IX DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 30. SANCIONES: Por el incumplimiento en el pago de las obligaciones, la constitución de las garantías exigidas o cuando se llegare a comprobar inexactitud en la información o en los documentos suministrados, el asociado se hará acreedor a las sanciones estatutarias previstas en el régimen disciplinario.

ARTÍCULO 31. REFORMAS: El presente Acuerdo podrá ser reformado por expresa discreción de la Junta Directiva, por sugerencias de la Asamblea de Asociados elevadas a la Junta Directiva, así como por reforma estatutaria que altere los artículos fuentes de este Acuerdo y por llegar a ser contrario en su contenido parcial o total a las disposiciones legales del sector solidario.

ARTÍCULO 32. VIGENCIA: El presente Acuerdo es aprobado por la Junta Directiva el día 22 de agosto de 2025, según consta en Acta No. 435 y rige a partir de la misma fecha, derogando todas las disposiciones que le sean contrarias y le serán aplicables a los trámites de insolvencia y procesos de liquidación patrimonial que cursan en la actualidad, debidamente notificados.

Para constancia se firma el presente Acuerdo en la ciudad de Bogotá D.C a los veintidós (22) días del mes de agosto de dos mil veinticinco (2025).

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

ORIGINAL FIRMADO

OSCAR E. ARIAS SALAMANCA
Presidente Junta Directiva

ORIGINAL FIRMADO

GABRIEL CORREDOR GARCÍA
Secretario Junta Directiva

GESTIÓN DEL CAMBIO

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
19 -07– 2019	V1	Creación reglamento de gestión de cobranzas
21-09-2020	V2	Se deroga Acuerdo 103 de julio de 2019
24-09—2021	V3	Actualización normativa con la Circular Básica Contable y Financiera No.22 del 28 de diciembre de 2020 adopción a políticas SARC.
27-05-2022	V4	Actualización de disposiciones de Insolventes y cobros de Fianza.
27-01-2023	V5	Actualización de la política acuerdo de pago con ex asociados
22-08-2025	V6	Actualización por ley de insolvencia y utilizar recursos del fondo mutual de garantías

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Asesor Jurídico	Gerencia	Junta Directiva – Acta 435 22-08-2025