



## REGLAMENTO DE CARTERA.

I.	MARCO GENERAL.....	2
1.	OBJETIVOS DEL PROCESO DE CARTERA.....	2
1.1.	Objetivo general:.....	2
1.1.	Objetivos Específicos.....	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	MARCO LEGAL.....	3
4.	POLÍTICA GENERAL DE CARTERA.....	3
4.1.	Objetivo del servicio.....	3
II.	NORMAS GENERALES PARA LA GESTION DE CARTERA.....	3
5.	SUJETOS DE LA ADMINISTRACION DE LA CARTERA.....	3
III.	ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA Y LA COBRANZA.....	3
6.	MEDIOS DE RECAUDO.....	3
6.1.	Recaudo.....	4
7.	ASPECTOS GENERALES PARA LA CARTERA Y LA COBRANZA.....	5
7.1.	Incumplimiento.....	5
7.2.	Seguimiento y recuperación.....	5
7.3.	Mecanismos de cobranza.....	6
7.4.	Esquema de recuperación.....	6
7.5.	Políticas De Seguimiento Y Recuperación De Cartera.....	8
7.6.	Tratamiento de acuerdos especiales de pago, Reestructuraciones, refinanciaciones y novaciones:.....	9
7.7.	Condonaciones.....	13
7.8.	Cláusula Aceleratoria.....	13
7.9.	Cobro póliza vida deudores.....	14
8.	ETAPAS DE LA GESTIÓN DE CARTERA Y COBRANZA.....	14
8.1.	Aplicación legal Habeas Data.....	14
8.2.	Cobro preventivo.....	14
8.3.	Gestión administrativa – Cobro Administrativo.....	15
8.4.	Gestión Persuasiva – Cobro Pre jurídico.....	15
8.5.	Gestión Correctiva – Cobro Jurídico.....	15
8.6.	Planes de normalización de cartera vencida.....	16
8.7.	Señales de alerta.....	16

	<p style="text-align: center;">Reglamento de Cartera</p> <p style="text-align: center;">FONDO DE EMPLEADOS DE FINAGRO – FONDEFIN</p>	<p style="text-align: center;">Versión 1.0.</p>
---	--	---

8.8. Casos Especiales.....	16
9. EVALUACIÓN DE CARTERA.....	16
10. DETERIORO (PROVISIÓN) DE LA CARTERA.....	17
11. REPORTES Y SEGUIMIENTO.....	17
IV. APROBACION Y/O ACTUALIZACION DEL REGLAMENTO.....	17
12. APROBACION.....	17

## I. MARCO GENERAL

### 1. OBJETIVOS DEL PROCESO DE CARTERA.

#### 1.1. Objetivo general:

El objetivo fundamental de la administración de la cartera es mantener las obligaciones del asociado al día facilitando una comunicación oportuna y adecuada que evite rodamientos y comportamientos no esperados para el fondo y que puedan generar gastos adicionales por deterioro de esta.

#### 1.1. Objetivos Específicos.

- a. Reglamentar la política de cartera de FONDEFIN, basándose en un modelo propio de administración del riesgo crediticio, con el fin de atender las actividades de gestión mantenimiento, contención y recuperación de la cartera de los asociados.
- b. Establecer las condiciones en que se realiza la gestión de la cartera de acuerdo con una categoría o nivel de riesgo.
- c. Contribuir al desarrollo económico y al bienestar social de la comunidad en general.
- d. Establecer las etapas de gestión de la cartera con el fin de evitar escenarios no esperados de riesgo materializado.
- e. Mantener una metodología de administración de garantías clara que permita asegurar una adecuada gestión de la cartera en caso de incurrir en riesgo de no pago de la obligación por parte de ellos asociados.

### 2. ALCANCE.

El presente reglamento aplica para el proceso de gestión de mantenimiento, recaudo y cobro de créditos, para la administración de la cartera, de FONDEFIN y será de obligatorio cumplimiento para todos los asociados, órganos de administración y funcionarios de FONDEFIN.

	<p style="text-align: center;">Reglamento de Cartera</p> <p style="text-align: center;">FONDO DE EMPLEADOS DE FINAGRO – FONDEFIN</p>	<p style="text-align: center;">Versión 1.0.</p>
---	--	---

### **3. MARCO LEGAL.**

Para el otorgamiento de créditos se atenderá la normatividad legal vigente para el sector solidario: Circular Básica Contable y Financiera de la Supersolidaria.  
Circular Básica Jurídica de la Supersolidaria.

Las demás normas vigentes o futuras aplicables que FONDEFIN y sus actividades autorizadas.

### **4. POLÍTICA GENERAL DE CARTERA.**

#### **4.1. Objetivo del servicio.**

Como la mayoría de los servicios operan con los recursos aportados por los asociados, es necesario que todas las instancias involucradas en la administración, recaudo, y cobro de los diversos servicios, comprendan su responsabilidad y apliquen todos los mecanismos reglamentarios que permitan minimizar el riesgo de no pago o de pérdida de calidad de las garantías:

Los colaboradores encargados de la administración de la cartera, su cobro y recuperación, deberán recibir la capacitación correspondiente que asegure su gestión y deberá ser integrado por asociados que cumplan con los requisitos mínimos establecidos y reglamentados por el Junta Directiva.

## **II. NORMAS GENERALES PARA LA GESTION DE CARTERA.**

### **5. SUJETOS DE LA ADMINISTRACION DE LA CARTERA.**

Las personas con cartera vigente deben cumplir con:

- a. La información, documentación, garantías, condiciones exigidas en este reglamento y requisitos específicos para cada línea de crédito.
- b. Contar con sus datos actualizados en el sistema o Core Financiero.

## **III. ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA Y LA COBRANZA.**

### **6. MEDIOS DE RECAUDO.**

Para el pago de los créditos otorgados por FONDEFIN se establecen las siguientes políticas generales

	<p style="text-align: center;">Reglamento de Cartera</p> <p style="text-align: center;">FONDO DE EMPLEADOS DE FINAGRO – FONDEFIN</p>	<p style="text-align: center;">Versión 1.0.</p>
---	--	---

para la amortización de los créditos.

### **6.1. Recaudo.**

Los dineros recaudados de los deudores por pago de las diferentes modalidades de crédito aquí enunciadas podrán hacerse por los siguientes medios:

#### **a. Por Nomina y/o Libranza.**

Cuando el deudor autoriza a la empresa con que tiene su vínculo laboral descontar de su salario la cuota del préstamo y depositarlo posteriormente en cuenta de FONDEFIN.

Cualquier persona natural asalariada, contratada por prestación de servicios o pensionada, podrá adquirir productos y servicios financieros o bienes y servicios decualquier naturaleza, acreditados con su salario, sus pagos u honorarios fijos ligados a un contrato de trabajo o su pensión, siempre que medie autorización expresa de descuento dada al empleador o entidad pagadora, quien en virtud de la suscripción de la libranza o descuento directo otorgada por el asalariado, contratista o pensionado, estará obligado a girar los recursos directamente a la entidad operadora.

Cuando se trate de descuento por libranza, se debe tener en cuenta el tope máximo señalado en la ley 1527 de 2012, “La libranza o descuento directo se efectuó, siempre y cuando el asalariado o pensionado no recibe menos del cincuenta por ciento (50%) del neto de su salario o pensión, después de los descuentos de ley”, a excepción de aportes voluntarios a los fondos privados de pensiones y ahorro para fomento a la construcción (AFC).

Los descuentos por nómina no efectuados en caso de vacaciones, incapacidades, licencias, descuentos que superen el 50% del neto del salario después del descuento de ley, etc. deben ser consignados por recaudo externo según sea el caso, ya que dichos valores corresponden a obligaciones adquiridas previamente con FONDEFIN.

#### **b. Por Consignación o Transferencias u otros medios**

Cuando el deudor realiza de manera directa el pago mediante consignación o por recaudo externo, en las cuentas de entidades financieras autorizadas, este hará llegar a FONDEFIN copia de la transacción realizada.

#### **c. Convenios de recaudo.**

Los convenios de recaudo realizados con entidades especializadas y autorizadas por la ley.

	<p style="text-align: center;">Reglamento de Cartera</p> <p style="text-align: center;">FONDO DE EMPLEADOS DE FINAGRO – FONDEFIN</p>	<p style="text-align: center;">Versión 1.0.</p>
---	--	---

## 7. ASPECTOS GENERALES PARA LA CARTERA Y LA COBRANZA.

A continuación, enumeramos los aspectos más importantes que deben tenerse en cuenta para el proceso y recaudo de cartera:

- a. La cobranza debe ser administrada por la gerencia o analista de cartera, quienes establecerán las metas y los planes para organizar y controlar la recuperación de cartera morosa.
- b. La gerencia o analista de cartera, debe diseñar e implementar los mecanismos y metas necesarias para asegurar la recuperación de la cartera castigada.
- c. La gestión de cobranza deberá quedar debidamente documentada y soportada.
- d. Los comunicados de cobro deben enviarse al correo electrónico y los medios autorizados por el asociado tanto al deudor como al codeudor, estos soportes firmados deben conservarse en la carpeta del asociado.
- e. La gestión de cobranza debe ser un mecanismo permanente de actualización de información de asociados.
- f. La gestión de cobranza debe ser concreta, persuasiva y respetuosa con los asociados.
- g. Para las líneas de crédito con descuento de libranza, se debe informar a las empresas que deben efectuar su pago a favor de FONDEFIN, dentro de los tiempos establecidos para cada convenio, el valor correspondiente a la cuota mensual del crédito sin lugar a requerimiento alguno.
- h. Cuando se requiera reestructuración de créditos por subrogación o novación de deudor o deudor solidario; se someterá al nuevo deudor a todo el proceso de análisis como si se tratara de un nuevo crédito. El monto del nuevo crédito deberá asumir toda la obligación, capital, intereses (corrientes y de mora), seguros y gastos si aplicare.
- i. El reporte de cartera de crédito de FONDEFIN a centrales de información financiera deberá garantizar que la información suministrada sea confiable, oportuna y continua.

### 7.1. Incumplimiento.

El incumplimiento en las obligaciones contenidas en el presente reglamento por parte del deudor será causal para que FONDEFIN pueda:

- a. Cobrar intereses de mora a la tasa máxima legal de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, previa reglamentación
- b. Exigir el pago total del saldo insoluto.
- c. Reliquidar el crédito de acuerdo con la línea a que se ajuste al destino de la solicitud.
- d. La suspensión de servicios, pólizas o beneficios que FONDEFIN otorga de forma gratuita a sus asociados.
- e. Otras sanciones que se contemplen en el Estatuto de FONDEFIN.

### 7.2. Seguimiento y recuperación.

	<p style="text-align: center;">Reglamento de Cartera</p> <p style="text-align: center;">FONDO DE EMPLEADOS DE FINAGRO – FONDEFIN</p>	<p style="text-align: center;">Versión 1.0.</p>
---	--	---

El seguimiento y la supervisión son herramientas que permiten minimizar el riesgo de las operaciones, aunque se trate de un crédito bien colocado, esto no cubre las contingencias que puedan ocurrir en el transcurso del tiempo.

### 7.3. Mecanismos de cobranza.

Para el cobro de la cartera se podrá aplicar los siguientes mecanismos:

- a. Telefónico, incluidos mensajes pregrabados y de texto.
- b. Comunicaciones a través de los diferentes medios (carta, correo electrónico, wathsApp, etc.).
- c. Gestión de cobro realizado por la casa de cobranza autorizada.
- d. Cobro administrativo: el que se realiza internamente por la administración de FONDEFIN.
- e. Cobro prejudicial: el que se realiza por la administración o por quien ella autorice, sin iniciar el proceso judicial.
- f. Cobro jurídico: el que realizan los abogados externos iniciando la demanda ejecutiva.

En general cualquier mecanismo autorizado en la ley y dentro de las buenas prácticas de administración de la cobranza.

### 7.4. Esquema de recuperación

FONDEFIN a través de este procedimiento escrito de cobranza, cumple con lo que establece la **Circular Básica Contable y Financiera 2020, título IV- capítulo II numeral 5.2.3** La Junta directiva realizará todas las acciones administrativas, extrajudiciales y judiciales pertinentes, para lograr la recuperación de los créditos otorgados. Para el efecto, podrán establecer sistemas de cobranza por cualquier medio lícito, con los límites y las condiciones que las disposiciones legales establezcan.

- a. Se establece contratos con personas idóneas, abogados y empresas para mejorar la gestión de cobranza en cualquier instancia. Estos contratos no podrán realizarse con miembros del Junta Directiva, la Junta de Vigilancia, Comité de Crédito, el Gerente, sus respectivos cónyuges, o con empresas o despachos donde tengan intereses económicos o sean dueños.
- b. Tales contratos deberán contener una cláusula que obligue a los encargados de la cobranza, a rendir cuentas de su gestión, una vez al mes (1) mes.

#### 7.4.1. Sugerencias para considerar en el esquema de recuperación.

La cobranza son todos los tipos de gestión que involucran la recuperación de dinero producto de los créditos concedidos y que han sobrepasado la fecha de vencimiento de sus obligaciones.

El seguimiento debe ser altamente dinámico y para ello debe contarse con medios eficientes de seguimiento no limitativos, sin restricciones y con la mayor libertad de funcionamiento posible.

Es importante anotar que el propósito real siempre será la recuperación de lo adeudado.

	<p style="text-align: center;">Reglamento de Cartera</p> <p style="text-align: center;">FONDO DE EMPLEADOS DE FINAGRO – FONDEFIN</p>	<p style="text-align: center;">Versión 1.0.</p>
---	--	---

La finalidad del seguimiento es mantener un bajo nivel de morosidad que no afecte la rentabilidad de la cartera ni los niveles de liquidez de la institución.

El proceso ideal de trabajo en recuperación es el siguiente:

**a. Primer tramo:**

Cobranza Administrativa Preventiva y Correctiva, es la gestión que adelanta la administración de FONDEFIN y en la que se podrán desarrollar campañas de cobranza preventiva y correctiva a deudores con obligaciones que se encuentren al día, que estén próximas a presentar vencimiento en el pago de la cuota mensual o con vencimientos entre 1 y 60 días, con el fin de evitar el deterioro de la cartera o normalizar las que presenten vencimiento. La gestión con estos deudores debe cobijar todos los servicios y productos que componen la cartera de la entidad. Se procederá a enviar comunicaciones a los asociados con el número de cuotas en mora que tiene el deudor y codeudor, recordando el corte de cartera en mora, número y descripción del crédito, advirtiendo el ingreso a las centrales de riesgo e invitando a comunicarse con la entidad, así mismo se manejará por parte de la administración de la Junta directiva comunicación telefónica directa con los asociados para establecer y comprometer por parte del asociado fecha posible de pago, esta información se dejará evidenciada en el reporte de cartera en mora, en este tramo también se utilizarán servicios tecnológicos tales como correos electrónicos, mensajes instantánea SMS y WhatsApp.

**b. Segundo tramo:**

Cobranza Perjudica, es la gestión que adelanta la administración de FONDEFIN y/o a quien autorice y manejada desde los 61 y hasta los 90 días, si se llegan a establecer acuerdos de pagos que están siendo cumplidos, esta cartera es manejada con comunicación al asociado de ingreso a entidad jurídica para cobro pre jurídico por encontrarse en mora de sus líneas de créditos, se procederá a contacto directo con asociado estableciendo fecha única fija de pago de su mora en créditos, en este tramo también se utilizarán servicios tecnológicos tales como correos electrónicos, mensajes instantánea SMS y WhatsApp. Es recomendable que en este tramo se realice verificación de fecha pactado a través de consignación en banco. Una vez vencido el plazo de pago de las obligaciones crediticias a partir del día 61 conforme a la normativa vigente, se procederá con el cobro prejudicial. Aquellas obligaciones que no sean regularizadas o acordadas podrán pasar a un proceso de cobro judicial. Durante esta etapa, el asesor jurídico externo podrá comunicarse con el asociado para informarle sobre posibles sanciones disciplinarias y acciones legales que podrían tomarse en caso de incumplimiento de sus obligaciones crediticias con FONDEFIN. Los créditos que ingresen a esta etapa de cobro generan honorarios correspondientes al 13% de la mora.

**c. Tercer tramo:**

Cobranza Judicial, manejada a partir de los 91 días, por empresa de cobros jurídicos. Podrá iniciarse la gestión del cobro judicial de las obligaciones, una vez agotadas las gestiones de cobro Perjudico, de conformidad con el procedimiento establecido para el efecto. No obstante, la Gerencia

	<p style="text-align: center;">Reglamento de Cartera</p> <p style="text-align: center;">FONDO DE EMPLEADOS DE FINAGRO – FONDEFIN</p>	<p style="text-align: center;">Versión 1.0.</p>
---	--	---

de **FONDEFIN** podrá autorizar el inicio del cobro jurídico en un término inferior al señalado, en el evento que lo considere necesario, de acuerdo con las políticas de crédito de la entidad y se remitirá a empresa jurídica las liquidaciones con comunicación vía correo electrónico, no se harán envío de comunicaciones al asociado, evidenciándose que en el tramo anterior se envió comunicación de las cuotas en mora e ingreso a cobro jurídico por incumplimiento en el pago de sus créditos. En caso de inicio de proceso jurídico ante juzgado, se remitirá pagares originales endosados por FONDEFIN y con carta original de remisión a la entidad jurídica que representa a la Junta directiva, entregándose en la oficina y evidenciando fecha y sello de recibo. Se avanzará en informes mensuales de pagos por parte de la entidad jurídica. Los asociados que cancelaren durante el mes sus créditos en mora deberán asumir el costo del honorario pactado en contrato correspondiente al 20%.

### 7.5. Políticas De Seguimiento Y Recuperación De Cartera.

El Marco conceptual para FONDEFIN de la cartera en mora está basado en lo establecido por la Supersolidaria Según lo definido en la circular básica contable y financiera 2020 y de acuerdo con la edad de vencimiento, la cartera de créditos se calificará obligatoriamente de la siguiente manera:

CATEGORÍA	CONSUMO
A	0-30 días
B	31-60 días
C	61-90 días
D	91-180 días
E	> 180 días

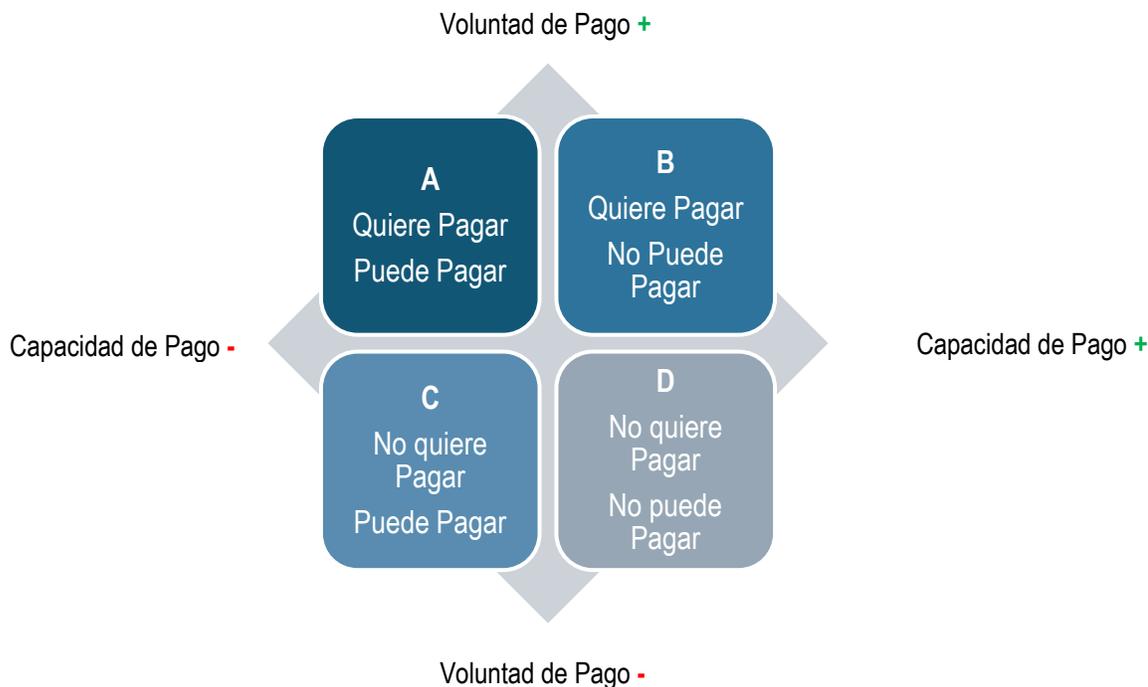
Todo crédito en mora es producto de causas implícitas en la concesión y administración de la operación crediticia, la mejor gestión de cobranza es otorgar un crédito tratando de mitigar al máximo el riesgo de este, entendiéndose al mismo como la probabilidad a una pérdida y al que tenemos que mitigarlo.

Toda política de seguimiento y recuperación de cartera debe estar estructurada en base al origen del problema, y el objetivo será dar solución al mismo.

#### 7.5.1. Consideraciones para realizar políticas de seguimiento y recuperación de cartera.

Antes de negociar con un asociado, es siempre necesario conocer la causa de la morosidad y dependiendo la misma tenemos que diseñar las estrategias más adecuadas; para conocer las causas es necesario tomar en cuenta la siguiente matriz de morosidad:

	<p style="text-align: center;">Reglamento de Cartera</p> <p style="text-align: center;">FONDO DE EMPLEADOS DE FINAGRO – FONDEFIN</p>	<p style="text-align: center;">Versión 1.0.</p>
---	--	---



**Según la matriz existen cuatro tipos de asociados:**

- a. Los que quieren pagar y pueden pagar, con ellos las estrategias de cobranza son más suaves, se necesita simplemente dialogar para llegar a un acuerdo de pago.
- b. Los que quieren pagar y no pueden pagar, con ellos necesitamos delinear una estrategia de renegociación de la deuda, es necesario reestructurar la operación crediticia.
- c. Los que no quieren pagar y pueden pagar, con ellos necesitamos directamente delinear estrategias judiciales o extrajudiciales dependiendo el caso, estos son socios problemáticos que necesitan acciones fuertes y efectivas.
- d. Los que no quieren pagar y no pueden pagar, a este tipo de clientes no sirve realizar gestiones judiciales, ya que simplemente es perder el tiempo, con este tipo de socios lo que prima es el diálogo y crear acuerdos de pago parciales, el seguimiento a este tipo de socios es diario.

**7.6. Tratamiento de acuerdos especiales de pago, Reestructuraciones, refinanciaciones y novaciones:**

En ejercicio de la gestión de cartera y cobranza se podrán realizar las siguientes acciones con el objetivo de garantizar su recuperación:

**7.6.1. Acuerdo de pago.**

	<p style="text-align: center;">Reglamento de Cartera</p> <p style="text-align: center;">FONDO DE EMPLEADOS DE FINAGRO – FONDEFIN</p>	<p style="text-align: center;">Versión 1.0.</p>
---	--	---

Para facilitar la recuperación de la cartera de crédito, FONDEFIN podrá llegar a acuerdos de pago, para lo cual será necesario elaborar un registro que contemple:

- a. Para acogerse al acuerdo de pago, el deudor debe demostrar voluntad y fuente de ingresos.
- b. Los acuerdos de pago se deben registrar en la herramienta de gestión.
- c. Los acuerdos de pago podrán estar contenido en un documento escrito, suscrito por el deudor, el cual quedará bajo custodia de la gerencia, quien deberá llevar una relación y control de estos.
- d. Todo acuerdo de pago escrito deberá tener solicitud de normalización de pago por parte del asociado, formato de actualización de datos y podrá solicitarse autorización de consulta y reporte de datos crediticios.
- e. Los acuerdos de pago deben tener en cuenta el monto total de la deuda, plazo y flujo de caja del deudor para proyectar el plan de pagos.
- f. En caso de encontrarse el deudor en instancia de cobro jurídico, la elaboración del Acuerdo de Pago corresponderá al abogado de acuerdo con las instrucciones recibidas por FONDEFIN.

#### **7.6.2. Prórroga simple o reprogramación.**

Se debe pagar los intereses y gastos generados hasta la fecha y a partir de allí se le prorrogará el plazo del crédito. Se tendrá en cuenta para que pueda aceptarse esta clase de prórroga lo siguiente:

- a. La solicitud debe tramitarse antes del vencimiento de la obligación o estando al día en los pagos,
- b. Se generará una nueva tabla de amortización en el caso de los créditos por libranza y ventanilla.
- c. Para créditos con descuento por libranza se debe actualizar ante el empleador la carta de libranza o reporte de descuentos, para los casos que aplique.

#### **7.6.3. Novación o refinanciación de créditos.**

La novación es la sustitución de una nueva obligación a otra anterior, la cual queda por tanto extinguida (artículo 1687 del Código Civil). La novación de un crédito se efectuará cuando:

- a. La cartera de crédito del asociado solicitante debe estar calificación A.
- b. Para el desembolso del crédito novado se suscribirá un nuevo pagaré.

Las formas de novación son las establecidas en el artículo 1690 del Código Civil y las demás autorizadas y reglamentadas por las normas correspondientes.

#### **7.6.4. Subrogación del deudor.**

Consiste en realizar un cambio del deudor, mediante manifestación escrita de quien asumiría la obligación. El nuevo deudor deberá asumir toda la obligación, capital e intereses (corriente y mora), y todos los gastos generados por la obligación.

	<p style="text-align: center;">Reglamento de Cartera</p> <p style="text-align: center;">FONDO DE EMPLEADOS DE FINAGRO – FONDEFIN</p>	<p style="text-align: center;">Versión 1.0.</p>
---	--	---

### 7.6.5. Reestructuración de créditos.

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:

- a. Identificar y marcar en el aplicativo todos los créditos reestructurados.
- b. Conservar el número del crédito para mantener la historia y no perder la trazabilidad.
- c. 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 solicitarla reestructuración
- d. 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.
- e. 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.
- f. 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.
- g. Los ingresos de todos los créditos que sean reestructurados más de una vez deberán contabilizarse por el sistema de caja.
- h. Se debe efectuar un seguimiento permanente respecto del cumplimiento del acuerdo de

	<p style="text-align: center;">Reglamento de Cartera</p> <p style="text-align: center;">FONDO DE EMPLEADOS DE FINAGRO – FONDEFIN</p>	<p style="text-align: center;">Versión 1.0.</p>
---	--	---

reestructuración.

- i. En caso de existir garantía hipotecaria o prendaria se debe hacer actualización del avalúo de estas, teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la Circular Básica y Contable. (la primera tenga más de tres años y la segunda, más de un año de haber sido practicado. Esto con el fin de establecer su valor de realización y poder registrar en el balance las valorizaciones).
- j. 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, la Junta directiva titular de las respectivas acreencias, dejarán de causar intereses sobre los créditos vigentes, pero podrán mantener la calificación que tuvieron dichos créditos en la fecha de inicio de las negociaciones.
- k. En el evento en que la negociación fracase los créditos se calificarán en categoría “E”, crédito incobrable.
- l. En los sistemas de información que administren la cartera de crédito de la organización solidaria se deberá dejar evidencia del número de reestructuraciones realizadas a las operaciones activas del crédito.

La Junta directiva podrá eliminar la condición de reestructurado cuando el deudor efectúe pagos regulares y efectivos a capital e intereses por un período ininterrumpido de 18 meses para microcrédito, 2 años para consumo y de 4 años para los créditos de las modalidades comercial y de vivienda.

Dación de pago

#### **7.6.6. Consideraciones Generales**

Los bienes recibidos en pago son aquellos bienes muebles e inmuebles recibidos por la organización solidaria como pago parcial o total de las obligaciones a su favor, en desarrollo de las actividades propias de su objeto social. El recibo de bienes en pago es un mecanismo excepcional para recuperar los recursos colocados y, por lo tanto, los órganos de administración deben hacer las gestiones necesarias para su enajenación dentro de los plazos que se señalan en la circular básica contable y financiera 2020

#### **7.6.7. Procedimiento**

En la normalización de un crédito moroso a través del recibo (o entrega en asignación por un juez) de un bien inmueble y títulos valores, como pago total o parcial de una deuda morosa, previo avalúo, por un ente o persona especializada en el tipo de bien ofrecido en dación de pago y para hacer efectiva una garantía real a favor de FONDEFIN se procederá de la siguiente manera:

- a. Se solicitará al perito autorizado por FONDEFIN, realice el avalúo del bien inmueble objeto de dación de pago.
- b. El valor del avalúo será comparado con el saldo de la acreencia y Área Cartera juntamente con el Gerente emitirán un concepto que será presentado al comité de riesgo para tomar la decisión en Junta Directiva
- c. En el evento que el bien dado en garantía no cubra el total de la deuda podrá aceptarse como

	<p style="text-align: center;">Reglamento de Cartera</p> <p style="text-align: center;">FONDO DE EMPLEADOS DE FINAGRO – FONDEFIN</p>	<p style="text-align: center;">Versión 1.0.</p>
---	--	---

pago parcial y suscribir un acuerdo de pago sobre el saldo insoluto.

Una vez aceptada la dación de pago, el deudor deberá transferir a FONDEFIN el bien inmueble dado en garantía.

#### **7.7. Condonaciones.**

Toda condonación se sujetará a estudio de Junta Directiva, las condiciones que se debe cumplir en su totalidad para proceder con la condonación son:

- a. Para autorizar condonaciones deberá haberse surtido todas las estrategias de recuperación.
- b. La cartera debe estar en calificación E.
- c. Haber ejecutado y cobrado las garantías existentes.
- d. Haber aplicado el proceso de retiro o exclusión del asociado.
- e. Los informes de la Gerencia y/o Jurídica indicando en forma detallada el origen de la decisión y los resultados de la gestión efectuada.

#### **7.8. Cláusula Aceleratoria.**

En caso de que el deudor incumpla las condiciones pactadas con FONDEFIN por cualquier motivo; esta podrá dar por extinguidos o insubsistentes todos y cada uno de los plazos faltantes de las obligaciones a cargo del deudor, y por tanto exigir de inmediato, ejecutivamente o por cualquier otro medio legal, el pago total de dichas obligaciones y sus intereses.

FONDEFIN podrá declarar vencida la totalidad de la obligación y exigir su inmediato pago en los siguientes casos:

- a. Por mora de 61 días o más en el pago del capital o de los intereses, tanto del presente título valor como de cualquier otra obligación que directa, indirecta, conjunta o separadamente tenga como deudor para con FONDEFIN.
- b. Por indebida utilización de los fondos de garantías de crédito o cualquier otro previamente autorizado y avalado por FONDEFIN.
- c. Materialización de riesgos LA/FT o inclusión en listas vinculantes o no vinculantes.
- d. Por falsedad en los informes suministrados a FONDEFIN y que hayan sido base para la aprobación del crédito.
- e. Si los bienes de alguno(s) de los otorgantes son perseguidos en ejercicio de cualquier clase de acción jurídica.
- f. Si los bienes dados en garantía dejan de ser suficiente respaldo de las obligaciones contraídas.
- g. Por la evaluación de riesgo y potencia perdida de los activos.
- h. Por giros de cheques sin provisión de fondos.
- i. Pérdida de la calidad de asociado de FONDEFIN.

	<p style="text-align: center;">Reglamento de Cartera</p> <p style="text-align: center;">FONDO DE EMPLEADOS DE FINAGRO – FONDEFIN</p>	<p style="text-align: center;">Versión 1.0.</p>
---	--	---

- j. El cambiar la destinación o no realizar en todo o en parte la inversión para la cual solicitaron el crédito. En caso de invertir el dinero solicitado en un objetivo diferente a la naturaleza de la línea de crédito solicitada, FONDEFIN podrá de manera unilateral modificar la tasa de interés, conforme a la línea de crédito que más se acople a la inversión real.
- k. Por los demás casos establecidos en la ley y el pagare.

### 7.9. Cobro póliza vida deudores.

En caso de fallecimiento del deudor, las obligaciones serán cubiertas por el seguro vida deudores contratado por FONDEFIN. En casos donde se haya autorizado la carta de responsabilidad a terceros (deudores con crédito sin seguro de vida deudores) debe ser cubierta por el deudor solidario y tercero firmante.

## 8. ETAPAS DE LA GESTIÓN DE CARTERA Y COBRANZA

FONDEFIN ha definido etapas, políticas y estrategias de recuperación asociadas a la altura de mora que registra el deudor en todas sus obligaciones con la entidad.

La recuperación de la cartera resulta de vital importancia para la adecuada preservación y disponibilidad de los recursos; por lo tanto, deberá tenerse seguimiento de los créditos a partir de su otorgamiento, ofreciendo posibilidades de solución a las dificultades que puedan presentarse al deudor para la normal atención de su compromiso.

Gestión	Tipo	Desde*	Hasta*
Administrativa	Administrativo	1	60
Persuasiva	Pre jurídico	61	90
Correctiva	Jurídico	91	∞

*En días de mora\**

### 8.1. Aplicación legal Habeas Data.

Las actividades de las etapas de gestión administrativa y operativa de la cartera y la cobranza deben garantizar el cumplimiento de las obligaciones de FONDEFIN en el marco de la ley de Habeas Data.

### 8.2. Cobro preventivo.

Es la gestión que adelanta la administración de FONDEFIN con relación a informar a los deudores de crédito y demás obligaciones con cero (0) días en mora y próximo vencimiento, sobre las fechas de vencimiento, valores a cancelar y los medios de pago.

	<p style="text-align: center;">Reglamento de Cartera</p> <p style="text-align: center;">FONDO DE EMPLEADOS DE FINAGRO – FONDEFIN</p>	<p style="text-align: center;">Versión 1.0.</p>
---	--	---

### 8.3. Gestión administrativa – Cobro Administrativo.

Actividad de cobro ejercida por la Administración de FONDEFIN a la cartera desde 1 día de mora y hasta los 60 días de vencimiento. El cobro administrativo opera una vez vencida la fecha de pago pactada y sus modalidades de cobro dependerán de la altura de la mora presentada, con base en esto, FONDEFIN de acuerdo con los indicadores de cartera vencida implementará diferentes modalidades de gestión de cobro, las cuales se fundamentan en prácticas aceptadas y avaladas por la reglamentación del consumidor financiero.

### 8.4. Gestión Persuasiva – Cobro Pre jurídico

Es la gestión que adelanta la administración de FONDEFIN y el tercero autorizado por la Junta directiva y es manejada desde los 61 y hasta los 90 días, si se llegan a establecer acuerdos de pagos que están siendo cumplidos, esta cartera es manejada con comunicación al asociado de ingreso a entidad jurídica para cobro pre jurídico por encontrarse en mora de sus líneas de créditos, se procederá a contacto directo con asociado estableciendo fecha única fija de pago de su mora en créditos, en este tramo también se utilizarán servicios tecnológicos tales como correos electrónicos, mensajes instantánea SMS y WhatsApp. Es recomendable que en este tramo se realice verificación de fecha pactado a través de consignación en banco. Una vez vencido el plazo de pago de las obligaciones crediticias a partir del día 31 conforme a la normativa vigente, se procederá con el cobro prejudicial. Aquellas obligaciones que no sean regularizadas o acordadas podrán pasar a un proceso de cobro judicial.

- a. Todos los gastos que se generen por cobro pre jurídico de las obligaciones serán asumidos por el deudor, incluyendo el costo del honorario correspondiente al 13%.

### 8.5. Gestión Correctiva – Cobro Jurídico.

Pasados los 90 días de mora y una vez agotada la gestión administrativa y persuasiva, corresponde al Gerencia iniciar el cobro jurídico, obrando dentro de la mayor diligencia en defensa de los intereses de la entidad. El cobro jurídico de las obligaciones vencidas será llevado a cabo por abogados externos, profesionales calificados y de reconocida experiencia en esta labor.

Se realizará evaluación para cobro jurídico de todas aquellas obligaciones que:

- b. Registren vencimientos superiores a noventa (90) días.
- c. Se aplique alguna causal de aceleración de la deuda establecida en el pagare.
- d. Se clasifiquen como operaciones de alto riesgo de deterioro.
- e. Se identifique una medida cautelar inmediata.
- f. Todos los gastos que se generen por cobro jurídico de las obligaciones serán asumidos por el deudor, incluyendo el costo del honorario correspondiente al 20%.

	<p style="text-align: center;">Reglamento de Cartera</p> <p style="text-align: center;">FONDO DE EMPLEADOS DE FINAGRO – FONDEFIN</p>	<p style="text-align: center;">Versión 1.0.</p>
---	--	---

No obstante, lo dispuesto en el artículo anterior, si en virtud de la evaluación periódica de la cartera, se requiriere efectuar el cobro judicial de las obligaciones con alto riesgo de incumplimiento, este se podrá dar sin haber cumplido el periodo de los 90 días de vencimiento toda vez que dentro del pagaré se faculta a FONDEFIN expresamente por medio de la cláusula aceleratoria para efectuar dicho procedimiento.

#### **8.6. Planes de normalización de cartera vencida.**

FONDEFIN podrá de manera temporal o permanente elaborar y aplicar planes de normalización de cartera morosa. El Junta Directiva reglamentará los planes de normalización de cartera especificando los términos, plazos y condiciones de estos.

#### **8.7. Señales de alerta.**

Se deben tener claras las señales de alerta que puedan contribuir a la identificación oportuna del riesgo de incumplimiento, las cuales están dadas por el comportamiento del asociado con FONDEFIN, tales como: Moras constantes; Solicitudes de prórrogas; Movimientos inusuales en las centrales de información financiera o calificaciones adversas; Incremento del endeudamiento; Desmejoramiento de las garantías, del giro de sus negocios o de su situación laboral; Incumplimiento en los compromisos de pago sin justificación; Deudores (principal y/o solidarios) ilocalizables.

Ante estas señales de alerta, los trabajadores responsables en FONDEFIN deben verificar cada una de ellas, valorando su alcance y trascendencia a través de contactos con el asociado y revisión de sus condiciones financieras e informando inmediatamente al líder Cartera.

Valoradas estas señales de alerta, se deben formular y acordar con el deudor las acciones oportunas como la revisión de presupuesto de ingresos y gastos, reducción del endeudamiento y reorganización de obligaciones.

#### **8.8. Casos Especiales.**

Ante la pérdida de la calidad de asociado se podrá declarar terminado el plazo otorgado para el cumplimiento de los créditos y, se podrá hacer exigible el saldo insoluto de los créditos; de igual manera se podrá modificar la tasa de interés.

Los pagarés, dentro de su clausulado, incluirán esta causal para invocar la cláusula aceleratoria.

### **9. EVALUACIÓN DE CARTERA.**

	<p style="text-align: center;">Reglamento de Cartera</p> <p style="text-align: center;">FONDO DE EMPLEADOS DE FINAGRO – FONDEFIN</p>	<p style="text-align: center;">Versión 1.0.</p>
---	--	---

De acuerdo con lo establecido en la circular externa 22 de 2020, Básica contable y Financiera de la Supersolidaria, FONDEFIN realizará el proceso de evaluación de cartera en los periodos establecidos en la norma.

#### 10. DETERIORO (PROVISIÓN) DE LA CARTERA.

Para realizar el deterioro (provisión) de cartera y tratamiento de castigo de cartera, se atenderá la normatividad vigente y política en la materia establecida en el Manual SARC.

#### 11. REPORTES Y SEGUIMIENTO.

Para el seguimiento y evaluación de la política de crédito se manejarán los informes de ley y los establecidos por la Gerencia.

NOMBRE	RESPONSABLE	DESTINATARIO	PERIODICIDAD
Composición del portafolio	Comité de Crédito	Gerencia/Junta Directiva	Mensual
Colocación y Mora	Líder de Cartera	Gerencia/Junta Directiva	Mensual
Informe de gestión de cartera	Líder de Cartera	Gerencia/Junta Directiva	Mensual

#### IV. APROBACION Y/O ACTUALIZACION DEL REGLAMENTO.

##### 12. APROBACION.

El presente Reglamento de administración de cartera fue aprobado por unanimidad en reunión ordinaria de la Junta Directiva, realizada en Bogotá según consta en el acta 360 del 01 de septiembre de 2025 y se encuentra vigente a partir de la fecha de su aprobación.



**FERNANDO MOLINA BETANCUR**  
Presidente Junta Directiva



**INES ADRIANA PACHÓN RUIZ**  
Secretaria Junta Directiva

	<p style="text-align: center;">Reglamento de Cartera</p> <p style="text-align: center;">FONDO DE EMPLEADOS DE FINAGRO – FONDEFIN</p>	<p style="text-align: center;">Versión 1.0.</p>
---	--	---

**Anexos.**

Nº	ANEXOS
1	Proceso de seguimiento y control
2	Proceso de recuperación
3	Herramienta Evaluación técnica de cartera

**Control de cambios.**

V.	FECHA	CAMBIO- JUSTIFICACIÓN	REALIZÓ	ACTA
002	15 de agosto de 2025	Formulación de reglamento de cartera de acuerdo con Básica Contable y Financiera (CBCF)	Asesor externo	