

	REGLAMENTO DE COBRANZA		
	Código: ADMON-RG-12	27 de enero de 2026	Versión 8

FONDO DE EMPLEADOS DE NACIONES UNIDAS DE COLOMBIA - FENUCOL

ACUERDO No. 047 del 27 de enero de 2026, según acta No.524

Por la Junta Directiva y deroga las demás normas, manuales
y reglamentos en la materia diseñados por Fenucol

La Junta Directiva en uso de sus atribuciones legales conferidas en los Estatutos vigentes,

CONSIDERANDO:

- Que es obligación de la Junta Directiva definir las políticas administrativas y ejecutivas para el adecuado recaudo de la cartera correspondiente a créditos no atendidos normalmente.
- Que, en cumplimiento de sus funciones y con base en el artículo 60º, literales D y F de los estatutos vigentes de FENUCOL, la Junta Directiva está facultada para expedir los reglamentos que considere necesarios y convenientes.
- Que la cartera de créditos constituye el activo financiero más relevante del Fondo, por lo que su proceso de recuperación debe ser continuo, justo y equitativo para todos los créditos en mora.
- Que es prioritario reducir al máximo la posibilidad de pérdidas que pongan en riesgo los activos de FENUCOL como consecuencia del incumplimiento de obligaciones por parte de los deudores.
- Que, ante la mora en el pago de cualquiera de los componentes de una cuota (capital, intereses u otros), se considerará como incumplida la totalidad de dicha cuota para efectos de su clasificación y recuperación.
- Que el área de cartera presentará informes periódicos sobre el proceso de recuperación al Comité de Riesgos y, posteriormente, a la Junta Directiva en sus reuniones mensuales.
- Que, de acuerdo con el numeral 5.2.3 del Capítulo II, Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera No. 022 de 2020 de la Superintendencia de la Economía Solidaria, es deber de FENUCOL desarrollar labores de cobranza administrativa y jurídica para la recuperación de créditos vencidos y aquellos con riesgo de vencimiento.

	REGLAMENTO DE COBRANZA		
	Código: ADMON-RG-12	27 de enero de 2026	Versión 8

ACUERDA:

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

La gestión de recuperación de cartera deberá realizarse de manera eficaz, eficiente y oportuna, garantizando su éxito operativo y financiero. La rotación constante de la cartera convierte a la cobranza en una herramienta estratégica dentro de FENUCOL, ya que su correcta administración es determinante para la sostenibilidad del Fondo.

Mediante la legalización del crédito y la firma de garantías, el deudor acepta de forma clara e incondicional las condiciones establecidas por FENUCOL, comprometiéndose a cumplir con el pago total de su obligación. El incumplimiento no exime al deudor de su responsabilidad, aun cuando FENUCOL no exija de inmediato el cobro.

En este contexto, la recuperación de cartera debe ser entendida como un servicio institucional de obligatorio cumplimiento.

ARTÍCULO 1°. OBJETIVO GENERAL: Establecer las políticas y procedimientos para la recuperación efectiva de la cartera de crédito, conforme a lo dispuesto en la Circular Básica Contable y Financiera No. 022 de 2020 y sus actualizaciones, aplicando el debido proceso a los asociados y exasociados en todas las etapas definidas en este reglamento.

ARTÍCULO 2°. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Implementar procedimientos para un manejo adecuado de la cartera de crédito.
- Controlar y monitorear el índice de cartera vencida, en cumplimiento de la normatividad vigente del sector solidario.
- Fomentar una cultura de pago responsable entre los asociados y exasociados.
- Ajustar las políticas de recuperación conforme a los lineamientos normativos.

ARTÍCULO 3°. DEFINICIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO: La cartera de crédito está compuesta por todas las operaciones crediticias desembolsadas a los asociados bajo modalidades aprobadas por reglamento. Representa el principal

	REGLAMENTO DE COBRANZA		
	Código: ADMON-RG-12	27 de enero de 2026	Versión 8

activo de FENUCOL y está sujeta a un riesgo crediticio que debe ser evaluado de forma permanente.

ARTÍCULO 4°. DEFINICIÓN DE RIESGO CREDITICIO: El riesgo crediticio es la probabilidad de pérdida para el Fondo como consecuencia del incumplimiento de los deudores en los términos acordados. Para mitigar este riesgo, se deben considerar factores como capacidad de pago, garantías, fuentes de ingreso y condiciones externas que puedan afectarlo.

ARTÍCULO 5°. CLASIFICACIÓN DE LA CARTERA¹: La cartera será calificada por nivel de riesgo, de acuerdo con la edad de mora:

La cartera de créditos se calificará obligatoriamente de la siguiente manera:

CATEGORÍA	CONSUMO	RIESGO
A	0 - 30 días	Normal
B	31 - 60 días	Aceptable superior al normal
C	61 - 90 días	Aceptable
D	91 - 180 días	Significativo
E	> 180 días	Incobrabilidad

Las condiciones señaladas en el cuadro anterior en edad de vencimiento y clase de cartera de créditos, son condiciones objetivas suficientes para adquirir la calificación respectiva.

- a. **Categoría A o riesgo normal:** Los créditos calificados en esta categoría reflejan una estructuración y atención apropiadas. Los estados financieros de los deudores o los flujos de caja del proyecto, así como el resto de información crediticia indican una capacidad de pago adecuada, en términos del monto y origen de los ingresos con que cuentan los deudores para atender los pagos requeridos.
- b. **Categoría B o riesgo aceptable superior al normal:** Los créditos calificados en esta categoría están aceptablemente atendidos y protegidos, pero existen debilidades que pueden afectar, transitoria o permanentemente, la capacidad de pago del deudor o los flujos de caja del Fondo, en forma tal que, de no ser corregidas oportunamente, llegarían a afectar el normal recaudo del crédito.

¹ Tomado de la Circular Básica Contable y Financiera No.004 de 2008.

	REGLAMENTO DE COBRANZA		
	Código: ADMON-RG-12	27 de enero de 2026	Versión 8

- c. **Categoría C o riesgo apreciable:** Se califican en esta categoría los créditos que presentan insuficiencias en la capacidad de pago del deudor o en los flujos de caja del Fondo y comprometen el normal recaudo de la obligación en los términos convenidos.
- d. **Categoría D o riesgo significativo:** Son créditos de riesgo apreciable, pero en mayor grado, cuya probabilidad de recaudo es altamente dudosa.
- e. **Categoría E o riesgo de incobrabilidad:** Son créditos de riesgo con mínima probabilidad de recaudo.

5.1 EVALUACIÓN: La evaluación se realizará semestralmente (mayo y noviembre) y será registrada en los estados financieros de junio y diciembre.

Los resultados de la evaluación de cartera en materia de recalificación de créditos aprobada por el consejo de administración o junta directiva, deberá permanecer hasta el próximo proceso de evaluación de cartera, o se podrá modificar antes si existe evidencia de un cambio en el nivel de riesgo que amerite su recalificación, teniendo en cuenta que la morosidad no podrá ser el único factor a considerar.

5.2 CAUSACIONES: Se causarán según el tipo de garantía de la obligación.

5.3 PROVISIÓN DE CARTERA: El objetivo de la constitución de los deterioros es la estimación y reconocimiento contable del nivel de perdidas posibles que se pueden generar en la cartera como consecuencia de la exposición al riesgo crediticio.

Este deterioro está definido como la suma de la estimación del deterioro general más el deterioro individual.

Se constituye para reconocer contablemente las posibles pérdidas. Incluye:

- **Provisión General:** 1% mínimo sobre la cartera bruta.
- **Provisión Individual:** Según la fórmula de pérdida esperada (fórmula de la pérdida esperada, definida en el numeral 5.3 del capítulo II del Título IV de la Circular Básica Contable y Financiera).
- **Provisión Adicional:** Puede establecerse con aprobación de la Junta, sustentada técnicamente.

	REGLAMENTO DE COBRANZA		
	Código: ADMON-RG-12	27 de enero de 2026	Versión 8

ARTÍCULO 6°. CANALES DE COMUNICACIÓN: La gestión se realizará a través de:

1. **Correo electrónico:** Información clara y oportuna sobre la obligación.
2. **Llamadas telefónicas:** Acercamiento directo para establecer acuerdos.
3. **Comunicaciones escritas:** Envío a domicilio o correo electrónico al deudor y codeudor cuando aplique.
4. **Cobro a deudores solidarios:** Podrá adelantarse conforme a la naturaleza de la obligación, sin necesidad de agotar previamente la gestión frente al deudor principal, respetando los mismos límites y condiciones legales.
5. **Contactos referenciados:** Solo con fines de localización, con autorización previa.

PARÁGRAFO:

Una vez establecido contacto directo con el asociado o exasociado, FENUCOL no podrá realizar gestiones de cobranza por más de un (1) canal dentro de la misma semana ni más de una (1) vez en el mismo día, en cumplimiento de la Ley 2300 de 2023.

Las prácticas de cobranza deberán realizarse de manera respetuosa y sin afectar la intimidad personal ni familiar del asociado o exasociado, dentro del horario de lunes a viernes y de 7:00 am a 7:00 pm, y sábados de 8:00 am a 3:00 pm, excluyendo cualquier tipo de contacto con el los domingos y días festivos..

Se llevara registro de la gestión de cobro en el formato CC-FR-30 Gestión de Cobro, formato el cual detalla las fechas, responsable, y medio de comunicación con el deudor.

Las agencias externas podrán celebrar acuerdos, pero no recibir pagos.

En ningún caso, las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera y las entidades que adelanten gestiones de cobranza podrán contactar a las referencias personales o de otra índole de los consumidores.

Las entidades que adelanten gestiones de cobranza deberán abstenerse de consultarle al consumidor financiero el motivo del incumplimiento de lo obligación.

Los agentes especializados externos², están autorizados para celebrar acuerdos de pago con los deudores morosos, no obstante, no están autorizados para recibir

² Abogados externos contratados para ejecutar en proceso civil al deudor (Cobro jurídico).

	REGLAMENTO DE COBRANZA		
	Código: ADMON-RG-12	27 de enero de 2026	Versión 8

pagos directamente del mismo. Todos los abonos o pagos se deben realizar a través de los canales de pagos autorizados por FENUCOL para tal fin.

ARTICULO 7°. ESTRATEGIAS Y ALCANCE

- Brindar información clara para acuerdos efectivos.
- Ofrecer alternativas de pago razonables.
- Segmentar deudores para una gestión diferenciada.
- Mantener actualizada la base de datos.
- Hacer seguimiento a los perfiles de riesgo y comportamiento de mora.

ARTICULO 8°. SEGMENTO DEUDORES:

La segmentación permite diseñar estrategias ajustadas a cada tipo de deudor:

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

	REGLAMENTO DE COBRANZA		
	Código: ADMON-RG-12	27 de enero de 2026	Versión 8

4	Asociado que no quiere y no puede pagar	• Cobro judicial • Cobro pre jurídico • Acuerdo pre jurídico • Asociados con posible fraude • Mal comportamiento en el sector • Mala originación
5	Pendiente segmentar	No se ha segmentado por lo que se recomienda establecer su respectivo perfil

ARTÍCULO 9. PERFIL DE RIESGO

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

CAT_PERFIL	PERFIL	COLORIMETRIA	PRIORIDAD COBRO
1	Bajo		Tercer contacto
2	Medio		Segundo contacto
3	Alto		Primer contacto

Se determinaron tres (3) perfiles de riesgo de acuerdo con la categorización de los modelos de pronóstico, el cual será alto para aquellas que superen el punto de corte del modelo y bajo, para el caso contrario.

La severidad corresponde al porcentaje de saldo a capital sobre el monto solicitado. Se determina como operaciones con relevancia alta, aquellas que superan el porcentaje del 40³% y bajas, las inferiores a este punto de corte.

Lo anterior, permitirá a los gestores determinar la prioridad de contacto, de acuerdo con el nivel de riesgo establecido por **FENUCOL**.

ARTÍCULO 10. TIPOS DE GESTIÓN:

³ La severidad se mide por el saldo de capital frente al monto solicitado (> 40% se considera alta).

	REGLAMENTO DE COBRANZA		
	Código: ADMON-RG-12	27 de enero de 2026	Versión 8

FENUCOL determina los siguientes tipos de gestión:

- Gestión administrativa.
- Acuerdo de pago.
- Insolvencia.
- Acuerdo pre jurídico.
- Acuerdo jurídico.
- Cobranza pre jurídica.
- Cobranza jurídica.
- Propuesta castigo

ARTÍCULO 11. GESTORES. FENUCOL La unidad de crédito y cartera, abogado externo, casa de cobranza, afianzamiento, comité de control social, de acuerdo con el perfil de riesgo.

ARTÍCULO 12. METODOLOGÍA DE RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO: Para ello, la metodología en conjunto con el modelo, consolida los portafolios de crédito de mínimo trece (13) meses para determinar el vector de comportamiento con la morosidad máxima, el segmento específico, la probabilidad de mora, la gestión de **FENUCOL**, la severidad, los perfiles de riesgo, la prioridad en la gestión de recuperación y el gestor para cada operación de crédito.

ARTÍCULO 13. PÉRDIDA DE LA CALIDAD DE ASOCIADOS POR EXCLUSIÓN: Según lo dispuesto en el CAPÍTULO IV artículo 28° en sus numerales G & I de los estatutos de FENUCOL, se perderá la calidad de asociado por la exclusión generada a causa de mora mayor a NOVENTA (90) días en las obligaciones contraídas, no justificable a juicio de la Junta Directiva. Una vez se haya realizado el debido proceso.

13.1 PROCEDIMIENTO PARA EXCLUSIÓN DE ASOCIADOS: Previa validación de la edad de mora de los asociados y exclusión definitiva se realizarán los siguientes procesos:

1. Abono del saldo a la fecha de exclusión de los APORTES SOCIALES y AHORROS PERMANENTES, a las obligaciones adquiridas por el deudor.
2. Verificación de saldos de obligaciones vigentes y edad de mora posterior al cruce de cuentas.

	REGLAMENTO DE COBRANZA		
	Código: ADMON-RG-12	27 de enero de 2026	Versión 8

3. Envío de comunicación con saldo a cargo: se le informa sobre el saldo pendiente y la edad de mora a la fecha indicando el proceso que debe realizar para normalizar sus obligaciones.

CAPÍTULO II

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO DE COBRANZA

ARTÍCULO 14. POLÍTICAS DE CARTERA: La administración de la cartera de crédito de FENUCOL debe regirse por principios de eficiencia, responsabilidad y control, bajo los siguientes lineamientos:

a. Estudio del crédito que garantice su recuperación total:

Todo crédito deberá estar respaldado por un análisis riguroso de capacidad de pago, capacidad de endeudamiento, solvencia del solicitante y viabilidad de las garantías ofrecidas, a fin de garantizar que el desembolso se convierta en un activo recuperable y sostenible para FENUCOL.

b. Definir y establecer los parámetros de colocación de créditos a los asociados:

Se han definido criterios técnicos y financieros que regulan la asignación del crédito, contemplando montos máximos, condiciones de tasa, plazos y garantías, según el perfil del solicitante y el riesgo aceptado por FENUCOL, definido en el Reglamento de crédito.

c. Calificación y depuración de la cartera:

La cartera será objeto de seguimiento constante y deberá ser calificada periódicamente para reflejar su estado real. Se depurará mediante procesos de normalización, castigo o recuperación judicial, según el caso.

	REGLAMENTO DE COBRANZA		
	Código: ADMON-RG-12	27 de enero de 2026	Versión 8

d. Crear y fortalecer la recuperación de la cartera o créditos morosos:

Se deben implementar estrategias para facilitar el pago de cuotas vencidas por parte de los deudores, promoviendo la normalización de los créditos en mora y evitando el deterioro financiero de FENUCOL.

e. Compromiso institucional con la recuperación:

Todas las áreas e instancias de FENUCOL deben participar activamente en la aplicación y cumplimiento de estas políticas, en especial en la promoción del recaudo y control del riesgo crediticio, entendiendo que la recuperación de cartera es una responsabilidad compartida.

f. Disminución de las cuentas incobrables:

La gestión de cartera debe orientarse a minimizar el deterioro de los activos mediante estrategias de prevención, seguimiento oportuno, reestructuración cuando sea viable y procesos judiciales cuando se agoten otras alternativas.

g. Criterios claros y precisos para la colocación:

Las condiciones de otorgamiento de crédito deberán estar claramente definidas, comunicadas y documentadas en los reglamentos, evitando ambigüedades o decisiones discrecionales que aumenten el riesgo de incumplimiento.

h. Promoción de la cultura del pago oportuno:

FENUCOL desarrollará campañas y acciones pedagógicas que fomenten entre los asociados el cumplimiento puntual de sus obligaciones, reforzando su compromiso solidario con el Fondo y con los demás asociados.

i. Priorización de compromisos de pago directo en mora:

La estrategia inicial ante la cartera morosa será propiciar acuerdos de pago voluntarios y directos, mediante un trato respetuoso y transparente, antes de recurrir a procesos pre jurídicos o judiciales.

j. Canales de comunicación efectivos con los deudores:

Se establecerán canales de contacto claros, accesibles y oportunos que permitan al asociado comprender plenamente su obligación, asumir su responsabilidad

	REGLAMENTO DE COBRANZA		
	Código: ADMON-RG-12	27 de enero de 2026	Versión 8

financiera y mantener una relación directa con FENUCOL durante el proceso de recuperación.

ARTÍCULO 15: POLÍTICAS DE COBRO: La gestión de cobranza en FENUCOL se desarrollará bajo principios de equidad, transparencia, responsabilidad institucional y respeto por los asociados, con base en las siguientes directrices:

- a. La cobranza será orientada a fomentar una cultura sólida de cumplimiento y buen hábito de pago, utilizando los canales de comunicación oficiales y establecidos por FENUCOL.
- b. El proceso se realizará en condiciones de equidad para todos los deudores y deberá cubrir mensualmente el 100% del portafolio en mora.
- c. La recuperación de cartera se regirá por los principios del sector solidario, las disposiciones legales vigentes, el estatuto de FENUCOL y este reglamento.
- d. FENUCOL contará con herramientas y canales de comunicación adecuados para informar de forma oportuna al deudor sobre el estado de sus obligaciones, conceptos, saldos pendientes y situaciones de mora.
- e. Asimismo, se garantizará el envío de alertas tempranas al deudor y su deudor solidario, notificando riesgos que puedan afectar el cumplimiento de la obligación, como la posibilidad de reportes negativos o costos adicionales por procesos de recuperación.
- f. La gestión prejurídica estará a cargo del área de cartera, incluyendo acciones como la activación de descuentos por nómina a los deudores solidarios.
- g. Transcurridos 91 días de mora, y tras el proceso de exclusión del asociado, la Junta Directiva evaluará y aprobará el traslado a cobro jurídico, el cual será adelantado por los abogados designados por FENUCOL.
- h. Los costos derivados del cobro jurídico, incluidos los honorarios de los abogados externos, serán asumidos en su totalidad por el deudor principal y/o sus deudores solidarios.
- i. FENUCOL podrá celebrar acuerdos de pago en cualquier etapa del proceso de cobro. Si el acuerdo se suscribe cuando el crédito ya se encuentra en etapa jurídica, se notificará a los abogados a fin de incluir en el acuerdo los costos y gastos adicionales generados hasta el momento.

	REGLAMENTO DE COBRANZA		
	Código: ADMON-RG-12	27 de enero de 2026	Versión 8

j. FENUCOL reportará a las centrales de riesgo todas las obligaciones crediticias, vigentes o en mora, de asociados y exasociados, conforme a la normativa legal y previa notificación según lo establece la Ley de Habeas Data.

k. El aviso de reporte por mora será enviado previamente al deudor y sus deudores solidarios, tal como lo dispone la legislación vigente.

l. Los abonos realizados a las deudas se aplicarán conforme a lo establecido por la Circular Básica Contable y Financiera vigente.

m. Antes de iniciar cobro jurídico, se debe proceder a la exclusión del asociado moroso y aplicar sus aportes sociales al saldo de la deuda más antigua o a aquella que no cuente con respaldo de codeudores.

n. El recaudo deberá orientarse a identificar oportunamente las dificultades del deudor, con el fin de establecer acuerdos viables que permitan normalizar la obligación y evitar deterioro de cartera.

o. El enfoque primario del control y recuperación estará dirigido a lograr compromisos de pago directos, antes de escalar a medidas jurídicas.

p. Toda obligación en mora bloqueará automáticamente al asociado para la solicitud de nuevos créditos en cualquiera de sus modalidades.

q. Los gestores de cobranza deberán actuar con profesionalismo, respeto y claridad, orientando al deudor en el estado real de su obligación y proponiendo alternativas adecuadas para su normalización.

r. Todo abono realizado a una cartera en etapa de cobro ejecutivo deberá ser verificado previamente por el área de cartera para establecer si existen costos asociados por gestión.

s. Ningún colaboradores, gestor de cartera o tercero autorizado por FENUCOL está facultado para recibir pagos en efectivo, cheques o cualquier forma de recaudo directo. Todos los pagos deberán realizarse exclusivamente a través de los canales de pago oficiales definidos por la entidad.

t. Las cuotas por pagar podrán ser debitadas directamente de cuentas de ahorro o bancarias del asociado, mediante procesos automatizados, siempre que medie autorización previa y expresa del titular de la obligación.

ARTÍCULO 16. RESPONSABLES DEL PROCESO DE COBRANZA: La gestión del proceso de cobranza compromete a todas las instancias del FONDO DE

	REGLAMENTO DE COBRANZA		
	Código: ADMON-RG-12	27 de enero de 2026	Versión 8

EMPLEADOS DE NACIONES UNIDAS DE COLOMBIA – FENUCOL. No obstante, su conducción directa estará en cabeza de la Gerencia y de la Unidad de Crédito y Cartera, quienes deberán implementar, controlar y supervisar las acciones necesarias para la recuperación de cartera, de acuerdo con las políticas institucionales, la normatividad vigente y lo estipulado en el presente reglamento.

ARTÍCULO 17. ETAPAS DE LA GESTIÓN DE COBRO: El proceso de gestión de cartera se desarrollará mediante la segmentación del total de créditos vigentes, con el fin de determinar y aplicar estrategias diferenciadas para el cobro preventivo, administrativo, con aviso a deudores solidarios, pre jurídico y jurídico, clasificando la cartera vencida por edades en todas las líneas de crédito, una vez realizado el cierre mensual.

17.1 Etapa preventiva⁴: Para las obligaciones cuyo recaudo se realiza por ventanilla, PSE o débito automático, FENUCOL enviará un aviso mensual al deudor por correo electrónico con al menos ocho (8) días de antelación al vencimiento de la respectiva cuota.

Medios habilitados para el pago:

- Débito Automático
- Descuento por Libranza
- Pago PSE: www.fenucol.com
- GNB Sudameris, cuenta de ahorros No. 90180059880, PATE 501
- Banco de Occidente, cuenta de ahorros No. 223908492

17.2 Etapa administrativa o cobro coactivo: Obligaciones entre uno (1) y treinta (30) días de mora. En esta etapa se buscará gestionar el recaudo mediante el envío de mínimo dos (2) comunicaciones escritas (correo electrónico, certificado u otro medio válido con evidencia), con intervalo mínimo de cinco (5) días entre cada comunicación.

Al día 20 de mora se enviará una tercera comunicación por parte del funcionario autorizado, requiriendo el pago inmediato dentro de un plazo no mayor a diez (10) días. Se advertirá al deudor sobre el posible reporte negativo en centrales de riesgo.

17.2.1 Reporte a centrales de Riesgo por morosidad en los créditos: Con la autorización del deudor, FENUCOL le informará al día 30 de mora que reportará a

4 Cobranza Directa. El Fondo de Empleados de Naciones Unidas de Colombia - FENUCOL podrá realizar cobranza administrativa mediante la recordación de los extractos.

	REGLAMENTO DE COBRANZA		
	Código: ADMON-RG-12	27 de enero de 2026	Versión 8

las centrales de riesgo el incumplimiento de la obligación, conforme a lo estipulado en la Ley de Habeas Data y demás disposiciones vigentes.

17.3 Etapa administrativa con aviso a deudores solidarios Obligaciones entre treinta y uno (31) y sesenta (60) días de mora. En esta etapa se exigirá el pago tanto al deudor como a los deudores solidarios. Se enviará comunicación escrita requiriendo el pago dentro de un plazo no mayor a diez (10) días.

En caso de que no sea posible recuperar el pago mediante descuento por nómina o débito automático, se informará al deudor que se iniciará un proceso disciplinario, el cual será evaluado por la Junta Directiva.

17.3.1 Proceso disciplinario: Se enviarán comunicaciones y se realizarán llamadas informando al asociado sobre las sanciones disciplinarias y posibles acciones judiciales que podrían tomarse en su contra, así como las consecuencias para sus deudores solidarios.

17.4 Etapa Pre jurídica o de cobro a deudores solidarios: Obligaciones entre sesenta y un (61) y noventa (90) días de mora. Se gestionará el recaudo mediante el retiro voluntario del asociado y la suscripción de un acuerdo de pago.

Si el asociado tiene codeudores, estos serán informados de su responsabilidad solidaria. En caso de que el asociado no se retire voluntariamente, la Gerencia recomendará a la Junta Directiva la exclusión del asociado e inicio de la etapa jurídica.

PARÁGRAFO PRIMERO: Las obligaciones menores a un (1) SMMLV sin garantías admisibles, no susceptibles de cobro judicial, seguirán gestionándose por vía pre jurídica o podrán ser castigadas por la Junta Directiva si se demuestra imposibilidad de cobro.

17.5 Etapa jurídica y declaración impagada de una obligación: Transcurridos noventa y un (91) días sin resultado en las etapas anteriores, se iniciará proceso jurídico a través de abogados externos designados por FENUCOL. Se enviará una tercera comunicación al deudor y a los deudores solidarios informando la remisión del caso y los datos del abogado asignado.

La Gerencia podrá autorizar el inicio del proceso jurídico en un plazo menor, según recomendación de la Junta Directiva.

Medios: acciones legales, entrevistas, acuerdos con el abogado. Se podrá autorizar el inicio de cobro jurídico por montos inferiores si se justifica.

	REGLAMENTO DE COBRANZA		
	Código: ADMON-RG-12	27 de enero de 2026	Versión 8

Casos especiales en los que puede iniciarse cobro jurídico antes de los 91 días:

- Pérdida significativa del valor de las garantías.
- Bienes en garantía embargados o con seguimiento jurídico.
- Deudor o codeudor en quiebra o proceso legal.
- Incumplimiento de acuerdos de pago previos.
- Cuando el proceso ya está con abogado, el deudor deberá negociar directamente con él.
- Declaración legal de insolvencia.

PARÁGRAFO PRIMERO: En caso que la dirección de residencia, correo electrónico, móvil o teléfono del deudor y codeudor solidario, no esté actualizado en las bases de datos de FENUCOL, se dejará evidencia de la gestión que se adelantó. Siendo responsable el deudor en actualizar la información.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Todos los gastos que ocasione el proceso de cobro jurídico, estarán a cargo del deudor o deudores solidarios.

PARÁGRAFO TERCERO: Para entablar el proceso de demanda se requiere evaluar si el caso lo amerita, determinando la viabilidad de recuperar la obligación por esta vía.

PARÁGRAFO CUARTO: Una vez entregado el proceso a cobro jurídico FENUCOL no está obligado a entregar los estados de cuenta a los deudores, teniendo en cuenta que se liquidan utilizando la cláusula aclaratoria de capital e intereses y quienes están facultados para atender estas solicitudes son los abogados que tienen en su poder dichos casos⁵.

PARÁGRAFO QUINTO: Se enviará a proceso jurídica copia de la solicitud de crédito, plan de pagos, extracto del crédito donde se visualicen los pagos realizados y su amortización, registro de llamadas impreso, copia de cartas enviadas y acuso de recibo, pagaré original y carta de instrucciones.

ARTÍCULO 18. REPORTE A LAS CENTRALES DE RIESGO: Se envía el informe de la cartera actual de FENUCOL tanto de créditos al día como los que están en

⁵ Cuidando la integridad y el buen nombre de los colaboradores e incluso por evitar conflicto de intereses, todos los empleados de FENUCOL, no están autorizados para suministrar ningún tipo de información del estado de los créditos que están en proceso jurídico. Para ello deben comunicarse directamente con los abogados que a su vez indicara el debido proceso.

	REGLAMENTO DE COBRANZA		
	Código: ADMON-RG-12	27 de enero de 2026	Versión 8

mora; esta central administra la información de las entidades financieras y crediticias, lo cual sirve como herramienta para el estudio de crédito en aras de minimizar el riesgo.

Para realizar el reporte del comportamiento de los créditos en mora se enviará una comunicación por escrito por correo electrónico al moroso desde el inicio de su morosidad advirtiéndolo el reporte negativo con anticipación ante centrales de riesgo.

ARTÍCULO 19. PROCESO PARA EL REPORTE A LA CENTRAL DE RIESGO: Se hace los primeros 10 días de cada mes, en la página web de la institución a reportar, este informe de cartera lo genera automáticamente el sistema operativo, los cierres de cada mes y el empleado encargado lo debe subir los archivos al portal correspondiente.

ARTÍCULO 20. MECANISMOS DE NORMALIZACIÓN DE LA CARTERA: Para facilitar la recuperación de la cartera de crédito, FENUCOL podrá llegar a acuerdos de pago, para lo cual será necesario elaborar un acta de acuerdo que tenga como mínimo: fechas de pago, cuota, plazo y demás condiciones pactadas, además de dejar el pagaré y hoja de instrucción, firmada por el deudor, los nuevos codeudores y garantías.

20.1 INTERÉS POR MOROSIDAD: El incumplimiento en el pago oportuno de las cuotas pactadas de cualquier línea de crédito, ocasionará un interés de mora, cuyo porcentaje no podrá ser superior a la tasa máxima legal permitida.

20.2 ACUERDO DE PAGO: FENUCOL podrá suscribir acuerdos de pago sobre los saldos pendientes a normalizar las obligaciones que presenten vencimientos, de conformidad con los lineamientos y políticas establecidas por la Junta Directiva en este reglamento del Fondo, con el apoyo del comité de riesgo, a través de la gerencia o del empleado a quien se le delegue dicha función o de terceros contratados facultados para suscribir estos acuerdos.

20.3 FACULTAD PARA SUSCRIBIR ACUERDOS DE PAGO: FENUCOL se reserva la facultad de suscribir acuerdos de pago, con base en la documentación presentada y el análisis de capacidad de pago del deudor principal o deudores solidarios o de un tercero que se responsabilice del cumplimiento del acuerdo de pago, podrá exigir garantías adicionales cuando lo considere conveniente, por lo tanto, los costos que implique su constitución estarán a cargo del deudor interesado.

	REGLAMENTO DE COBRANZA		
	Código: ADMON-RG-12	27 de enero de 2026	Versión 8

En el evento de presentarse inconsistencias que afecten las garantías existentes, FENUCOL, a través del gerente, podrá aprobar como caso excepcional la suscripción de acuerdos de pago con los deudores externos, tendientes a recuperar el 100% del capital y total o parcialmente los intereses. En caso que el gerente no lo pueda resolver, este deberá ser analizado de forma excepcional por la Junta Directiva.

20.4 PLAZOS PARA ACUERDOS DE PAGO: Para la realización de los acuerdos de pago se deberá tener en cuenta los siguientes criterios:

a. El plazo máximo para los acuerdos de pago será hasta de ciento veinte días (120) meses, solo para aquellos casos en que se determine después del estudio de capacidad de pago que el ex asociado no puede asumir un menor tiempo.

PARÁGRAFO PRIMERO: El incumplimiento del acuerdo de pago por parte del deudor, dará lugar a que se haga efectiva la cláusula aceleratoria y para el efecto se dará traslado del cobro de la obligación a los abogados, quienes iniciarán inmediatamente las acciones judiciales respectivas. La unidad de cartera, tan pronto se verifique el incumplimiento, deberá remitir la obligación conforme a lo antes descrito.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Los acuerdos de pago que se suscriban con deudores de FENUCOL, deberán contemplar el cobro de intereses, costas procesales y demás gastos que se hayan ocasionado.

PARÁGRAFO TERCERO: Con la suscripción de acuerdos de pago, la obligación se considerará al día solo hasta que esté normalizada y, por lo tanto, los reportes a las centrales de riesgo o a cualquier otra entidad que administre o maneje bases de datos pública o privada reflejarán la situación real de la obligación.

PARÁGRAFO CUARTO: Para acogerse al acuerdo de pago el deudor deberá diligenciar los siguientes formatos:

- CC-FR-04_Solicitud_de_credito_libranza
- CC-FR-02_Pagare
- CC-FR-03_Carta_de_instrucciones
- CC-FR-19_Acuerdo_de_Pago

	REGLAMENTO DE COBRANZA		
	Código: ADMON-RG-12	27 de enero de 2026	Versión 8

- TS-FR-07_Autorizacion_debito_automatico
- CU-FR-01_Autorización_consulta_y_reporte_cifin
- CI-FR-11_Autorizacion_de_tratamiento_de_datos_personales
- CC-FR-40_Autorizaciones, Declaraciones Y Gastos De Cobranza - Fenugarantias SAS
- CC-FR-05_Solicitud_individual_de_afiliación_seguro_de_vida_deudores

20.5 CLAUSULA ACELERATORIA. FENUCOL incluirá en los acuerdos de pago la cláusula aceleratoria, para que en caso de incumplimiento, entendido este como la no cancelación de cualquiera de la cuotas pactadas en el acuerdo de pago, pueda declarar extinguido el plazo pactado y de esta manera exigir anticipadamente extrajudicial o judicialmente, sin necesidad de requerimiento alguno, el pago de la totalidad del saldo adeudado de la obligación incorporada en el pagaré suscrito por los deudores, así como sus intereses, los gastos de cobranza incluyendo los honorarios de abogado y las demás obligaciones constituidas a favor de la entidad.

20.6 CONCILIACIÓN: Cuando la obligación se encuentre en cobro jurídico se podrá aceptar conciliación para el pago de la obligación, previo concepto de la asesoría jurídica contratada para realizar este cobro.

ARTÍCULO 21. CONDONACIÓN DE CAPITAL O INTERESES: Se entiende como el acto de perdonar parcial o totalmente los intereses que adeuda un deudor con el objeto de recuperar el saldo pendiente de capital. Esta opción es una contribución del Fondo de Empleados al esfuerzo del deudor principal o deudor solidario para quien justificada su incapacidad de pago y que no tenga como responder por el total de lo adeudado, aseguren la recuperación del capital.

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

La condonación de capital, si se presentara el caso, será solo atribución de la Junta Directiva, decisión que estará basada en información veraz y completa sobre el caso expuesto, donde se determine que las condiciones económicas del deudor evidencian su imposibilidad pago o no se cuente con garantías necesarias para su recuperación.

ARTÍCULO 22. COBRO A DEUDORES SOLIDARIOS: Existen dos (2) clases de solidaridad según los artículos 1570 y 1571 del código civil:

	REGLAMENTO DE COBRANZA		
	Código: ADMON-RG-12	27 de enero de 2026	Versión 8

- a. **Solidaridad activa:** se entiende por solidaridad activa el caso en el cual existe un deudor que tiene dos o más acreedores solidarios; en esta situación si el deudor ha sido demandado por alguno de los acreedores debe pagarle a este; mientras que si no media demanda contra el deudor, él es libre de escoger cualquiera de los acreedores y pagarle.
- b. **Solidaridad pasiva:** aquí no hay pluralidad de acreedores, sino de deudores y en este caso el acreedor podrá demandar el cumplimiento de la obligación de todos los deudores solidarios o escoger uno a su opción.

Entonces, como su nombre lo indica, el codeudor comparte la deuda con otra persona en las mismas condiciones. Es decir, hay una sola obligación en cabeza de varios deudores, uno que recibe el dinero y otro que garantiza.

Lo anterior significa que en caso de incumplimiento de la obligación la entidad puede exigirle el pago total de la deuda a cualquiera de los deudores ya que el compromiso adquirido por ellos es de manera solidaria. Cuando las condiciones del crédito determinan que los deudores deberán cumplir de manera solidaria se refiere a que es imposible la división de la deuda en partes iguales o proporcionales, esto le garantiza al acreedor recibir la totalidad de los recursos que prestó.

22.1 GESTIÓN DE COBRO A DEUDORES SOLIDARIOS: Las obligaciones que tengan una mora mayor a noventa y un (91) días, su garantía sea de tipo personal y previa gestión de cobro al deudor principal, cuya respuesta no haya sido positiva, y una vez se agoten todos los procedimientos necesarios para el recaudo de la cartera, se enviará el cobro a cualquiera de los deudores solidarios.

22.2 CRITERIOS PARA EL COBRO A DEUDORES SOLIDARIOS: FENUCOL realizará el descuento a los Deudores Solidarios con base en los siguientes criterios:

- a. El deudor solidario debe tener capacidad de pago para realizarle el pago correspondiente.
- b. La obligación se reprogramará para no afectar el flujo de efectivo del asociado.
- c. Se informará al asociado sobre el pago o descuento correspondiente al deudor solidario.
- d. Declaración o manifestación legal de insolvencia.

	REGLAMENTO DE COBRANZA		
	Código: ADMON-RG-12	27 de enero de 2026	Versión 8

ARTÍCULO 23. CASTIGO DE LA CARTERA⁶: La baja en cuenta o castigo de cartera de créditos se realizará de acuerdo con el capítulo III de la Circular Básica Contable y Financiera No. 22 de 2020, expedida por la Superintendencia de la Economía Solidaria.

ARTÍCULO 24: CRITERIOS PARA CONSIDERAR LA BAJA EN CUENTA O CASTIGO DE CARTERA DE CRÉDITOS: Para proceder a la baja de cartera de créditos se deben tener en cuenta los siguientes criterios para considerar que la obligación es irrecuperable:

- Incapacidad económica del deudor para normalizar la deuda.
- Desmejoramiento de la garantía aprobada.
- Deudor o deudores solidarios ilocalizables.
- Obligaciones que carecen de documentos y soporte legales con los cuales se puedan adelantar los procedimientos pertinentes para obtener su cobro.
- Cuando establecida la relación costo/beneficio, resulte más oneroso adelantar el proceso jurídico.
- El monto de la cartera a dar de baja debe corresponder a deudores que se encuentren a la fecha excluidos.
- La cartera por dar de baja debe estar totalmente provisionada.
- Por materialización del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

CAPÍTULO III

COBRO A LAS AFIANZADORAS

En cuanto se agote la totalidad de las etapas de cobro al deudor y en caso que la garantía sea por la modalidad de afianzadora se procederá en cualquiera de los dos (2) casos así:

ARTÍCULO 25. FENUGARANTÍAS: Para ser efectiva la garantía se debe:

- Tener una morosidad superior a 120 e inferior a 360 días
- Enviar a garantias@fenucol.com los formatos de créditos, pagare y hoja de instrucción numerados, para cuantías inferiores a 5 SMMLV.

6 Según lo expuesto en la Circular Básica Contable y Financiera.

	REGLAMENTO DE COBRANZA		
	Código: ADMON-RG-12	27 de enero de 2026	Versión 8

- Para cuantías superiores a 6 SMMLV se debe iniciar proceso jurídico y en cuanto salga el mandato se subrogara el poder a FENUGARANTÍAS, para que continúe con el proceso jurídico y a su vez hagan efectivo el pago a Fenucol.

ARTÍCULO 26. AFIANCOL: Para ser efectiva la garantía se deberá:

- Tener una morosidad no mayor a 90 días
- Diligenciar el formato de Afiancol
- Entregar formatos de créditos, pagare, hoja de instrucción numerados, correos y cartas donde se evidencia la gestión de cobro cumpliendo lo establecido en el presente reglamento
- Copia del acta de la Junta Directiva donde se realizó la exclusión
- Y demás documentos establecidos en el contrato

PARÁGRAFO PRIMERO: Para aquellos casos en los que Fenucol al otorgar el crédito solicito dos (2) garantías⁷ Fenucol, cederá a Afiancol la segunda garantía para su respectivo proceso jurídico.

PARÁGRAFO SEGUNDO: Para las etapas de cobro cuando una obligación es afianzada con Afiancol se debe copiar al correo corporativo del ejecutivo comercial para que conozcan de primera mano la gestión de recuperación de cartera realizada por Fenucol, como lo establece el contrato de servicio firmado por Fenucol en el 2017.

CAPÍTULO IV

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 27. PRESENTACIÓN DE INFORMES: En la primera semana de cada mes se presenta el informe a la gerencia sobre la gestión de cobro y los resultados obtenidos, además se analizarán los informes de abogados y la gerente a su vez presentara informes mensuales a la Junta Directiva.

	REGLAMENTO DE COBRANZA		
	Código: ADMON-RG-12	27 de enero de 2026	Versión 8

ARTÍCULO 28. CONFIDENCIALIDAD Y MANEJO DE INFORMACIÓN: Tanto las actuaciones del comité evaluador del riesgo de cartera de créditos como las de los responsables de cobro por parte de FENUCOL, como las de cada uno de sus integrantes, las decisiones que se adopten, la información a que tengan acceso y de la cual tenga conocimiento por razón de su función, serán de estricto carácter confidencial y privilegiado, por lo cual no podrá ser divulgada a personas naturales o jurídicas diferentes a quienes deban conocerla y siempre utilizando los medios y canales propios del Fondo.

ARTÍCULO 29. VACÍOS: Se hará revisión al presente reglamento una vez cada doce (12) meses, en el caso de presentar ajustes inmediatos o a corto plazo, serán ejecutados y desarrollados por la Junta Directiva quienes a su vez podrán pedir asesoría a especialistas en la materia.

ARTÍCULO 30. VIGENCIA Y DIVULGACIÓN DEL REGLAMENTO: El presente reglamento entra en vigencia a partir del 30 de noviembre de 2021 por parte de la Junta Directiva y deroga las reglamentaciones internas que le sean contrarias. El presente reglamento fue aprobado por la Junta Directiva mediante acuerdo No.47 y acta No. 524 del 27 de enero de 2026 y deroga al reglamento aprobado el 23 de julio de 2025, según acta No. 503.

ELIZABETH TELLO SALDARRIAGA
Presidente

MARTHA CHARRY GÓMEZ
secretario

RELACIÓN DE NOVEDADES Y CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO
0	24 de abril de 2012	Documento inicial. Versión 0
1	28 de noviembre de 2014	Modificación al manual
2	20 de septiembre de 2017	Cambio de todo el Reglamento.

	REGLAMENTO DE COBRANZA		
	Código: ADMON-RG-12	27 de enero de 2026	Versión 8

3	3 de diciembre de 2019	Implementación de Control de calidad según "CI-PR-01_Procedimiento para la elaboración de documentos"
4	14 de febrero de 2020	Se modifica el Artículo 13, Parágrafo 4. Relacionando los documentos que se deberán diligenciar para realizar un acuerdo de pago
5	30 de noviembre de 2021	Se ajusta el reglamento de acuerdo a la Circular Básica Contable y Financiera por medio de la Circular Externa 22 de 2020, se agregan artículos (2,7,8,9,10,11,12,21,23,24)
6	24 de octubre de 2023	Se adiciona PARAGRAFO al Artículo 6. Respecto a la entrada en vigencia de la ley 2300 de 2023 Se hacen ajustes de redacción
7	23 de julio de 2025	Se hacen ajustes de redacción, se actualiza capítulo II, artículos 14 al 17. Se actualiza numeral 20.4 PLAZOS PARA ACUERDOS DE PAGO Se modifica artículo 25 se ingresa a FENUGARANTIAS como afianzadora,
8	27 de enero de 2026	Se complementa PARAGRAFO del artículo 6° en donde se detalla la periodicidad de la gestión de cobro, así como su registro respectivo.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Andrés Ricardo Tunarosa	María Eugenia Villegas Peña	Junta Directiva
Cargo: Junior de control interno y SST	Cargo: Gerente	Acta 524 del 27/01/2026