

UnionCES Fondo de Empleados del CES ¡De todos y para todos!	REGLAMENTO DE CARTERA Y COBRANZA	Código: RE-FEU-04
		Fecha: 26/08/2026
		Versión: 04
		Página: 1 de 24
Proceso: Fondo de empleados UNIONCES		

FONDO DE EMPLEADOS DEL CES UNIONCES

La Junta Directiva del FONDO DE EMPLEADOS DEL CES – UnionCES, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias, y

CONSIDERANDO:

Que es responsabilidad de la Junta Directiva expedir la reglamentación requerida para el normal desarrollo del objeto social de UnionCES, de conformidad con el Decreto Ley 1481 de 1989, la Ley 1391 de 2010 y la Ley 2496 de 2025.

1. Que la Circular Básica Contable y Financiera y la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de la Economía Solidaria establecen los principios, criterios y parámetros mínimos que las organizaciones solidarias vigiladas deben observar para la administración del riesgo de crédito, la clasificación y calificación de cartera, su deterioro y su eventual castigo.
2. Que la Ley 2300 de 2023 estableció los canales, horarios y periodicidad autorizados para el contacto con los deudores en desarrollo de gestiones de cobranza, disposiciones de obligatorio cumplimiento para UnionCES y para los terceros que gestionen cobranza en su nombre.
3. Que UnionCES cuenta con un Reglamento de Crédito vigente (RE-FEU-06) que define las condiciones de otorgamiento, las garantías, el modelo de score, el VAR (Valor Expuesto al Riesgo) y las reglas del Fondo de Garantías aplicables al desembolso, y que el presente Reglamento debe ser coherente con dichas disposiciones sin modificarlas.
4. Que la experiencia de administración de la cartera evidenció la necesidad de precisar el ciclo completo de gestión y cobranza, definir con criterios objetivos el agotamiento de las instancias de cobranza, articular la utilización del Fondo de Garantías como mecanismo posterior a dicho agotamiento, y establecer un esquema reglado de condonación de saldos que agilice la operación sin sustraer a la Junta Directiva del control sobre estas decisiones.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Gerencia	Comité de Riesgos	Junta Directiva

UnionCES Fondo de Empleados del CES ¡De todos y para todos!	REGLAMENTO DE CARTERA Y COBRANZA	Código: RE-FEU-04
		Fecha: 26/08/2026
		Versión: 04
		Página: 2 de 24
Proceso: Fondo de empleados UNIONCES		

5. Que la Junta Directiva, en su Acta No. [] del [], autorizó la reforma integral del presente Reglamento.

ACUERDA:

Regular de manera integral la administración, el seguimiento, la clasificación, la cobranza y la recuperación de la cartera de crédito de UnionCES, en armonía con el Reglamento de Crédito (RE-FEU-06) y con el Reglamento del Fondo de Garantías, de acuerdo con lo siguiente:

**CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

ARTÍCULO 1º. OBJETO

El presente Reglamento tiene por objeto establecer las políticas, procedimientos, etapas, responsables y controles aplicables a la administración, seguimiento, clasificación, cobranza y recuperación de la cartera de crédito de UnionCES, así como las condiciones bajo las cuales una obligación puede ser objeto de condonación, castigo o remisión al Fondo de Garantías.

ARTÍCULO 2º. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las políticas, normas y procedimientos de este Reglamento son de obligatorio cumplimiento para los miembros de la Junta Directiva, la Gerencia, los empleados de UnionCES, los terceros que presten servicios de cobranza o cobro jurídico, y los asociados y codeudores de UnionCES en lo que les resulte aplicable.

ARTÍCULO 3º. PRINCIPIOS RECTORES

La gestión de cartera y cobranza de UnionCES se rige por los siguientes principios: (i) legalidad y debido proceso; (ii) buena fe y trato digno y respetuoso hacia el deudor y sus codeudores; (iii) proporcionalidad y gradualidad de las gestiones de cobro; (iv) razonabilidad económica, evitando incurrir en costos de gestión o judiciales desproporcionados frente al valor esperado de recuperación; (v) transparencia y trazabilidad documental de cada gestión; (vi) protección de datos personales y de la intimidad del deudor; y (vii) sostenibilidad financiera de UnionCES y de su patrimonio social.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Gerencia	Comité de Riesgos	Junta Directiva

 UnionCES Fondo de Empleados del CES <i>¡De todos y para todos!</i>	REGLAMENTO DE CARTERA Y COBRANZA	Código: RE-FEU-04
		Fecha: 26/08/2026
		Versión: 04
		Página: 3 de 24
Proceso: Fondo de empleados UNIONCES		

ARTÍCULO 4°. DEFINICIONES

Para efectos del presente Reglamento se adoptan, entre otras, las siguientes definiciones:

Cartera de crédito: activo compuesto por las operaciones de crédito otorgadas y desembolsadas a los asociados, en los términos del Reglamento de Crédito vigente.

Riesgo crediticio: probabilidad de que UnionCES incurra en pérdidas por el incumplimiento de las obligaciones de sus deudores, en los términos acordados.

Deudor / deudor principal: asociado titular de una obligación crediticia con UnionCES.

Deudor solidario o codeudor: persona que garantiza solidariamente el pago de la obligación, en los términos del Reglamento de Crédito.

Garantía: mecanismo que respalda el cumplimiento de una obligación y disminuye el riesgo de incumplimiento (aportes, ahorros, codeudor, pignoración de cesantías, prenda, hipoteca, Fondo de Garantías, entre otros contemplados en el Reglamento de Crédito).

Mora: incumplimiento en el pago oportuno de una o más cuotas de la obligación crediticia.

Clasificación o calificación de cartera: categoría de riesgo (A a E) asignada a cada obligación conforme a la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

Deterioro: reconocimiento contable de la pérdida esperada de valor de la cartera, calculado conforme a las normas contables vigentes y homologado con el catálogo contable de UnionCES.

Gestión de cobranza: conjunto de acciones preventivas, administrativas, persuasivas, prejurídicas o jurídicas orientadas a la recuperación de una obligación en mora.

Agotamiento de las instancias de cobranza: situación en la cual, previa evaluación objetiva conforme al Capítulo XII, se determina que las gestiones de cobro razonablemente exigibles fueron adelantadas y que continuar con nuevas gestiones —incluida la vía judicial— no resulta jurídica, técnica o económicamente eficiente, sin que ello implique necesariamente el agotamiento de la vía judicial en todos los casos.

Recuperabilidad: probabilidad, evaluada con criterios objetivos, de recaudar total o parcialmente una obligación en mora.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Gerencia	Comité de Riesgos	Junta Directiva

UnionCES Fondo de Empleados del CES ¡De todos y para todos!	REGLAMENTO DE CARTERA Y COBRANZA	Código: RE-FEU-04
		Fecha: 26/08/2026
		Versión: 04
		Página: 4 de 24
Proceso: Fondo de empleados UNIONCES		

Fondo de Garantías: reserva propia de UnionCES destinada a cubrir, como mecanismo de última instancia y bajo las condiciones de su reglamento propio, obligaciones frente a las cuales se hayan agotado las instancias de cobranza y aplicado las demás garantías disponibles.

Condonación: renuncia parcial o total, debidamente autorizada, al cobro de un saldo de capital, intereses u otros conceptos de una obligación.

Castigo de cartera: depuración contable y financiera de una obligación calificada como incobrable, sin que ello extinga la obligación civil del deudor.

VAR (Valor Expuesto al Riesgo): para efectos de este Reglamento, tiene el alcance definido en el Reglamento de Crédito vigente.

Responsable de Cartera y Cobranza: el funcionario, cargo o área que la Gerencia designe para ejecutar las funciones de administración, gestión, cobranza y demás actuaciones de cartera previstas en este Reglamento. UnionCES no requiere contar con un departamento o área exclusiva y separada para el efecto; la función podrá ser asumida por la Gerencia directamente o por el funcionario a quien esta delegue, total o parcialmente, dicha responsabilidad.

ARTÍCULO 5°. ARTICULACIÓN NORMATIVA

El presente Reglamento se interpreta y aplica en armonía con el Reglamento de Crédito (RE-FEU-06) y con el Reglamento del Fondo de Garantías. En caso de conflicto sobre condiciones de otorgamiento, garantías, score o VAR, prevalecerá lo dispuesto en el Reglamento de Crédito vigente; en materia de cobranza, clasificación operativa de mora, agotamiento de instancias y remisión al Fondo de Garantías, prevalecerá el presente Reglamento.

ARTÍCULO 6°. OBLIGACIÓN DEL DEUDOR

A través de la legalización del crédito y el otorgamiento de las garantías, el deudor acepta las condiciones y políticas de UnionCES para el manejo del crédito y se obliga a cancelar la totalidad de la deuda de acuerdo con lo pactado. La falta de gestión de cobro por parte de UnionCES no exonera al deudor de su obligación ni de adelantar las gestiones necesarias para mantener su crédito al día.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Gerencia	Comité de Riesgos	Junta Directiva

UnionCES Fondo de Empleados del CES ¡De todos y para todos!	REGLAMENTO DE CARTERA Y COBRANZA	Código: RE-FEU-04
		Fecha: 26/08/2026
		Versión: 04
		Página: 5 de 24
Proceso: Fondo de empleados UNIONCES		

CAPÍTULO II POLÍTICA GENERAL DE CARTERA

ARTÍCULO 7°. OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE CARTERA

UnionCES adopta como objetivo de su política de cartera preservar la calidad del activo crediticio, actuar de manera oportuna frente al deterioro de las obligaciones, proteger el patrimonio social y garantizar un trato equitativo, respetuoso y ajustado a la ley para todos los deudores y codeudores.

ARTÍCULO 8°. LÍNEAS DE ACCIÓN

La política de cartera se desarrolla a través de: (i) administración y seguimiento permanente de la cartera; (ii) clasificación objetiva por niveles de mora y categorías de riesgo; (iii) gestión de cobranza escalonada y proporcional; (iv) normalización mediante acuerdos de pago o reestructuración; (v) aplicación ordenada de garantías; (vi) evaluación del agotamiento de las instancias de cobranza; (vii) remisión al Fondo de Garantías cuando corresponda; y (viii) condonación o castigo cuando se cumplan las condiciones objetivas previstas en este Reglamento.

ARTÍCULO 9°. RESPONSABLES DE LA POLÍTICA

La Junta Directiva aprueba y actualiza la política general de cartera; la Gerencia es responsable de su ejecución; el Comité de Riesgos acompaña el análisis técnico de recuperabilidad y clasificación; y el Responsable de Cartera y Cobranza ejecuta las gestiones operativas, con el apoyo del asesor jurídico interno o externo y de las firmas de cobranza contratadas.

ARTÍCULO 10°. REVISIÓN PERIÓDICA

La política de cartera y el presente Reglamento serán revisados, como mínimo, una vez al año por la Gerencia y el Comité de Riesgos, y sometidos a la Junta Directiva cuando se identifiquen cambios normativos, operativos o de riesgo que lo ameriten.

CAPÍTULO III ADMINISTRACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTERA

ARTÍCULO 11°. ADMINISTRACIÓN DE LA CARTERA

Elaboró	Revisó	Aprobó
Gerencia	Comité de Riesgos	Junta Directiva

UnionCES Fondo de Empleados del CES ¡De todos y para todos!	REGLAMENTO DE CARTERA Y COBRANZA	Código: RE-FEU-04
		Fecha: 26/08/2026
		Versión: 04
		Página: 6 de 24
Proceso: Fondo de empleados UNIONCES		

UnionCES administrará su cartera a través de los sistemas de información dispuestos para tal fin, garantizando el registro oportuno de desembolsos, pagos, mora, gestiones de cobro, acuerdos de pago, aplicación de garantías y demás novedades que afecten cada obligación.

ARTÍCULO 12°. SEGUIMIENTO Y MONITOREO

El Responsable de Cartera y Cobranza presentará mensualmente a la Gerencia, y esta a la Junta Directiva conforme al Capítulo XVI, los indicadores de calidad de cartera, cartera vencida, cartera en riesgo (categorías B, C, D y E), cobertura de deterioro, resultados de las gestiones de cobranza por etapa e indicadores de recuperación.

ARTÍCULO 13°. RETIRO DEL ASOCIADO Y CRUCE DE CUENTAS

Al presentarse el retiro de un asociado, sea voluntario o por desvinculación laboral, se procederá al cruce entre sus aportes y ahorros y el saldo de las obligaciones vigentes, con la siguiente prelación: (i) servicios varios; (ii) créditos, en el orden de garantía establecido en el artículo 43° del presente Reglamento (Capítulo XI). Si el cruce arroja saldo a favor del exasociado, este le será reintegrado; si arroja saldo pendiente a favor de UnionCES y la liquidación no es suficiente para cubrirlo, se dará inicio a la gestión de cobranza conforme a los Capítulos V a IX del presente Reglamento.

ARTÍCULO 14°. APLICACIÓN DE PAGOS

Los abonos realizados por deudores que conserven su calidad de asociado se aplicarán, en su orden, a interés de mora, interés corriente, capital y, por último, a obligaciones estatutarias. Los abonos de deudores en proceso de cobranza externa o jurídica se aplicarán primero a las obligaciones con garantía personal y luego a las que cuenten con garantía real, siguiendo en cada caso el orden interés de mora, interés corriente y capital.

CAPÍTULO IV CLASIFICACIÓN Y GESTIÓN POR NIVELES DE MORA

ARTÍCULO 15°. CLASIFICACIÓN DE CARTERA

Toda obligación crediticia de UnionCES será clasificada en las categorías de riesgo A, B, C, D o E, conforme a los criterios objetivos de calificación establecidos en la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia de la Economía Solidaria y en el modelo de

Elaboró	Revisó	Aprobó
Gerencia	Comité de Riesgos	Junta Directiva

UnionCES Fondo de Empleados del CES ¡De todos y para todos!	REGLAMENTO DE CARTERA Y COBRANZA	Código: RE-FEU-04
		Fecha: 26/08/2026
		Versión: 04
		Página: 7 de 24
Proceso: Fondo de empleados UNIONCES		

score interno de UnionCES. La clasificación deberá reflejar en todo momento la situación real de la obligación y no podrá ser fijada, mantenida ni limitada artificialmente en una categoría distinta a la que técnicamente corresponda, cualquiera sea la finalidad perseguida con ello, incluida la evaluación de acceso al Fondo de Garantías.

PARÁGRAFO. La clasificación de la cartera y su deterioro son independientes de la evaluación sobre agotamiento de las instancias de cobranza y de la eventual utilización del Fondo de Garantías, conforme se precisa en el Capítulo XII y en el Reglamento del Fondo de Garantías.

ARTÍCULO 16°. NIVELES DE MORA Y ETAPA DE GESTIÓN ASOCIADA

Para efectos de la gestión de cobranza, la mora se clasifica así:

Días de mora	Etapas de gestión
0 días (cartera al día)	Cobranza preventiva – recordación
1 a 30 días	Cobranza preventiva
31 a 60 días	Cobranza administrativa
61 a 90 días	Cobranza persuasiva
91 a 120 días	Cobranza prejurídica
Superior a 120 días	Cobranza jurídica, previa evaluación de agotamiento y recuperabilidad

PARÁGRAFO 1. Los términos anteriores son de gestión y no suspenden ni sustituyen los términos legales de prescripción o caducidad de las acciones judiciales.

PARÁGRAFO 2. La Gerencia podrá, de manera excepcional y motivada, anticipar o postergar el paso de una obligación entre etapas cuando así lo justifiquen las circunstancias particulares del deudor, dejando constancia escrita de las razones.

ARTÍCULO 17°. DETERIORO CONTABLE

El deterioro de la cartera se calculará y registrará conforme a las normas contables vigentes aplicables a UnionCES y a las instrucciones de la Superintendencia de la Economía

Elaboró	Revisó	Aprobó
Gerencia	Comité de Riesgos	Junta Directiva

UnionCES Fondo de Empleados del CES ¡De todos y para todos!	REGLAMENTO DE CARTERA Y COBRANZA	Código: RE-FEU-04
		Fecha: 26/08/2026
		Versión: 04
		Página: 8 de 24
Proceso: Fondo de empleados UNIONCES		

Solidaria. Las cuentas contables específicas para el registro del deterioro, su liberación, los castigos y las recuperaciones serán las que integren el catálogo contable vigente de UnionCES, homologadas y validadas por el área de Contabilidad y la Revisoría Fiscal.

CAPÍTULO V COBRANZA PREVENTIVA

ARTÍCULO 18°. OBJETIVO

La cobranza preventiva busca evitar el deterioro de la cartera mediante la recordación oportuna de pago y el acompañamiento a deudores con obligaciones al día o en mora temprana (0 a 30 días).

ARTÍCULO 19°. GESTIÓN

Dentro de los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes se enviarán recordatorios de pago a los deudores con obligaciones al día, por correo electrónico, mensaje de texto o WhatsApp. Para deudores entre 1 y 30 días de mora, se enviarán recordatorios y comunicaciones informando el estado de la obligación, por los mismos canales, dentro de los horarios y condiciones del Capítulo XVII.

ARTÍCULO 20°. RESPONSABLE Y EVIDENCIA

La gestión preventiva será ejecutada por el Responsable de Cartera y Cobranza, o por el mecanismo tecnológico dispuesto para tal fin, y quedará registrada en el sistema de información con fecha, canal y contenido de la comunicación enviada.

CAPÍTULO VI COBRANZA ADMINISTRATIVA

ARTÍCULO 21°. OBJETIVO Y OPORTUNIDAD

La cobranza administrativa se adelanta frente a obligaciones con 31 a 60 días de mora, con el fin de lograr la normalización directa de la obligación antes de escalarla a cobranza persuasiva.

ARTÍCULO 22°. GESTIÓN

Elaboró	Revisó	Aprobó
Gerencia	Comité de Riesgos	Junta Directiva

UnionCES Fondo de Empleados del CES ¡De todos y para todos!	REGLAMENTO DE CARTERA Y COBRANZA	Código: RE-FEU-04
		Fecha: 26/08/2026
		Versión: 04
		Página: 9 de 24
Proceso: Fondo de empleados UNIONCES		

El Responsable de Cartera y Cobranza contactará directamente al deudor y, cuando exista, a su codeudor, por los canales autorizados, informando los días de mora, el saldo discriminado por capital e intereses (corrientes y de mora) y las alternativas de normalización disponibles (pago total, acuerdo de pago, reestructuración). Se dejará constancia de cada contacto y de su resultado.

ARTÍCULO 23°. ESCALAMIENTO

Si transcurridos los 60 días de mora la obligación no se ha normalizado ni existe acuerdo de pago vigente, el caso se escalará automáticamente a cobranza persuasiva.

CAPÍTULO VII COBRANZA PERSUASIVA

ARTÍCULO 24°. OBJETIVO Y OPORTUNIDAD

La cobranza persuasiva se adelanta frente a obligaciones con 61 a 90 días de mora, de manera directa o a través de una firma de cobranza externa idónea, cuando la Gerencia lo determine.

ARTÍCULO 25°. GESTIÓN

Se intensificará el contacto con el deudor y su codeudor a través de los canales autorizados, comunicando de manera formal el saldo adeudado, los días de mora y las consecuencias del incumplimiento, incluido el reporte a centrales de riesgo previsto en el artículo 26°. Toda gestión adelantada por un tercero deberá cumplir las mismas condiciones de horario, canal y trato que las exigidas a UnionCES conforme al Capítulo XVII, y su gestión quedará documentada y disponible para consulta de UnionCES.

ARTÍCULO 26°. REPORTE A CENTRALES DE RIESGO

UnionCES, con la autorización previamente otorgada por el deudor y el codeudor, informará con una antelación mínima de veinte (20) días hábiles que reportará a las centrales de riesgo las obligaciones no atendidas conforme a lo pactado, a partir del primer día de mora, en concordancia con las instrucciones de las entidades de control. Transcurrido dicho término sin normalización, se efectuará el reporte negativo correspondiente.

ARTÍCULO 27°. ESCALAMIENTO

Elaboró	Revisó	Aprobó
Gerencia	Comité de Riesgos	Junta Directiva

UnionCES Fondo de Empleados del CES ¡De todos y para todos!	REGLAMENTO DE CARTERA Y COBRANZA	Código: RE-FEU-04
		Fecha: 26/08/2026
		Versión: 04
		Página: 10 de 24
Proceso: Fondo de empleados UNIONCES		

Vencido el término de 90 días sin normalización ni acuerdo de pago vigente, el caso se escalará a cobranza prejurídica.

CAPÍTULO VIII COBRANZA PREJURÍDICA

ARTÍCULO 28°. OBJETIVO Y OPORTUNIDAD

La cobranza prejurídica se adelanta frente a obligaciones con 91 a 120 días de mora, como última instancia extrajudicial antes de evaluar el traslado a cobro jurídico.

ARTÍCULO 29°. GESTIÓN

El asesor jurídico interno o externo asumirá la gestión, mediante comunicaciones formales y, cuando sea procedente, contacto telefónico, informando al deudor y a su codeudor sobre las consecuencias del incumplimiento, incluidas las sanciones disciplinarias contempladas en el Estatuto y las eventuales acciones judiciales, así como la posibilidad de suscribir un acuerdo de pago o reestructuración conforme al Capítulo X.

PARÁGRAFO. SANCIONES DISCIPLINARIAS. El proceso disciplinario que pueda derivarse de la mora, conforme a los artículos 21 y 22 del Estatuto, es independiente del procedimiento de cobranza y no lo sustituye.

ARTÍCULO 30°. EVALUACIÓN PREVIA AL TRASLADO A COBRO JURÍDICO

Antes de trasladar una obligación a cobranza jurídica, el Responsable de Cartera y Cobranza, con el visto bueno del asesor jurídico, realizará una primera evaluación de recuperabilidad conforme a los criterios del Capítulo XII, con el fin de determinar si procede el traslado a la vía judicial o si, por el contrario, la obligación debe encaminarse hacia la evaluación de agotamiento de instancias sin necesidad de proceso judicial.

CAPÍTULO IX COBRANZA JURÍDICA

ARTÍCULO 31°. OPORTUNIDAD

Podrá iniciarse el cobro judicial de obligaciones con mora superior a 120 días, una vez agotada la cobranza prejurídica y realizada la evaluación de recuperabilidad del artículo

Elaboró	Revisó	Aprobó
Gerencia	Comité de Riesgos	Junta Directiva

UnionCES Fondo de Empleados del CES ¡De todos y para todos!	REGLAMENTO DE CARTERA Y COBRANZA	Código: RE-FEU-04
		Fecha: 26/08/2026
		Versión: 04
		Página: 11 de 24
Proceso: Fondo de empleados UNIONCES		

30°. La Gerencia podrá autorizar el inicio del cobro judicial en un término inferior cuando lo considere necesario, con base en las recomendaciones del Comité de Riesgos o de la Junta Directiva.

ARTÍCULO 32°. CRITERIO DE PROCEDENCIA

El traslado a cobro judicial procederá cuando, conforme a la evaluación de recuperabilidad, exista título ejecutivo válido, bienes o ingresos embargables identificados, y una relación costo-beneficio razonable entre los gastos del proceso y el valor esperado de recuperación. La ausencia de estas condiciones no impide continuar con las demás gestiones de cobranza, pero habilita la evaluación de agotamiento de instancias conforme al Capítulo XII sin necesidad de agotar la vía judicial.

ARTÍCULO 33°. DESARROLLO DEL PROCESO

El proceso judicial será adelantado por el abogado interno o externo asignado, quien reportará periódicamente su estado al Responsable de Cartera y Cobranza. UnionCES podrá suscribir acuerdos de pago durante el proceso judicial, previo concepto del asesor jurídico, sin que ello implique novación de la obligación.

CAPÍTULO X ACUERDOS DE PAGO Y NORMALIZACIÓN

ARTÍCULO 34°. MECANISMOS DE NORMALIZACIÓN

UnionCES podrá normalizar la cartera mediante reestructuración de créditos con asociados, o acuerdos de pago con asociados o exasociados, según la etapa de cobranza en que se encuentre la obligación.

ARTÍCULO 35°. DEUDOR PRINCIPAL Y DEUDOR SOLIDARIO

Las referencias que este Reglamento haga al deudor principal se entienden hechas también al deudor solidario o codeudor, en lo que le sea aplicable.

ARTÍCULO 36°. NOVACIÓN

La novación es el mecanismo mediante el cual se modifican las condiciones originalmente pactadas para permitir al deudor la atención adecuada de su obligación. Antes de novar un

Elaboró	Revisó	Aprobó
Gerencia	Comité de Riesgos	Junta Directiva

UnionCES Fondo de Empleados del CES ¡De todos y para todos!	REGLAMENTO DE CARTERA Y COBRANZA	Código: RE-FEU-04
		Fecha: 26/08/2026
		Versión: 04
		Página: 12 de 24
Proceso: Fondo de empleados UNIONCES		

crédito deberá establecerse razonablemente que este será recuperado bajo las nuevas condiciones, conforme a lo previsto en el Reglamento de Crédito.

ARTÍCULO 37°. ACUERDO DE PAGO

UnionCES podrá suscribir acuerdos de pago sobre saldos vencidos de asociados o saldos adeudados por exasociados, con el fin de normalizar la obligación, a través de la Gerencia, del funcionario delegado o de terceros facultados para el efecto. El acuerdo de pago no implica novación y mantiene vigentes las garantías existentes.

PARÁGRAFO. Con la suscripción del acuerdo de pago, la obligación se considerará al día únicamente mientras se cumpla lo pactado; el reporte a centrales de riesgo reflejará la situación real de la obligación.

ARTÍCULO 38°. FACULTAD PARA SUSCRIBIR ACUERDOS DE PAGO

Corresponde al Gerente o al funcionario que este delegue suscribir acuerdos de pago, con base en la documentación presentada y el análisis de capacidad de pago del deudor, del codeudor o de un tercero garante. UnionCES podrá exigir garantías adicionales, cuyos costos de constitución estarán a cargo del deudor interesado.

PARÁGRAFO. Al momento de la aprobación del acuerdo de pago se notificará por escrito al deudor y al codeudor que, ante su incumplimiento, se harán efectivas las garantías correspondientes.

ARTÍCULO 39°. TÉRMINO DE SUSCRIPCIÓN

El término máximo de los acuerdos de pago se establece así: (a) saldos en mora inferiores a 4,0 SMMLV: hasta 12 meses; (b) saldos entre 4,0 y 8,0 SMMLV: hasta 24 meses; (c) saldos superiores a 8,0 SMMLV: hasta 36 meses, salvo que el plazo inicialmente pactado sea inferior, caso en el cual se tendrá en cuenta este último. El valor de la cuota estará sujeto al análisis de capacidad de pago; la Junta Directiva podrá autorizar un plazo mayor cuando el saldo sea considerable, sin exceder el plazo máximo de la línea de crédito respectiva.

ARTÍCULO 40°. CONTENIDO MÍNIMO DEL ACUERDO DE PAGO

El acuerdo de pago deberá contener, como mínimo: título "Acuerdo de pago"; identificación de las partes; reconocimiento de la deuda; descripción del acuerdo, número y periodicidad

Elaboró	Revisó	Aprobó
Gerencia	Comité de Riesgos	Junta Directiva

UnionCES Fondo de Empleados del CES ¡De todos y para todos!	REGLAMENTO DE CARTERA Y COBRANZA	Código: RE-FEU-04
		Fecha: 26/08/2026
		Versión: 04
		Página: 13 de 24
Proceso: Fondo de empleados UNIONCES		

de las cuotas y fecha del primer pago; indicación expresa de que no constituye novación; vigencia de las garantías anteriores; garantías adicionales, si las hay; y firmas de las partes.

ARTÍCULO 41°. CLÁUSULA ACELERATORIA

Todo acuerdo de pago incluirá cláusula aceleratoria que faculte a UnionCES, ante el incumplimiento de cualquiera de las cuotas pactadas o la falla de la libranza u orden de descuento, a declarar extinguido el plazo pactado y exigir anticipadamente, extrajudicial o judicialmente, el pago total del saldo adeudado, sus intereses y los gastos de cobranza, incluidos los honorarios de abogado.

CAPÍTULO XI APLICACIÓN DE GARANTÍAS

ARTÍCULO 42°. GARANTÍAS DISPONIBLES

Para el respaldo y recuperación de las obligaciones, UnionCES cuenta con las garantías reguladas en el Reglamento de Crédito vigente: pignoración automática de aportes sociales y ahorros; título valor (pagaré) suscrito por el deudor y, cuando aplique, por el codeudor solidario; pignoración de cesantías; garantía real (prenda o hipoteca) y pólizas asociadas, cuando existan; y el Fondo de Garantías. La comisión con destino al Fondo de Garantías se cobra, conforme al Reglamento de Crédito vigente, a la totalidad de los créditos que otorga UnionCES, de manera que todas las obligaciones cuentan con esta garantía disponible, sin perjuicio del orden de aplicación previsto en el artículo siguiente.

ARTÍCULO 43°. ORDEN DE APLICACIÓN DE GARANTÍAS

Ante el incumplimiento de una obligación, y sin perjuicio de la gestión de cobranza prevista en los Capítulos V a IX, las garantías se aplicarán en el siguiente orden:

1. Aportes sociales y ahorros del asociado, en la cuantía y condiciones previstas en el Reglamento de Crédito.
2. Ejecución del título valor frente al deudor principal y al codeudor solidario, cuando exista.
3. Pignoración de cesantías, cuando haya sido constituida.
4. Garantía real (prenda o hipoteca) y pólizas asociadas, cuando existan.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Gerencia	Comité de Riesgos	Junta Directiva

UnionCES Fondo de Empleados del CES ¡De todos y para todos!	REGLAMENTO DE CARTERA Y COBRANZA	Código: RE-FEU-04
		Fecha: 26/08/2026
		Versión: 04
		Página: 14 de 24
Proceso: Fondo de empleados UNIONCES		

5. Fondo de Garantías, por el saldo insoluto que subsista después de aplicadas las garantías de los numerales 1 a 4, en la medida en que existan, y una vez agotadas las instancias de cobranza conforme al Capítulo XII.

PARÁGRAFO 1. La aplicación de una garantía no exime la continuación de la gestión de cobro respecto del saldo insoluto, cuando lo haya.

PARÁGRAFO 2. El Fondo de Garantías no se aplica de manera automática ante la sola ocurrencia de la mora; su reclamo procede una vez aplicadas las demás garantías disponibles y agotadas las instancias de cobranza, conforme a los artículos 44° y siguientes y al Reglamento del Fondo de Garantías.

ARTÍCULO 44°. MOMENTO DEL RECLAMO AL FONDO DE GARANTÍAS

El reclamo del Fondo de Garantías procede en el momento en que, respecto de una obligación o de una o varias cuotas en mora: (i) se hayan aplicado las garantías de los numerales 1 a 4 del artículo 43°, en la medida en que existan; y (ii) se hayan agotado las instancias de cobranza conforme al Capítulo XII. Las condiciones de cobertura, el alcance y el procedimiento del reclamo se rigen por el Reglamento del Fondo de Garantías.

PARÁGRAFO. Esta es la única instancia del ciclo de cartera y cobranza en la que procede el reclamo del Fondo de Garantías, salvo el caso especial de créditos en proceso de insolvencia, que se rige por el Reglamento del Fondo de Garantías.

ARTÍCULO 45°. USO DE APORTES Y AHORROS

UnionCES podrá hacer uso de los aportes y ahorros del asociado en cualquier momento en que la obligación se encuentre en mora, previa compensación con dichos recursos hasta la concurrencia del saldo adeudado, en los términos y con los límites del Reglamento de Crédito vigente.

CAPÍTULO XII

AGOTAMIENTO DE LAS INSTANCIAS DE COBRANZA

ARTÍCULO 46°. DEFINICIÓN

Se entiende por agotamiento de las instancias de cobranza la conclusión, debidamente soportada, de que UnionCES adelantó las gestiones de cobro razonable y

Elaboró	Revisó	Aprobó
Gerencia	Comité de Riesgos	Junta Directiva

UnionCES Fondo de Empleados del CES ¡De todos y para todos!	REGLAMENTO DE CARTERA Y COBRANZA	Código: RE-FEU-04
		Fecha: 26/08/2026
		Versión: 04
		Página: 15 de 24
Proceso: Fondo de empleados UNIONCES		

proporcionalmente exigibles frente a una obligación en mora, y que continuar dichas gestiones —incluida, cuando corresponda, la vía judicial— no resulta jurídica, técnica o económicamente eficiente. El agotamiento de las instancias de cobranza **no implica, en todos los casos, que la obligación deba haber sido llevada a proceso judicial**; la exigencia de agotar la vía judicial dependerá de la evaluación de recuperabilidad prevista en este Capítulo.

ARTÍCULO 47°. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La evaluación de agotamiento de instancias de cobranza y de recuperabilidad de cada obligación considerará, como mínimo, los siguientes factores, debidamente documentados:

1. Monto de la obligación y su participación en la cartera total. Como regla de proporcionalidad, en obligaciones cuyo saldo insoluto sea superior a diez millones de pesos (\$10.000.000) m/cte, o al monto que la Junta Directiva actualice periódicamente, se privilegiará agotar gestiones adicionales de recuperación (incluida, si es del caso, la vía judicial) antes de proceder al reclamo del Fondo de Garantías, siempre que exista una probabilidad razonable de recuperación conforme al numeral 10 de este artículo.
2. Garantías disponibles y su valor de realización.
3. Capacidad de recuperación del deudor y, cuando exista, del codeudor.
4. Situación laboral y económica actual del deudor.
5. Existencia y monto de liquidación laboral, cesantías u otras prestaciones susceptibles de compensación o pignoración.
6. Saldo de aportes y ahorros del deudor.
7. Existencia y solvencia de codeudores.
8. Existencia de bienes embargables identificados.
9. Costos jurídicos estimados del proceso de cobro.
10. Probabilidad de recuperación, con base en el histórico de recaudo de casos comparables.
11. Relación costo-beneficio de continuar la acción de cobro, incluida la vía judicial.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Gerencia	Comité de Riesgos	Junta Directiva

UnionCES Fondo de Empleados del CES ¡De todos y para todos!	REGLAMENTO DE CARTERA Y COBRANZA	Código: RE-FEU-04
		Fecha: 26/08/2026
		Versión: 04
		Página: 16 de 24
Proceso: Fondo de empleados UNIONCES		

ARTÍCULO 48°. CONSTANCIA DE AGOTAMIENTO

El Responsable de Cartera y Cobranza dejará constancia, en el sistema de información de UnionCES o en el medio que la Gerencia disponga, del agotamiento de las instancias de cobranza respecto de cada obligación o de las cuotas específicas en mora, indicando como mínimo: (i) las garantías de que trata el artículo 43° que fueron aplicadas y su resultado; (ii) los días de mora de la obligación o de las cuotas correspondientes; y (iii) el saldo insoluto.

PARÁGRAFO 1. RÉGIMEN SIMPLIFICADO. Para obligaciones o cuotas en mora cuyo saldo insoluto sea igual o inferior a diez millones de pesos (\$10.000.000) m/cte, la sola constancia de que trata este artículo es suficiente para proceder al reclamo del Fondo de Garantías conforme al Capítulo XIII, sin que se requiera expediente adicional, concepto jurídico previo, ni acta o certificado distinto de dicha constancia.

PARÁGRAFO 2. OBLIGACIONES DE MAYOR CUANTÍA. Para obligaciones cuyo saldo insoluto supere el monto del párrafo anterior, la constancia incluirá además un breve análisis de recuperabilidad conforme al artículo 47°, y cuando la obligación haya cursado gestión prejudicial o jurídica, el concepto del asesor jurídico interno o externo. En estos casos la constancia será revisada por la Gerencia antes del reclamo al Fondo de Garantías.

ARTÍCULO 49°. EFECTOS

Dejada la constancia de agotamiento, la obligación podrá ser objeto, sin que estas alternativas sean excluyentes entre sí ni deban seguirse en un orden distinto al que corresponda al caso concreto: (i) del reclamo del Fondo de Garantías conforme al Capítulo XIII; (ii) de condonación conforme al Capítulo XIV; (iii) de castigo conforme al mismo Capítulo XIV; y/o (iv) de gestión de recuperación posterior conforme al Capítulo XV. El reclamo del Fondo de Garantías, la condonación o el castigo no impiden que UnionCES continúe la gestión de cobro del saldo remanente ni el reporte a centrales de riesgo, mientras la obligación no se extinga o prescriba conforme a la ley.

CAPÍTULO XIII RECLAMO DEL FONDO DE GARANTÍAS

ARTÍCULO 50°. PROCEDENCIA DEL RECLAMO

Elaboró	Revisó	Aprobó
Gerencia	Comité de Riesgos	Junta Directiva

UnionCES Fondo de Empleados del CES ¡De todos y para todos!	REGLAMENTO DE CARTERA Y COBRANZA	Código: RE-FEU-04
		Fecha: 26/08/2026
		Versión: 04
		Página: 17 de 24
Proceso: Fondo de empleados UNIONCES		

El reclamo del Fondo de Garantías, respecto de una obligación o de una o varias cuotas en mora, sigue la ruta: mora → gestión de cobranza (Capítulos V a IX) → aplicación de garantías disponibles (Capítulo XI) → agotamiento de instancias de cobranza (Capítulo XII) → reclamo del Fondo de Garantías. Constituye una instancia posterior al agotamiento de las gestiones de recuperación y a la aplicación de las demás garantías disponibles, y no una herramienta automática frente a la sola ocurrencia de la mora.

ARTÍCULO 51°. REMISIÓN AL REGLAMENTO DEL FONDO DE GARANTÍAS

El trámite, los requisitos, la autorización, el registro contable y las demás condiciones para el reclamo y la aplicación del Fondo de Garantías —incluido el caso especial de créditos en proceso de insolvencia— se rigen por el Reglamento del Fondo de Garantías. Corresponde al Responsable de Cartera y Cobranza dejar la constancia de agotamiento de instancias prevista en el artículo 48° de este Reglamento y ponerla a disposición, junto con la identificación de la obligación o de las cuotas en mora, para efectos de dicho trámite.

CAPÍTULO XIV CONDONACIÓN Y/O CASTIGO DE SALDOS

ARTÍCULO 52°. CONDONACIÓN

Es la renuncia parcial o total, debidamente autorizada, al cobro de un saldo de capital, intereses u otros conceptos de una obligación, procedente una vez surtida la constancia de agotamiento de las instancias de cobranza o acreditada una causal de incobrabilidad conforme al artículo 55°.

ARTÍCULO 53°. CONDONACIÓN CON CARGO AL FONDO DE GARANTÍAS

Cuando la condonación recaiga sobre un saldo previamente cubierto por el Fondo de Garantías conforme al Capítulo XIII, no se requerirá aprobación de la Junta Directiva para cada caso individual; bastará que el Responsable de Cartera y Cobranza deje la constancia prevista en el artículo 48° y que el caso se enmarque en la política y los límites que la Junta Directiva apruebe conforme al Reglamento del Fondo de Garantías. Estas condonaciones se reportarán mensualmente a la Junta Directiva para su conocimiento, conforme al artículo 57°.

ARTÍCULO 54°. CASTIGO DE CARTERA

Elaboró	Revisó	Aprobó
Gerencia	Comité de Riesgos	Junta Directiva

UnionCES Fondo de Empleados del CES ¡De todos y para todos!	REGLAMENTO DE CARTERA Y COBRANZA	Código: RE-FEU-04
		Fecha: 26/08/2026
		Versión: 04
		Página: 18 de 24
Proceso: Fondo de empleados UNIONCES		

El castigo es el mecanismo de depuración contable, financiera y de cartera aplicable una vez agotados infructuosamente los procedimientos y gestiones de cobro, cuando la obligación sea calificada como incobrable. El castigo no exonera al deudor de su obligación civil, y UnionCES podrá continuar la gestión de cobro de las obligaciones castigadas. Por su efecto directo sobre los estados financieros de UnionCES, **todo castigo de cartera requerirá la aprobación previa de la Junta Directiva**, con el aval de la Revisoría Fiscal sobre la calificación de la cartera y el concepto de incobrabilidad, sin que sea susceptible de delegación en la Gerencia.

ARTÍCULO 55°. CAUSALES DE INCOBRABILIDAD

Se considera que una obligación es incobrable, para efectos de condonación o castigo, cuando se presente al menos una de las siguientes situaciones, debidamente soportada: insolvencia real o inminente del deudor; imposibilidad de localización del deudor; existencia de bienes no susceptibles de embargo; valor del bien de garantía considerablemente inferior a la deuda; ausencia de título ejecutivo válido o que no cumpla los requisitos legales; suscripción de garantías mediante firma falsa acreditada; obligaciones en cobro judicial sin medidas cautelares posibles por insolvencia total del deudor; o concepto escrito de incobrabilidad de la firma de cobranza o del abogado a cargo del cobro jurídico.

ARTÍCULO 56°. PROCEDIMIENTO

Para la condonación con cargo al Fondo de Garantías bastará la constancia del artículo 48°, sin trámite adicional. Para el castigo de cartera, el Responsable de Cartera y Cobranza elaborará un informe breve por obligación que indique: asociado y número de crédito; saldo objeto de castigo; gestiones de cobranza realizadas; garantías aplicadas y valor cubierto por el Fondo de Garantías, cuando aplique; y la causal de incobrabilidad invocada conforme al artículo 55°. Dicho informe, junto con el aval de la Revisoría Fiscal, se presentará a la Junta Directiva para su aprobación conforme al artículo 54°.

ARTÍCULO 57°. INFORME MENSUAL A JUNTA DIRECTIVA

El Responsable de Cartera y Cobranza presentará mensualmente a la Junta Directiva, **para su conocimiento** —y no para su aprobación, salvo los castigos que conforme al artículo 54° requieren aprobación previa—, un informe de condonaciones y castigos ejecutados, que contendrá como mínimo: asociado; número de crédito; saldo inicial; gestiones realizadas; garantías aplicadas; valor cubierto por el Fondo de Garantías; valor condonado

Elaboró	Revisó	Aprobó
Gerencia	Comité de Riesgos	Junta Directiva

UnionCES Fondo de Empleados del CES ¡De todos y para todos!	REGLAMENTO DE CARTERA Y COBRANZA	Código: RE-FEU-04
		Fecha: 26/08/2026
		Versión: 04
		Página: 19 de 24
Proceso: Fondo de empleados UNIONCES		

o castigado; fecha; responsable de la ejecución; justificación; y constancia de agotamiento de cobranza.

ARTÍCULO 58°. CONTROLES

UnionCES implementará controles orientados a evitar actuaciones arbitrarias o beneficios indebidos en la condonación o castigo de saldos, incluyendo: declaración de conflictos de interés por parte de quienes intervengan en la gestión, evaluación o autorización de cada caso; trazabilidad documental de las constancias e informes de que trata este Capítulo; y revisión periódica por parte de la Revisoría Fiscal y del Comité de Control Social, en el ámbito de sus competencias.

ARTÍCULO 59°. EFECTOS DEL CASTIGO

Las obligaciones objeto de castigo generarán, frente al deudor: reporte a centrales de riesgo con la referencia "cartera castigada"; y, cuando corresponda, la sanción de exclusión como asociado conforme al artículo 22 del Estatuto.

ARTÍCULO 60°. MECANISMOS EXCEPCIONALES DE NORMALIZACIÓN

UnionCES podrá implementar mecanismos excepcionales de normalización de cartera castigada, con base en estudios técnicos, financieros y jurídicos, previa aprobación de la Junta Directiva.

CAPÍTULO XV RECUPERACIONES POSTERIORES

ARTÍCULO 61°. GESTIÓN DE RECUPERACIÓN POSTERIOR

El reclamo del Fondo de Garantías, el castigo o la condonación de una obligación no extinguen el deber del deudor de pagar el saldo adeudado. UnionCES, directamente o a través de terceros, continuará las gestiones razonables de recuperación de las obligaciones reclamadas al Fondo de Garantías, castigadas o condonadas —incluidas las que se encuentren en proceso de insolvencia conforme al Reglamento del Fondo de Garantías—, así como la continuidad de procesos judiciales en curso y el reporte a centrales de riesgo mientras corresponda, salvo que se suscriba un nuevo acuerdo de pago con concepto previo del asesor jurídico.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Gerencia	Comité de Riesgos	Junta Directiva

UnionCES Fondo de Empleados del CES ¡De todos y para todos!	REGLAMENTO DE CARTERA Y COBRANZA	Código:	RE-FEU-04
		Fecha:	26/08/2026
		Versión:	04
		Página:	20 de 24
Proceso: Fondo de empleados UNIONCES			

ARTÍCULO 62°. TRATAMIENTO DE LAS RECUPERACIONES

El tratamiento de las recuperaciones de obligaciones previamente cubiertas por el Fondo de Garantías se rige por el Reglamento del Fondo de Garantías. Las recuperaciones de obligaciones castigadas o condonadas que no fueron cubiertas por el Fondo de Garantías se reconocerán en su totalidad como recuperación de cartera e ingreso de UnionCES, conforme al catálogo contable vigente.

CAPÍTULO XVI INFORMES Y SEGUIMIENTO

ARTÍCULO 63°. INFORME MENSUAL DE CARTERA

La Gerencia presentará mensualmente a la Junta Directiva un informe de cartera que incluirá, como mínimo: calidad de la cartera por categoría de riesgo; cartera vencida y cartera en riesgo; resultados de la gestión de cobranza por etapa; acuerdos de pago suscritos y su cumplimiento; casos reclamados al Fondo de Garantías; condonaciones y castigos ejecutados conforme al artículo 57°; recuperaciones posteriores; e indicadores de cobertura y de recuperación.

ARTÍCULO 64°. REPORTES A LA SUPERINTENDENCIA

En caso de que, conforme a su categoría de supervisión, UnionCES esté sujeta a reportes periódicos sobre calificación de cartera, deterioro o castigos ante la Superintendencia de la Economía Solidaria, dichos reportes se remitirán dentro de los plazos y en el formato que dicha entidad determine. Corresponde a Contabilidad y a la Revisoría Fiscal verificar, conforme a las instrucciones vigentes, cuáles de estos reportes resultan aplicables a UnionCES.

CAPÍTULO XVII PROTECCIÓN DE DATOS Y PRÁCTICAS DE COBRANZA

ARTÍCULO 65°. MARCO NORMATIVO APLICABLE

Toda gestión de cobranza que adelante UnionCES, directamente o a través de terceros, se sujetará a la Ley 2300 de 2023 y a la normativa vigente de protección de datos personales, sin perjuicio de las demás normas que resulten aplicables.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Gerencia	Comité de Riesgos	Junta Directiva

UnionCES Fondo de Empleados del CES ¡De todos y para todos!	REGLAMENTO DE CARTERA Y COBRANZA	Código: RE-FEU-04
		Fecha: 26/08/2026
		Versión: 04
		Página: 21 de 24
Proceso: Fondo de empleados UNIONCES		

ARTÍCULO 66°. CANALES DE CONTACTO

UnionCES únicamente contactará al deudor y a su codeudor a través de los canales previamente autorizados por estos, los cuales serán informados y socializados con anterioridad a su utilización.

ARTÍCULO 67°. HORARIOS Y FRECUENCIA DE CONTACTO

Las gestiones de cobranza se realizarán de lunes a viernes entre las 7:00 a.m. y las 7:00 p.m., y los sábados entre las 8:00 a.m. y las 3:00 p.m., quedando excluido cualquier contacto los domingos y festivos, salvo que el deudor manifieste expresamente, por un medio distinto al contrato de crédito y con posterioridad a su suscripción, su voluntad de ser contactado en horario distinto. Una vez establecido contacto directo con el deudor, este no será contactado nuevamente por más de un canal dentro de la misma semana ni más de una vez el mismo día.

ARTÍCULO 68°. PROTECCIÓN DE LA INTIMIDAD Y CONTACTO CON REFERENCIAS

Las gestiones de cobranza se realizarán con respeto a la intimidad personal y familiar del deudor. Solo podrá contactarse a las referencias o a terceros distintos del deudor y del codeudor cuando resulte estrictamente necesario para ubicar al deudor, absteniéndose en todo caso de revelar la existencia de la obligación o su cuantía.

ARTÍCULO 69°. ABSTENCIÓN DE INDAGAR EL MOTIVO DEL INCUMPLIMIENTO

UnionCES y sus terceros de cobranza se abstendrán de indagar al deudor sobre el motivo del no pago, sin perjuicio de que puedan ofrecerle alternativas de pago acordes con su situación.

ARTÍCULO 70°. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

El tratamiento de datos personales en el marco de la gestión de cobranza se sujetará a la autorización otorgada por el titular, a la finalidad informada y a las demás exigencias de la normativa de protección de datos personales vigente.

ARTÍCULO 71°. GESTIÓN DE COBRANZA POR TERCEROS

Los terceros contratados por UnionCES para adelantar gestiones de cobranza deberán cumplir las mismas obligaciones previstas en este Capítulo, lo cual se incorporará como

Elaboró	Revisó	Aprobó
Gerencia	Comité de Riesgos	Junta Directiva

UnionCES Fondo de Empleados del CES ¡De todos y para todos!	REGLAMENTO DE CARTERA Y COBRANZA	Código: RE-FEU-04
		Fecha: 26/08/2026
		Versión: 04
		Página: 22 de 24
Proceso: Fondo de empleados UNIONCES		

condición contractual, y estarán sujetos a la supervisión del Responsable de Cartera y Cobranza.

ARTÍCULO 72°. EVIDENCIA DE LAS COMUNICACIONES

Toda gestión de cobranza deberá quedar registrada con indicación de fecha, canal, contenido y resultado, de forma que permita acreditar documentalmente ante la Junta Directiva, la Superintendencia, la Revisoría Fiscal o cualquier autoridad competente, el cumplimiento de las condiciones de este Capítulo.

CAPÍTULO XVIII CONTROL INTERNO

ARTÍCULO 73°. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE CRÉDITO

La administración de la cartera y de la cobranza se enmarca dentro del Sistema de Administración de Riesgo Crediticio (SARC) y del Sistema de Administración de Riesgo Legal (SARL) de UnionCES, y se somete a los controles allí definidos.

ARTÍCULO 74°. SEGREGACIÓN DE FUNCIONES

En la medida de su capacidad operativa, UnionCES procurará una adecuada segregación entre las funciones de gestión de cobranza, evaluación de recuperabilidad, autorización de reclamos al Fondo de Garantías o de condonaciones, y registro contable de las operaciones de cartera; cuando dicha segregación no sea posible por el tamaño del equipo, la Gerencia asumirá directamente la revisión de los casos gestionados por el Responsable de Cartera y Cobranza.

ARTÍCULO 75°. AUDITORÍA

La Revisoría Fiscal y el Comité de Control Social, en el ámbito de sus competencias, verificarán periódicamente el cumplimiento de este Reglamento, sin perjuicio del control que ejerza la Superintendencia de la Economía Solidaria.

CAPÍTULO XIX VIGENCIA Y DEROGATORIAS

ARTÍCULO 76°. MATERIAS NO REGULADAS

Elaboró	Revisó	Aprobó
Gerencia	Comité de Riesgos	Junta Directiva

UnionCES Fondo de Empleados del CES ¡De todos y para todos!	REGLAMENTO DE CARTERA Y COBRANZA	Código: RE-FEU-04
		Fecha: 26/08/2026
		Versión: 04
		Página: 23 de 24
Proceso: Fondo de empleados UNIONCES		

Las materias y situaciones no reguladas en el presente Reglamento, así como las dudas de interpretación, serán resueltas por la Gerencia, con el apoyo del Comité de Riesgos y del asesor jurídico, sin perjuicio de la competencia de la Junta Directiva.

ARTÍCULO 77°. MODIFICACIÓN

La modificación del presente Reglamento se llevará a cabo en reunión ordinaria o extraordinaria de la Junta Directiva convocada para tal fin.

ARTÍCULO 78°. VIGENCIA Y DEROGATORIA

El presente Reglamento rige a partir de la fecha de su aprobación por la Junta Directiva y deroga el Reglamento de Cartera y Cobranza (RE-FEU-04) anterior, así como las disposiciones que le sean contrarias.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Gerencia	Comité de Riesgos	Junta Directiva

UnionCES Fondo de Empleados del CES ¡De todos y para todos!	REGLAMENTO DE CARTERA Y COBRANZA	Código: RE-FEU-04
		Fecha: 26/08/2026
		Versión: 04
		Página: 24 de 24
Proceso: Fondo de empleados UNIONCES		

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Relación de cambios y/o revisiones de vigencia
01	12/09/2024	Elaboración y aprobación inicial, Acta No. 195 de Junta Directiva. Manuela Zapata – Líder gestión del riesgo
02	07/02/2024	Ajuste de redacción de los artículos 9° y 12°. Manuela Zapata – Líder gestión del riesgo
03	30/10/2025	Se incluye la cobranza preventiva. Nilson Alexander Murillo Valoyes – Líder gestión del riesgo
04	27/08/2026	Reforma integral: articulación con el Reglamento de Crédito (RE-FEU-06) y el nuevo Reglamento del Fondo de Garantías; incorporación de la Ley 2300 de 2023; metodología de cobranza por etapas; definición de agotamiento de instancias de cobranza; delegación reglada de condonaciones con reporte mensual a Junta. Gerencia

Elaboró	Revisó	Aprobó
Gerencia	Comité de Riesgos	Junta Directiva