

Por el cual se reglamenta el procedimiento para llevar a cabo la cobranza de las obligaciones crediticias.

La Junta Directiva del Fondo de Empleados FONEVOLUCIONA, en adelante EVOLUCIONA en uso de sus facultades legales y estatutarias y,

CONSIDERANDO:

Que es responsabilidad de la Junta Directiva, proferir la reglamentación requerida para el normal desarrollo del objeto social de EVOLUCIONA.

Que, de conformidad con lo dispuesto en el Capítulo Segundo, numeral 2.5 de la Circular Básica Contable y Financiera, todas las entidades vigiladas por la Superintendencia de Economía Solidaria están obligadas a establecer directrices sobre el trámite que se le debe dar a la cobranza de los créditos no atendidos normalmente;

ACUERDA:

Aprobar el reglamento de Cobranza de la Cartera, el cual está contenido en los siguientes capítulos y artículos:

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1º. Clasificación de la cartera de créditos. Por las condiciones de los créditos del fondo y de acuerdo con las disposiciones legales que lo regulan, la cartera de EVOLUCIONA se clasifica como Crédito de Consumo, la cual se encuentra definida en la Circular Básica Contable y Financiera de 2020. Los Créditos de consumo son definidos como las operaciones activas de crédito otorgadas a personas naturales cuyo objeto sea financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios para fines no comerciales o empresariales, independientemente de su monto.

Artículo 2º. Consideraciones generales. A través de la legalización del crédito y otorgamiento de las garantías, el asociado deudor acepta en forma clara, incondicional y jurídicamente exigible, todas las condiciones y políticas que adopta EVOLUCIONA para el manejo de los créditos, comprometiéndose a cancelar el valor adeudado, de acuerdo con las condiciones establecidas. Por lo tanto, se compromete a cancelar la totalidad de su obligación y aunque por alguna razón el fondo no manifieste el cobro, el deudor no está exonerado del pago de las obligaciones adquiridas y deberá adelantar las gestiones necesarias para mantener su crédito al día.

CAPITULO II ETAPAS DE LA COBRANZA

Artículo 3°. Cobranza institucional. EVOLUCIONA llevará a cabo el proceso de cobranza de manera directa o a través de terceros idóneos, mediante la recordación de pago de las cuotas mensuales, acuerdo de pago de las cuotas vencidas, entre otros procedimientos, a los deudores que presenten vencimientos en las obligaciones crediticias.

La gestión de cobranza debe cobijar todos los servicios y productos que componen la cartera del fondo, entre ellos aportes, ahorros, pólizas, créditos y demás servicios adquiridos.

El proceso de cobranza podrá realizarse a través de: La cobranza preventiva, la cobranza correctiva, el cobro prejurídico y el cobro jurídico.

ARTICULO 4°. Cobranza preventiva. Se desarrollará la labor de cobranza preventiva a los asociados y exasociados deudores con obligaciones que se encuentren al día y que estén próximas a presentar vencimiento en el pago de la cuota mensual cuando el pago se realiza por caja o taquilla.

En el presente caso, EVOLUCIONA realizará llamada y/o enviará notificación escrita al asociado o ex asociado deudor, indicado el valor de la cuota y la fecha de pago.

ARTICULO 5°. Cobranza correctiva. Se realizará cobranza correctiva a deudores con obligaciones que presenten entre 1 y 60 días en mora.

En tal situación se realizará llamada y carta de notificación al asociado o exasociado deudor, donde se le indique el término y valor de la mora tanto de capital como intereses y las posibles sanciones que daría lugar.

ARTÍCULO 6°. Cobranza prejurídica. Se realizará el cobro prejurídico, a las obligaciones crediticias que presenten vencimientos entre 61 y 90 días. Una vez vencido este término, aquellas obligaciones que no fueron normalizadas o respecto de las cuales no se logró acuerdo de pago, podrán ser trasladadas para el respectivo cobro jurídico.

En esta etapa de la cobranza el asesor jurídico interno o externo, según sea el caso, enviará notificación de cobro prejurídico, informándole sobre las sanciones como asociado, si aún lo fuera, y las acciones judiciales que se podrán llevar a cabo si el deudor no cumple con las obligaciones crediticias que adquirió con EVOLUCIONA.

ARTICULO 7°. Cobranza jurídica. Podrá iniciarse la gestión del cobro judicial de

las obligaciones con vencimientos superiores a 91 días de forma directa o a través de terceros.

No obstante, la gerencia, podrá autorizar el inicio del cobro jurídico en un término inferior al señalado, en el evento que lo considere necesario, de acuerdo con las políticas de crédito del fondo.

Mensualmente la gerencia presentará a la Junta Directiva un informe de la evolución de la cartera morosa y de la gestión desarrollada para la recuperación de esta.

ARTICULO 8°. Reporte en centrales de riesgo. El Fondo de Empleados de AVON COLOMBIA SAS - EVOLUCIONA con la autorización otorgada previamente por el deudor, deberá reportar a las centrales de riesgo su cartera de crédito independiente de su calificación, las obligaciones no atendidas oportunamente serán reportadas negativamente a partir del día 31 de mora y deberán ser notificadas previamente cumpliendo con la ley de habeas data.

CAPITULO III MECANISMOS DE NORMALIZACIÓN DE CARTERA

ARTICULO 9°. Mecanismos. EVOLUCIONA, para la normalización de la cartera podrá suscribir acuerdos de pago o acuerdo de conciliación, según en la etapa de cobro que se encuentre, entre ellos reestructurar los créditos.

ARTICULO 10. Reestructuraciones. Antes de reestructurar un crédito, deberá establecerse razonablemente que el mismo será recuperado bajo las nuevas condiciones. En todo caso, estas deben ser un recurso excepcional para regularizar el comportamiento de la cartera de créditos y no puede convertirse en una práctica generalizada.

La gerencia está facultada para hacer las reestructuraciones de crédito, previo estudio de riesgo y presentara un informe mensual al Comité de Riesgos y a la Junta Directiva.

Se seguirán los siguientes parámetros para la aprobación de una reestructuración:

- Estar en riesgo real o potencial de la capacidad de pago de los créditos con el fondo;
- Que la garantía que respalda el crédito conserve todos los requisitos exigidos por EVOLUCIONA;
- El deudor debe firmar la documentación exigida para tal efecto;
- Al aprobarse una reestructuración, la administración deberá tener en cuenta las condiciones contempladas en la circular Básica Contable y Financiera de

2020.

- A los créditos reestructurados se les podrá mantener o deteriorar la calificación dependiendo del análisis de riesgo, de las condiciones financieras del deudor y de los flujos de caja del proyecto al momento de la reestructuración. En ningún caso, la calificación podrá ser mejor a aquella que tenía el crédito al momento de solicitar la reestructuración.
- Una vez cumplido el requisito señalado en el punto anterior, se aplica la ley de arrastre, se determina la calificación de los créditos de cada asociado y se constituyen las provisiones respectivas.
- El mejoramiento de la calificación de los créditos reestructurados se debe hacer en forma escalonada, es decir una vez cumplido el requisito de calificación señalado en el literal anterior se debe cumplir el pago de dos cuotas mensuales consecutivas para adquirir una calificación de menor riesgo (ejemplo: de calificación E a D), y así sucesivamente hasta llegar a calificación A.
- No obstante, si el crédito presenta mora, independientemente de la calificación que tenga en ese momento, se deberá llevar inmediatamente a la calificación que tenía al efectuarse la reestructuración (acumulando la mora del inicio y del proceso de reestructuración incumplido), efectuar la ley de arrastre y calcular las provisiones.
- Los ingresos de todos los créditos que sean reestructurados más de una vez deberán contabilizarse por el sistema de caja; mientras se produce su recaudo, el registro correspondiente a los intereses se llevará por cuentas de orden.
- Una operación de crédito sólo podrá reestructurarse hasta en dos oportunidades.
- Formulada por el asociado la solicitud de reestructuración de una obligación sólo se considerará siempre y cuando pueda ser corregida en el corto plazo.
- Toda la documentación relacionada con el crédito, incluida la garantía deberá ser evaluada nuevamente.
- Se marcarán en el aplicativo todos los créditos reestructurados.
- Se debe conservar el número del crédito para mantener la historia y no perder la trazabilidad, salvo aquellos casos en donde se recojan varias obligaciones.
- Se debe efectuar un seguimiento permanente respecto del cumplimiento del acuerdo de reestructuración.
- Si existiera garantía hipotecaria o prendaria se debe realizar actualización del avalúo de estas, esto con el propósito de establecer su valor de realización y poder registrar en el balance las valorizaciones.
- EVOLUCIONA podrá eliminar la condición de reestructurado cuando el deudor efectúe pagos regulares y efectivos a capital e intereses por un período ininterrumpido de 2 años para cartera de consumo.

ARTICULO 11°. Otros tipos de modificaciones de la cartera de créditos. EVOLUCIONA podrá modificar, a solicitud del deudor o por iniciativa de la

entidad previo acuerdo con el deudor, las condiciones inicialmente pactadas de los créditos, con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el potencial o real deterioro de su capacidad de pago, sin que estos ajustes sean considerados como una reestructuración en los términos señalados en el presente reglamento, siempre y cuando durante los últimos 6 meses el crédito no haya alcanzado una mora mayor a 60 días.

En todo caso, estas modificaciones deben corresponder a políticas aprobadas previamente por la Junta Directiva y deberán ser un recurso excepcional para regularizar el comportamiento de la cartera de créditos y no pueden convertirse en una práctica generalizada.

Respecto a estos créditos se debe observar lo siguiente:

- Las nuevas condiciones deben tener en cuenta el análisis de riesgo y capacidad de pago del deudor, sin desmejorar las garantías y sin que implique el uso excesivo de periodos de gracia.
- Si el deudor incumple el pago del crédito bajo las nuevas condiciones (mayor a 30 días de mora), se debe reconocer como una reestructuración, según las instrucciones previstas en el presente reglamento.
- En este caso, EVOLUCIONA deberá determinar las políticas y procedimientos para atender y aprobar las solicitudes de modificación de las condiciones de estos créditos.
- No se podrá mejorar la calificación que trae el crédito de forma inmediata, la mejora en la calificación de los créditos modificados se deberá realizar de forma escalonada con periodicidad mensual, siempre y cuando el asociado cumpla con el pago de la obligación.
- Establecer políticas y procedimientos específicos para la gestión y seguimiento de las solicitudes de modificación de los créditos, incluyendo períodos de gracia, conforme a los criterios anteriormente descritos. Así mismo, deberán mantener en sus análisis, la estimación prospectiva del potencial deterioro en la cartera de crédito asociado a la actividad económica de los deudores.
- Las obligaciones modificadas o con periodos de gracia, deben ser objeto de monitoreo especial por parte de EVOLUCIONA por lo que se deberán identificar en sus sistemas de información para el respectivo seguimiento. Sin embargo, una vez el deudor efectúe pagos regulares y efectivos a capital e intereses por un período de 1 año ininterrumpido el crédito podrá salir de este monitoreo.
- En el caso de otorgar períodos de gracia, la calificación de la obligación deberá mantenerse durante la vigencia de esta condición; sin embargo, si el Fondo de Empleados lo considera pertinente, la calificación podrá deteriorarse, de acuerdo con el análisis de riesgo realizado para tal efecto; la aprobación y aplicación del período de gracia, no implica una mejora en la calificación del deudor.

Durante el plazo que dure el período de gracia, sobre los intereses y otros conceptos asociados al crédito, causados no recaudados por EVOLUCIONA se deberá constituir un deterioro o provisión del 100% durante el respectivo mes y registrarlos en las cuentas correspondientes. Tales valores sólo se podrán disminuir en la medida que se recauden.

ARTICULO 12°. Cruces de cuenta. De conformidad con el Decreto Ley 1481 de 1989, FONAVON solamente puede tener operaciones de crédito con sus asociados, por lo tanto, al presentarse el retiro de un asociado, por cualquier circunstancia, los saldos de los créditos que resulten al momento de la desvinculación se consideran como una obligación pendiente con el fondo.

Por lo tanto, al presentarse el retiro de un asociado de FONAVON las deudas se cubrirán con los Aportes Sociales, el Ahorro Permanente, demás ahorros depositados, el salario, prestaciones sociales legales y extralegales, cesantías, indemnizaciones, bonificaciones, liquidación definitiva, cualquier tipo de pago recibido de la empresa, aplicándose el siguiente orden:

1) Las obligaciones adquiridas por la adquisición de pólizas y servicios complementarios descontadas proporcionalmente hasta los siguientes dos meses de su retiro 2) Las deudas respaldadas con aportes y ahorros, 3) Las deudas respaldadas con Fondo Social de Garantías FSG 4) Las deudas respaldadas con prenda de vehículo, 5) Las deudas respaldadas con hipoteca.

Si después de realizar los cruces correspondientes por la empresa y por el Fondo para la cancelación de las deudas, el exasociado queda con saldo de deuda en FONAVON, el procedimiento a seguir será el siguiente:

Las obligaciones se declaran, en virtud del presente reglamento, de plazo vencido y el Fondo podrá proceder a su cobro ejecutivo y hacer efectivas las garantías o suscribir acuerdo de pago con el obligado. Para el acuerdo de pago, el obligado deberá firmar estudio de sus condiciones económicas, pagaré, carta de instrucciones y presentar la(s) garantías (s) exigidas por el Fondo.

El acuerdo de pago debe ser aprobado por la gerencia tomando en cuenta para su aprobación la antigüedad, el comportamiento de pago en las obligaciones con el Fondo durante los tres (3) últimos años como asociado, contados a partir del siguiente día al recibo de la solicitud de retiro o desvinculación del Fondo.

El saldo de la obligación pasará a una tasa de interés equivalente a la tasa que tenga establecida el Fondo para la línea de libre inversión con la tasa de interés definida para el perfil de riesgo medio + 2 puntos, sin que esta supere la tasa de usura, y el plazo no podrá superar los cinco (5) años, esto aplica para todas las líneas de crédito exceptuando la de vivienda. Cuando el saldo de la obligación corresponda a una línea de vivienda, se le conservará el plazo restante para la

cancelación de la deuda y pasará a una tasa de interés equivalente a la tasa que tenga establecida el Fondo para la línea de vivienda con la tasa de interés definida para el perfil de riesgo medio + 2 puntos.

Si las circunstancias lo ameritan y se detecta algún riesgo de impago en este proceso, la gerencia tendrá la facultad de negociar el plazo de aquellos créditos que pasan a línea de "libre Inversión", sin que en ningún caso este supere el plazo remanente para el crédito objeto de análisis y tomando en consideración la(s) garantía(as) que respalda(n) la(s) obligación(es). Estos casos deberán informarse al comité de riesgos para su seguimiento y evaluación.

En caso de presentarse mora en esta obligación se cobrará la tasa moratoria establecida por la junta directiva.

ARTICULO 13°. Acuerdo de pago. EVOLUCIONA podrá suscribir acuerdos de pago sobre los saldos vencidos, tendientes a normalizar las obligaciones que presenten vencimientos, de conformidad con los lineamientos y políticas establecidas por la Junta Directiva, con el apoyo del Comité de Riesgos SIAR, a través de la Gerencia o del empleado a quien se le delegue dicha función o de terceros contratados por el fondo, facultados para suscribir estos acuerdos.

Con la suscripción de acuerdos de pago, la obligación se considerará al día sólo 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.

ARTÍCULO 14°. 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.

ARTICULO 15°. Mecanismos excepcionales para la normalización. Se podrán implementar mecanismos excepcionales de normalización de cartera castigada de acuerdo con los estudios técnicos, financieros y jurídicos acerca de la situación de la cartera y en especial de la morosidad de esta, con la finalidad de lograr su recuperación, evitar el deterioro de su estructura financiera y presupuestal y propender por la defensa, rentabilidad y recuperación del patrimonio.

Cartera castigada es aquella sobre la cual no ha sido posible su recuperación, aunque se hayan hecho las gestiones necesarias de tipo operativo, administrativo y legal para obtener su recuperación, decidiéndose excluirla del balance del fondo de empleados generando por lo tanto una disminución de su valor bruto de los registros contables contra la provisión individual. Castigado el saldo de capital se debe igualmente castigar los intereses y otros conceptos inherentes al crédito, previa constitución del 100% de la provisión requerida

para ello.

El castigo de la cartera no libera a la administración de EVOLUCIONA de sus responsabilidades por las decisiones que haya adoptado en relación con la misma y mucho menos la releva de su obligación de continuar con las gestiones de cobro que sean necesarias.

ARTICULO 16°. Requisitos para el Castigo. Una obligación crediticia morosa será susceptible de castigo cuando en el proceso de cobro jurídico sea evidente su irrecuperabilidad, evento en el cual se solicitará su castigo respectivo por consideraciones de antigüedad, monto y desmejoramiento de la garantía. Por lo tanto, se deben de observar las siguientes condiciones:

- Incapacidad económica del deudor;
- Desmejoramiento de la garantía;
- Saldo insoluto como resultado de los bienes rematados que no cubrieron la totalidad de la obligación;
- Ausencia total del asociado deudor;
- Que la obligación esté clasificada en la categoría de irrecuperable y se encuentre totalmente provisionada;
- Que, según concepto del asesor jurídico, no sea factible la recuperación de la obligación.
- En todo caso no podrá haber castigo de cartera de deudores que mantengan su condición de asociados a EVOLUCIONA.

ARTICULO 17°. Proceso de castigo. La gerencia remitirá a la Junta Directiva el informe detallado de solicitudes de castigo de la cartera de crédito morosa para su estudio y pronunciamiento, particularizando la siguiente información:

- Monto de la cartera a castigar, discriminando las condiciones de cada una de las responsabilidades;
- Concepto de la gerencia indicando las gestiones realizadas y las obligaciones crediticias a castigar como incobrables o irrecuperables;
- Concepto jurídico sobre la irrecuperabilidad de la obligación.

La Junta Directiva dejará registrado en acta la aprobación de obligaciones a castigar.

ARTICULO 18°. Bienes recibidos en pago. Los bienes recibidos en pago son aquellos bienes muebles e inmuebles recibidos por EVOLUCIONA como pago parcial o total de las obligaciones a su favor, en desarrollo de las actividades propias de su objeto social.

El recibo de bienes en pago es un mecanismo excepcional para recuperar los recursos colocados y, por lo tanto, la Junta Directiva y los administradores del fondo deben hacer las gestiones necesarias para su enajenación dentro de los plazos que se señalan en el presente reglamento sin perjuicio de los mecanismos de venta de bienes en garantía, conforme a la ley de garantías mobiliarias.

Es pertinente señalar, que los avalúos de los bienes inmuebles que se utilicen por parte de EVOLUCIONA deben ser practicados por peritos o evaluadores capacitados y que tengan los permisos correspondientes para ejercer dicha función.

ARTICULO 19°. Políticas en materia de aceptación y administración de los bienes recibidos en pago. Para la aceptación y administración de los bienes recibidos en pago la administración debe considerar:

- Procurar que dichos bienes gocen de características adecuadas para ser enajenados y obtener la mejor recuperación posible de los recursos expuestos;
- Que dichos bienes se reciben con carácter temporal, considerando un plazo máximo de dos (2) años para su venta;
- Que las políticas, en materia de bienes recibidos en pago, estén alineadas con el Sistema de Administración de Riesgo de Crédito, toda vez que la excesiva acumulación de esta clase de activos refleja problemas en la gestión del riesgo crediticio.

ARTÍCULO 20° Aprobación: El presente reglamento fue aprobado por la junta directiva de EVOLUCIONA en reunión ordinaria No. 181 del 27 de abril de 2026 y deroga los reglamentos anteriores y cualquier norma que le sea contraria o que sea anterior, sobre el mismo tema.

Para constancia firman,

Original firmado
SIGIFREDO REYES TORRES
Presidente

Original firmado
DAVID GÓMEZ LÓPEZ
Secretario (e)

ANEXO CONTROL DE CAMBIOS

Numeral	Descripción del cambio	Fecha	Junta directiva No.
ARTICULO 12°. Cruces de cuenta. 1) Las obligaciones adquiridas por la adquisición de pólizas y servicios complementarios descontadas proporcionalmente hasta los siguientes dos meses de su retiro 2) Las deudas respaldadas con aportes y ahorros, 3) Las deudas respaldadas con Fondo Social de Garantías FSG	Se incluye para el cruce de cuentas las deudas respaldadas con Fondo Social de Garantías FSG, como tercera opción.	Junio 28 de 2023	142
ARTICULO 12°. Cruces de cuenta. En caso de presentarse mora en esta obligación se cobrará la tasa moratoria establecida por la junta directiva.	Se ajusta para que quede generalizado dado que en el reglamento de crédito se establece cual es la tasa de referencia que se tendrá en cuenta para cobrar la mora.	Octubre 18 de 2023	146
Cambio denominación	Se realiza el cambio de la denominación por Fondo de Empleados FONEVOLUCIONA y la marca EVOLUCIONA	27 de abril de 2026	181
ARTICULO 12°. Cruces de cuenta.	Cambio de tasa de interés de créditos de exasociados teniendo como referencia la tasa de interés para el perfil de riesgo medio Se faculta a la gerencia para ampliar el plazo establecido para los créditos que pasan bajo la línea de libre inversión		