

POLÍTICA INTEGRAL DE GESTIÓN DE CARTERA Y COBRANZA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BOYACÁ - COMFABOY

Basado en el Manual de Prestación de Servicios de Crédito Social de COMFABOY, se establece la siguiente política de cobranza para garantizar la recuperación efectiva de la cartera y la sostenibilidad del fondo:

1. MARCO LEGAL Y ALCANCE

La presente política establece los lineamientos para la recuperación de obligaciones crediticias de la Caja, fundamentada en la Ley 1527 de 2012 y 1902 de 2018 (Libranza), la Ley 1266 de 2008 y Ley 2157 de 2021 (Habeas Data). Esta regulación vincula al deudor y codeudores mediante la aceptación de los reglamentos que rigen el crédito.

2. DISPOSICIONES GENERALES Y OPORTUNIDAD DE PAGO

- **Inicio de recuperación:** El cobro de las cuotas (capital, intereses y seguros) inicia al mes siguiente de la fecha en que se realice el desembolso.
- **Plazo de pago oportuno:** Se considera pago oportuno el realizado dentro de los diez (10) primeros días calendario de cada mes.
- **Intereses de mora:** A partir del onceavo (11) día se causarán intereses de mora diarios, utilizando la tasa máxima permitida por la Superintendencia Financiera.
- **Gastos de Cobranza:** A partir del día 61 de mora para deudores desafiliados y día 91 de mora para trabajadores afiliados, **se generará la causación de honorarios y gastos de cobranza**, los cuales serán liquidados según el tiempo de mora y el estado de la obligación (extrajudicial o judicial).
- **Bloqueo de servicios:** COMFABOY suspenderá automáticamente el servicio de crédito a empresas o trabajadores con obligaciones vencidas por más de 30 días.
- **Responsabilidad de pago personal:** En caso de que la empresa por cualquier motivo no realice el descuento por nómina, el deudor se compromete a cancelar personalmente en las oficinas o cuentas autorizadas de COMFABOY.

3. PRIORIDAD EN LA APLICACIÓN DE PAGOS

Cuando un crédito registra mora, los pagos recibidos se aplicarán estrictamente en el siguiente orden de prioridad:

1. Intereses de mora.
2. Cuotas de seguros.
3. Intereses corrientes.
4. Amortización a capital.
5. **Gastos y Honorarios de Cobranza:** Incluye honorarios de casa de cobranza, abogados y costas judiciales o extrajudiciales.

para la recuperación de obligaciones crediticias de la Caja, fundamentada en la Ley 1527 de 2012 y 1902 de 2018 (Libranza), la Ley 1266 de 2008 y Ley 2157 de 2021 (Habeas Data). Esta regulación vincula al deudor y codeudores mediante la aceptación de los reglamentos que rigen el crédito.

4. GESTIÓN POR TERCEROS Y HONORARIOS DE COBRANZA

- Delegación: En virtud de las autorizaciones otorgadas por los deudores en el pagaré y la carta de instrucciones, COMFABOY podrá delegar en terceros especializados la gestión de cobro pre-jurídicos y jurídicos. Dichos terceros están plenamente facultados para realizar labores de ubicación, estructuración de acuerdos de pago y representación en procesos ejecutivos. En todo caso, la gestión de recaudo deberá priorizar la protección del patrimonio del fondo de Crédito Social, garantizando el reintegro total de los rubros de capital, intereses corrientes y seguros pactados.
- Causación de Honorarios: Cuando la obligación sea trasladada a una agencia externa, el deudor y codeudores deberán asumir el costo de los honorarios de cobranza y honorarios de abogado. Estos se causarán desde el primer día de traslado a la Casa de Cobranza y serán asumidos por el deudor.
- Tarifa de honorarios: Para la vigencia 2026, los honorarios serán calculados sobre el valor total del pago realizado, de acuerdo al vencimiento según la siguiente tabla:

Franja de Mora	Tarifas
1 a 30 días	1% + IVA
31 a 60 días	3% + IVA
61 a 90 días	5% + IVA
91 a 120 días	6% + IVA
121 a 180 días	10% + IVA
181 a 270 días	12% + IVA
271 a 360 días	20% + IVA
Mayor a 360 días	25% + IVA
Cartera Castigada	30% + IVA

El porcentaje sobre el cual se define la comisión es liquidado sobre el valor que sea efectivamente recaudado dentro del proceso de cobranza.

- Transparencia: COMFABOY informará al deudor la identidad de la casa de cobranza asignada para verificar la legitimidad del cobro.

5. CLASIFICACIÓN DEL RIESGO DE CARTERA

La cartera se categoriza según la edad del vencimiento para determinar las acciones de cobro:

- **Categoría A (Riesgo normal):** 0 a 30 días de vencimiento.
- **Categoría B (Riesgo aceptable):** 31 a 60 días de vencimiento.
- **Categoría C (Riesgo apreciable):** 61 a 90 días de vencimiento.
- **Categoría D (Riesgo significativo):** 91 a 180 días de vencimiento.
- **Categoría E (Riesgo de incobrabilidad):** Más de 181 días de vencimiento.

6. ETAPAS DE LA GESTIÓN DE COBRANZA

La gestión se divide en las siguientes fases:

- **Etapa Persuasiva (1 a 60 días de mora):** Se busca el cumplimiento de pago voluntario mediante comunicación telefónica, SMS y correos dirigidos a la empresa y al trabajador. Se notifica formalmente sobre el reporte negativo ante centrales de riesgo (con antelación de 20 días legales) si la mora persiste.
- **Etapa Pre-jurídica (61 a 90 días de mora):** Envío de comunicación de cobro pre-jurídico al deudor y codeudor a los correos electrónicos registrados en la solicitud de crédito o al correo producto de actualización de datos y llamadas telefónicas de recordación.
 - **Desafiliados:** Ante el alto riesgo que representa la pérdida de la fuente de recaudo (nómina), **estos deudores se trasladan a la Casa de Cobranza Externa a partir del día 61 de mora**, activando el cobro de honorarios.
- **Etapa Jurídica (Más de 91 días de mora):** Una casa de cobranza asume la totalidad del proceso, actuando como apoderado de Comfaboy, para iniciar el cobro judicial. Se generan cobro de honorarios, gastos de cobranza y/o costas judiciales.
 - **Afiliados:** Los deudores con vínculo laboral activo son trasladados a la Casa de Cobranza Externa al cumplir los 91 días de mora, iniciando la causación de honorarios de gestión.

7. SITUACIONES ESPECIALES DE RECAUDO

- **Terminación del vínculo laboral:** La empresa está obligada a descontar el saldo total de la deuda (capital, intereses y gastos de cobro) de las prestaciones sociales, liquidación, indemnizaciones o bonificaciones del trabajador.
- **Cesantías y Subsidios:** COMFABOY está autorizado para solicitar el saldo de cesantías al fondo respectivo o descontar del subsidio monetario y extraordinario para cubrir la deuda.
- **Fallecimiento del deudor:** El saldo pendiente se compensará con el seguro de vida o se descontará del subsidio monetario extraordinario por muerte al que tengan derecho los beneficiarios.
- **Cláusula Aceleratoria:** COMFABOY podrá exigir el pago inmediato de la totalidad de la deuda por mora por pérdida de calidad de empleado o desafiliación de la empresa a la Caja.

8. NORMALIZACIÓN Y CASTIGO DE CARTERA

- **Campañas de normalización:** Comfaboy podrá realizar campañas de normalización para deudas mayores a 360 días, ofreciendo condonaciones de hasta el 100% de intereses de mora por pago total, buscando siempre recuperar mínimo el capital, interés corriente y seguros.
- **Castigo de cartera:** Procede cuando se han agotado todas las etapas de cobro, existe un concepto de incobrabilidad del área jurídica, el deudor es insolvente y la obligación está provisionada al 100%. El castigo debe ser aprobado por el Comité de Castigo de Cartera y no extingue la obligación solidaria.

9. CANALES DE RECAUDO:

Los canales de recaudo autorizados por COMFABOY son los siguientes:

- **Botón de Pagos PSE:** En la página de Comfaboy, se encuentra habilitado el botón de pagos PSE, que permite que las transacciones de pago queden de manera inmediata en las cuentas de crédito social, evitando tiempos de espera, además, permite identificar, de manera sencilla el originador de la transacción. El link es el siguiente:
 - <https://www.comfaboy.com.co/pagonline/login/login.faces>
- **Recaudo referenciado:** Permite la plena identificación del originador de la transacción y se puede hacer a través de los siguientes formatos:
 - **A través de formato recaudo empresarial:** COMFABOY dispone en su portal web de una herramienta de recaudo empresarial diseñada para agilizar el proceso de pago. Este sistema permite la generación de un soporte de pago referenciado con código de barras, compatible con las entidades bancarias vinculadas a la línea de Crédito Social. La automatización de este documento garantiza la identificación oportuna y en línea de las transacciones, minimizando errores en la aplicación de los pagos.
 - <https://www.comfaboy.com.co/aplicaciones/bancos/>

9. CASA DE COBRANZA AUTORIZADA POR COMFABOY VIGENCIA 2026

ASESCO BPO S.A.S.

Horario de atención

lunes a viernes 8:00 am - 6:00 pm,
Sábados 8:00 am 12:00 m.

Teléfonos de contacto

3044390461 y 3023306799

Correo Electrónico

servicioalcliente@asescobpo.com