MEDIDAS DE NORMALIZACIÓN DE CARTERA:
RÉGIMEN DE AJUSTES OPERATIVOS CRÉDITOS EN LA MODALIDAD DE RECAUDO POR LIBRANZA

1. Definición y Naturaleza del Ajuste Operativo

El Ajuste Operativo es una medida correctiva excepcional diseñada para gestionar obligaciones crediticias bajo la modalidad de recaudo por libranza que hayan incurrido en mora por un período no superior a sesenta (60) días calendario, cuando la imposibilidad de realizar el descuento regular de la cuota obedezca estrictamente a causales operativas, administrativas o circunstanciales ajenas al deudor. Esta medida procede exclusivamente cuando la contingencia no refleja ni compromete la capacidad real o potencial de pago del cliente.

Consiste en la reubicación de las cuotas impagas hacia el final del plazo original de la obligación (extensión de plazo o rediferido), permitiendo regularizar contable y contractualmente el crédito con el fin de evitar que una falla operativa ajena al deudor afecte su historial financiero.

2. Facultad de Aplicación Directa (Aplicación por la Entidad con aviso al deudor)

En virtud de la información clara, previa y comprensible suministrada en la etapa precontractual, y de conformidad con la autorización y mandato expreso otorgado por el Deudor en la Cláusula 17 de la Solicitud y Contrato de Crédito de Libranza, KOA Compañía de Financiamiento S.A. queda expresamente facultada para aplicar e implementar de oficio y de manera preventiva el correspondiente **Ajuste Operativo** en sus sistemas de cartera, una vez se verifique y soporte documentalmente la inconsistencia, novedad o rezago en el giro reportado por la respectiva entidad pagadora.

- Esta facultad preventiva se constituye en exclusivo beneficio e interés del titular del crédito, con el propósito de mitigar y evitar que retrasos, desajustes o fallas de carácter estrictamente administrativo u operativo imputables a la pagaduría y ajenos a la solvencia o voluntad de pago del Deudor deriven en una afectación indebida de su historial crediticio, generen el cómputo de intereses de mora improcedentes o motiven reportes negativos ante los operadores de bancos de datos de información crediticia (como Datacrédito-Experian y CIFIN-TransUnion), garantizando así el principio de veracidad y calidad del dato financiero (Ley 1266 de 2008).
- La ejecución de esta prerrogativa tiene carácter restringido y excepcional. KOA únicamente podrá aplicar el mecanismo de Ajuste Operativo cuando la novedad encaje de manera estricta y comprobable en alguna de las catorce (14) causales operativas taxativamente previstas en sus Políticas y Manuales de Gestión de Cartera. En consecuencia, si la novedad reportada por la pagaduría o advertida por la entidad evidencia la pérdida definitiva del empleo, un sobreendeudamiento estructural, una disminución permanente de la capacidad de pago o un estado de insolvencia del Deudor, KOA no podrá aplicar este ajuste directo y dará trámite riguroso a los mecanismos formales de modificación, renegociación o

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA KOA C.F - Compañía de Financiamiento S.A DE COLOMBIA

reestructuración de la obligación, conforme a las disposiciones regulatorias expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

- Toda aplicación de este mecanismo será informada oportunamente al Deudor a través de los canales de contacto autorizados, detallando la novedad operada y la gestión realizada.

3. Condiciones de Elegibilidad y Reglas de Frecuencia

Para que una obligación sea susceptible de la aplicación del Ajuste Operativo, deberán concurrir la totalidad de las siguientes condiciones operativas:

Criterio Técnico	Regla Aplicable
Altura de Mora Máxima	No superar sesenta (60) días calendario de mora contable.
Tope de Frecuencia Anual	Máximo dos (2) ajustes operativos dentro del mismo año calendario.
Distanciamiento Temporal	Término no menor a seis (6) meses continuos entre la fecha de aplicación de un ajuste operativo y la ejecución del subsiguiente.
Continuidad de la Libranza	La obligación debe mantener vigente el convenio de libranza con la pagaduría y la expectativa de recaudo regular normalizado.

4. Catálogo Taxativo de Causales Operativas

De acuerdo con las Políticas de Cartera y Cobranza, la entidad únicamente aplicará ajustes operativos cuando la novedad esté amparada y soportada documentalmente bajo alguna de las siguientes causales objetivas:

#	Causal Operativa	Descripción y Alcance Técnico
1	**Descuentos ocasionales operando**	Corresponde a una novedad administrativa ocasionada por deducciones extraordinarias que afectan temporalmente la capacidad de efectuar el descuento de la libranza.
2	**Persistencia de descuentos de otras entidades**	Corresponde cuando el crédito fue destinado a cancelar obligaciones con otras entidades y estas no realizan oportunamente el levantamiento del descuento anterior ante la pagaduría. La demora obedece a un trámite administrativo entre terceros y no a dificultades financieras del deudor.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA KOA C.F - Compañía de Financiamiento S.A DE COLOMBIA

3	**Salario mínimo**	Corresponde a una suspensión temporal del descuento originada por el proceso anual de actualización del salario mínimo legal vigente (SMMLV), realizado por la pagaduría. Una vez finalizado el ajuste técnico, el descuento se restablece normalmente.
4	**Suspensión de pensión**	Corresponde cuando el fondo de pensiones suspende temporalmente el pago de la mesada mientras adelanta procesos administrativos, como la validación de certificados de supervivencia o de invalidez. Esta situación no implica, por sí misma, un deterioro permanente de la capacidad de pago del cliente.
5	**Cambio de pagaduría**	Corresponde al periodo de transición generado por el traslado del deudor hacia una nueva entidad pagadora, durante el cual debe formalizarse nuevamente el registro de la libranza. La interrupción del descuento obedece al proceso administrativo de traslado y no a la situación financiera del cliente.
6	**Error de verificación**	Corresponde a una inconsistencia durante el proceso de validación documental o de datos con el tercero, subsanable mediante el ajuste de la información en el sistema.
7	**Reporte extemporáneo de novedad**	Corresponde a desfases en los tiempos de procesamiento operativo derivados de la variabilidad de los cronogramas de las pagadurías, los cuales son factores atípicos en el flujo de información que conllevan anomalías en la radicación de la novedad de descuentos.
8	**Sin descuento por pagaduría**	Corresponde a inconsistencias técnicas derivadas de inobservancias u omisiones al momento de la visación por parte de la pagaduría.
9	**Incapacidad temporal**	Corresponde a una suspensión del descuento derivada de una novedad de salud del titular. Esta situación es transitoria mientras el cliente normaliza su ingreso a sus labores en la entidad.
10	**Licencia**	Corresponde a la suspensión temporal del descuento durante un periodo de licencia autorizada, remunerada o no remunerada. Procederá como ajuste operativo cuando existan

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA KOA C.F - Compañía de Financiamiento S.A DE COLOMBIA

		soportes que acrediten el carácter temporal de la licencia y se espere la reanudación del vínculo laboral y del descuento.
11	**Pendiente pago de pagaduría**	Corresponde a retrasos administrativos en la transferencia o reporte de los recursos descontados por parte de la pagaduría. Esta situación no afecta la capacidad de pago del deudor, puesto que el descuento fue efectuado o se encuentra en proceso administrativo de normalización.
12	**Reintegros de la Nación**	Corresponde a novedades administrativas derivadas de devoluciones o pagos retroactivos efectuados por entidades del Estado, que afectan temporalmente la aplicación del descuento sin representar un deterioro de la capacidad de pago.
13	**Vacaciones**	Corresponde a la suspensión temporal del descuento mientras el empleado disfruta su periodo de descanso, activándose automáticamente al retornar a labores.
14	**Sanción**	Corresponde a una medida disciplinaria de carácter temporal que genera una afectación transitoria en el descuento por nómina. Procederá como ajuste operativo siempre que la sanción no implique la terminación del vínculo laboral ni evidencie una afectación permanente de la capacidad de pago del deudor.

5. Transparencia sobre los Efectos Económicos y Costo del Crédito

Para garantizar la total transparencia financiera exigida por el regulador, se detallan los efectos patrimoniales derivados del diferimiento de cuotas:

- **Invariabilidad de Tasa y Capital Inicial:** La aplicación del ajuste operativo NO incrementa el saldo frente al valor del capital inicial pactado ni altera la tasa de interés remuneratoria acordada en la solicitud de crédito.
- **Causación de Intereses Corrientes y Seguros durante el Plazo Extendido:** Al trasladarse cuotas impagas hacia el final de la obligación, el plazo contractual total del crédito se extiende en igual número de meses. Por tal razón, se causarán los intereses corrientes ordinarios y las primas del seguro de vida grupo deudores correspondientes al período ampliado. El deudor NO pagará gastos de cobranza sobre las cuotas ajustadas. Estos intereses y primas adicionales forman parte del nuevo costo financiero total, que se informa al deudor en la comunicación descrita en el numeral 6.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA KOA C.F - Compañía de Financiamiento S.A DE COLOMBIA

- **Liquidación en Pagos Anticipados o Cancelación Total:** Conforme a la Ley 1555 de 2012, el cliente conserva en todo momento el derecho a efectuar pagos anticipados parciales o cancelación total sin incurrir en penalidades ni sanciones. En los pagos parciales, el deudor decide si el abono disminuye el valor de la cuota o el plazo de la obligación (artículo 1.º de la Ley 1555 de 2012). En dicho evento, el titular deberá cancelar exclusivamente el capital insoluto y el 100% de los intereses corrientes y primas de seguros efectivamente causados y devengados hasta la fecha del pago. En ningún caso se liquidarán conceptos futuros o no causados.

6. Notificación Obligatoria y Procedimiento de Desistimiento

La facultad de KOA de ejecutar el ajuste operativo en los sistemas de cartera está estrictamente supeditada al respeto absoluto de las siguientes garantías del consumidor financiero:

• **Paso 1: Comunicación Oficial de Nuevas Condiciones: s**imultáneamente a la ejecución operativa del ajuste en el sistema, KOA enviará una notificación personalizada al correo electrónico o mediante mensaje de texto al número de teléfono registrado del cliente. Esta contendrá el detalle de las cuotas rediferidas, el nuevo plan de pagos, el plazo final ajustado y el nuevo costo financiero total.

• **Paso 2: Plazo de Desistimiento:** El titular dispondrá de un término de TRES (3) DÍAS CALENDARIO, contados a partir del envío de la comunicación, para manifestar por canales oficiales su desacuerdo o desistimiento respecto a la medida aplicada.

• **Paso 3: Mecanismo de Reverso Inmediato:** En caso de desistimiento, el área de Cartera y Cobranzas reportará a Tecnología para revertir de manera integral el ajuste en el sistema en un término máximo de cinco (5) días hábiles, retornando la obligación a su cronograma y saldo original.

• **Paso 4: Canales de Pago Alternativos:** Al operar el reverso, el cliente podrá proceder al pago voluntario de la cuota pendiente mediante pago por ventanilla, PSE o corresponsales bancarios, sin que se generen sanciones.

• **Paso 5: Blindaje Contractual (Prohibición de Terminación Unilateral):** El ejercicio legítimo del derecho de desistimiento por parte del consumidor NO constituirá bajo ninguna circunstancia causal de terminación unilateral del contrato de crédito, ni aceleración de plazos, ni aplicación de sanciones, garantizando la plena vigencia de su relación con la entidad.

7. Impacto en Centrales de Información Financiera y Diferenciación

De acuerdo con la Ley Estatutaria de Hábeas Data (Ley 1266 de 2008) y la Circular Básica Contable y Financiera de la SFC:

- **Ajustes Operativos:** Al obedecer a fallas netamente operativas y no a deterioro patrimonial del cliente, NO conllevan la marcación del crédito como 'Reestructurado' ante los operadores de bancos de datos crediticios (Datacrédito-Experian / CIFIN-TransUnion), preservando el historial crediticio del titular conforme a la normativa aplicable.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA KOA C.F - Compañía de Financiamiento S.A DE COLOMBIA

- **Modificaciones por Disminución de Capacidad de Pago:** Si la novedad de nómina o situación laboral del titular no es temporal y compromete estructuralmente su capacidad de pago, la obligación no podrá ser objeto de ajuste operativo. En tal evento, se requerirá un análisis formal de viabilidad financiera, procediendo el reporte y marcación regulatoria correspondiente conforme al Capítulo II de la Circular Básica Contable y Financiera (modificado por la Circular Externa 026 de 2017) o las normas que lo modifiquen o sustituyan.

8. Canales De Atención De Peticiones, Quejas Y Reclamos

EL Deudor tiene derecho a presentar de manera respetuosa peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante KOA, ante el Defensor del Consumidor Financiero o ante la SFC, a través de los siguientes medios:

Canales de atención de KOA

Línea de atención: (601) 745 4095 (Bogotá) y 01 8000 18 4095 (línea nacional gratuita)

Chat de la página web: www.koa.co
Línea de WhatsApp: 315 770 6670
Portal de Clientes PQRS: www.koa.co/pqrs/
Correo electrónico: servicioalcliente@koa.co
Oficina principal: Carrera 14 No. 93A-30, Bogotá D.C.

Defensor del Consumidor Financiero

EL CLIENTE podrá acudir, de forma gratuita, al Defensor del Consumidor Financiero de KOA, función que ejerce Serna & Rojas Asociados (defensora principal: Patricia Amelia Rojas Amézquita; defensor suplente: Carlos Mario Serna Jaramillo), a través de los siguientes canales:

- Correo electrónico: defensoria@defensoriasernarojas.com
- Dirección: Carrera 16A No. 80-63, Edificio Torre Oval, oficina 601, Bogotá D.C.
- Teléfono: (601) 489 8285

Sitio web: www.defensoriasernarojas.com

Horario de atención presencial: lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 12:00 m. y de 2:00 p. m. a 5:00 p. m.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA KOA C.F - Compañía de Financiamiento S.A DE COLOMBIA