

Política de cobranzas COOPTENJO

Para **COOPTENJO** es de suma importancia que nuestros asociados, deudores e interesados conozcan nuestra política de cobro de cartera en cada una de sus etapas, con el objeto de afianzar nuestros lazos cooperativos, siempre garantizando el cumplimiento de nuestros deberes legales y atribuciones.

1. Definición:

La gestión de cobranza es el proceso por medio del cual **COOPTENJO** despliega una serie de acciones en pro de la recuperación y normalización de las obligaciones crediticias, con la finalidad de asegurar la recuperación total de las mismas que se encuentren en las diferentes etapas de cartera, la cual se constituye desde la etapa preventiva generando la recordación de pago para aquellas obligaciones antes de su vencimiento.

Una vez un asociado y/o deudor incurra en mora sin importar la altura de la misma, podrá ser contactado por agentes externos y/o internos que asigne **COOPTENJO**, quienes deberán identificarse ante el asociado y/o tercero y procederán a realizar el ejercicio de cobro de cartera.

La gestión de recuperación se realizará a los números de teléfono fijos y móviles, direcciones físicas, electrónicas y demás datos suministrados por los asociados y/o deudores, y aquellos que sean suministrados por medio de consultas masivas a las cuales este autorizado **COOPTENJO**.

La gestión de recuperación también puede dirigirse a las personas que figuren como codeudores, avalistas, referencias, garantes, o deudores solidarios de las obligaciones, cuando existe autorización previa del asociado.

2. Horarios para ejercer acciones de cobranza y/o actividades de recuperación y normalización.

Todos los agentes de recuperación internos o externos están obligados a desarrollar la gestión de cobranza, recuperación y normalización con profesionalismo, de forma respetuosa, informándole con claridad al asociado y/o deudor sobre el estado de sus obligaciones y orientándolo para la adecuada normalización de las mismas, esto último en los siguientes horarios;

Días	Horarios
Lunes a Viernes	Entre las 06:00 a.m. y las 08:00 p.m.
Sábados y fines de semana	Entre las 06:00 a.m. y las 06:00 p.m.

Todos los agentes procuraran realizar la gestión de recuperación en horarios acordes con la actividad económica del asociado y/o deudor, por lo tanto y en el evento que el asociado y/o deudor no sea localizado en los horarios antes indicados, se intentará ubicarlo en horarios extraordinarios.

3. Tipos de Gestión de Recuperación de Cartera

3.1. Gestión Extrajudicial o Perjudica:

Son las actividades desarrolladas con el fin de informar e incentivar el pago de las obligaciones al día o recuperar las obligaciones ya vencidas. Esta gestión de recuperación puede encontrarse en las siguientes etapas:

- a. Gestión Preventiva:** La etapa preventiva son acciones generadas con anticipación a la fecha de vencimiento de los productos de crédito, con el propósito de recordar la fecha límite del próximo pago o vencimiento.

Esta labor se enmarca dentro de las tareas de seguimiento y acompañamiento a nuestros asociados.

- b. Gestión Temprana:** comprende la gestión de créditos con mora de 1 hasta 60 días y cuya finalidad es realizar un acuerdo de pago que permita normalizar la obligación.

En la etapa temprana se indagan las razones que motivaron el no pago de las obligaciones, se brinda orientación y se definen compromisos de pago que permitan la normalización de las obligaciones.

- c. Gestión Media:** Comprende la gestión de créditos con mora entre 61 y 180 días., donde agotadas las etapas anteriores no ha sido positiva la normalización o recuperación del crédito.

Se intensificará el envío de comunicaciones, gestión telefónica, mensajes de texto, correos físicos y virtuales, visitas y demás que determine el área correspondiente.

- d. Gestión Avanzada:** Comprende la gestión de recuperación para la cartera mayor a 180 días en mora de cartera vigente y cartera castigada. Dentro de esta etapa, se realizará la perfilación segmentada para el inicio de cobro jurídico, realizando la asignación a un abogado o firma de abogados, quien (es) se encarga (ran) de adelantar las gestiones jurídicas necesarias para la recuperación de la obligación.

3.2. Gestión Judicial:

Las acciones judiciales se inician cuando no se logra la normalización de las obligaciones o cuando según las políticas de evaluación de incumplimiento y con base en las garantías vigentes o la investigación de bienes e ingresos, existe un análisis de costo / beneficio que amerita el inicio de esta gestión.

Los créditos con tipo de Gestión Judicial también pueden ubicarse en la Etapa Temprana, Etapa Media y Etapa Avanzada de Recuperación.

3.3. Gestión Dual:

Durante la vigencia de la gestión judicial, el área responsable, está autorizada para determinar acciones de recuperación simultáneas por parte de agentes externos o internos especializados, los cuales proponen al asociado, la normalización de las obligaciones en mora, mediante negociaciones de tipo extrajudicial. Los agentes externos especializados pueden ser distintos a los abogados externos designados para la gestión judicial.

4. Canales de pago.

- 22 agencias y 3 puntos express a nivel de Cundinamarca.
- PSE.
- Débito Automático.
- Convenio Bancolombia.
- Convenio Efecty.

5. Medios de Contactabilidad:

COOPTENJO dispone de los siguientes canales de atención para que los asociados que se encuentran en mora en el pago de sus obligaciones se comuniquen con la entidad;

- Una línea fija telefónica de atención al asociado en situación de mora PBX: 5 93 99 66 Extensión 8519 – 8510 – 8522 – 8537- 8528.
- Líneas celulares, WhatsApp o cualquier aplicación de mensajería instantánea que permita otro tipo de comunicaciones interactivas para la atención especializada de recuperación y normalización de créditos, 3175179640 – 3164733327 – 3175179623 - 3176571090 – 3175165440.
- Un correo institucional para atención y orientación exclusiva de asociados en situación de dificultad en el cumplimiento del pago de sus obligaciones crediticias:
cartera.administrativa@cooptenjo.com.co
- Canales de comunicación a través de las líneas de atención telefónica, presencial y virtual de los agentes externos especializados.

Además del contacto telefónico, los medios adicionales a los cuales accede la cooperativa para informar al asociado de su deuda son los siguientes:

- Comunicaciones físicas.
- Mensajes de texto y de voz.
- Correos electrónicos.
- Visitas por personal autorizado e identificado.
- Comunicaciones a los empleadores ejerciendo el derecho de prelación de pago consagrado en la ley 79 del año 1988 y ley 1527 de 2012.
- Respuesta de Voz Interactiva “IVR”.
- Llamadas telefónicas y contacto con terceros adultos, responsables o representantes, en ningún caso con personas no identificadas.
- Llamadas telefónicas con mensaje a contestador automático.
- Sistemas de CHAT a través de las herramientas de SMS, WHATSAPP, o cualquier aplicación de mensajería instantánea que permita otro tipo de comunicaciones interactivas, contratada con proveedores de telecomunicación externos.
- Atención en agencia u oficina de la entidad, sean estas agendadas por medio de citación o a solicitud del asociado y/o deudor.

Cuando de manera excepcional se deba contactar a una persona ajena a la relación crediticia, como las personas incluidas por el asociado y/o tercero como “referencia” al adquirir la obligación con COOPTENJO, los gestores internos y externos especializados se abstendrán de brindarles información sobre la mora y el proceso de la gestión de recuperación, con el fin de guardar confidencialidad y protección de datos sensibles del deudor.

6. Aplicación de los pagos cartera vencida:

La imputación de pagos a las obligaciones objeto de cobro, se hará en el siguiente orden:

- 7.1. Gastos de recuperación.
- 7.2. Conceptos varios adeudados (seguros, gastos judiciales, otros).
- 7.3. Intereses de mora.
- 7.4. Intereses corrientes.
- 7.5. Abono a capital.

Cuando a la obligación no se le haya ejecutado la cláusula de aceleración de plazo, la imputación de pagos a los saldos de la obligación se hará comenzando por la primera cuota más vencida.

7. Gastos de Cobranza.

La gestión de Cobranza realizada por COOPTENJO y/o sus agentes externos, generarán una comisión de cobranza o gastos de cobranza, que deberá ser asumida en su totalidad por el asociado y/o deudor o tercero interesado al momento del pago de cualquier valor que se encuentre pendiente de pago a favor de **COOPTENJO**.

Dicha comisión y/o honorarios serán liquidados sobre el valor pendiente por cancelar cuyo estado sea vencido, una vez recibido el pago las tarifas mencionadas se adicionarán con el impuesto IVA vigente; los gastos de cobranza se calculan con base en el saldo en mora efectivamente recaudado.

Los Gastos de Cobranza en cada pago parcial se calcularán sobre el valor efectivamente recaudado de las obligaciones; los honorarios de abogados serán cancelados directamente en las dependencias de **COOPTENJO**.

El monto de los Gastos de Cobranza dependerá del número de días de mora de la obligación al momento del pago y del tipo de gestión realizada.

A continuación, se relaciona las tarifas establecidas por **COOPTENJO** las cuales podrán ser sujeta de modificación cuando la entidad así lo determine;

8.1. Gastos de cobranza cartera vigente extrajudicial o prejurídica:

Cartera Administrativa sin judicializar	
Franja	Tarifa
Preventiva	N/A
De 1 a 5	N/A
De 6 a 15	5,00%
De 16 a 30	9,00%
De 31 a 60	12,00%
De 61 a 90	14,00%
De 91 a 180	16,00%
De 181 a 360	18,00%
Más de 360	20,00%

8.2. Gastos de Cobranza cartera en cobro jurídico:

Cartera Administrativa judicializada	
Franja	Tarifa
Preventiva	N/A
De 1 a 5	N/A
De 6 a 30	15,00%
De 31 a 60	15,00%
De 61 a 90	15,00%
De 91 a 180	20,00%
De 181 a 360	20,00%
Más de 360	20,00%

8.3. Honorarios Cobranza de Cartera Castigada:

Cartera Castigada sin judicialar	
Estado	Tarifa
Cartera Castigada	20,00%

8.4. Honorarios Cobranza de Cartera Castigada judicializada

Cartera Castigada sin judicialar	
Estado	Tarifa
Cartera Castigada	20,00%