

POLITICA GESTIÓN DE COBRANZA Y RECUPERACIÓN DE CARTERA

CAR-F-027 VR 0.0 03102022

La cobranza es un conjunto de acciones estratégicas, secuenciales y armónicas diseñadas y ejecutadas para lograr el recaudo de la cartera, dichas actividades de cobranza están encaminadas a obtener el recaudo de los créditos otorgados por COOMULDESA que conforman un sistema estandarizado congruente con la identidad corporativa que debe tener para todos los efectos de la administración eficiente de recursos de la cooperativa y de los ahorradores.

ETAPAS DE COBRO DE CARTERA:

1. Cobranza Administrativa: (Obligaciones vencidas en edad temprana) se realiza para obligaciones cuyos pagos no se producen en la fecha pactada. Se inicia entre uno (1) hasta treinta (30) días de vencimiento, mediante llamada telefónica al deudor y codeudor y envío de comunicación primer aviso mensaje SMS.

2. Cobranza Prejurídica: Son las acciones de cobro encaminadas a gestionar la cartera cuando los deudores que no lograron normalizar sus obligaciones en la etapa de Cobro Administrativo, ni formularon propuesta viable de arreglo y hasta tanto no se obtenga la documentación necesaria para iniciar las demandas judiciales. La gestión de cobranza en la etapa de cobro Prejurídica se inicia a partir del día treinta y uno (31) días contacto telefónico con deudor y codeudor, visitas de cobro, comunicaciones, cuyos gastos serán asumidos por el deudor.

3. Cobro Jurídico: Son las acciones de cobro encaminadas a recuperar la cartera por la vía judicial a aquellos deudores que habiendo agotado las etapas de cobro administrativo y perjudico no fue posible obtener la recuperación de cartera, salvo situaciones especiales donde el proceso jurídico puede iniciar sin que se cumplan todas las etapas de cobranza mencionada conforme a la normatividad vigente.

HORARIOS PARA LA GESTIÓN DE COBRO

La red comercial, Gerentes de oficina y el centro de cobranza, adscrito al departamento de cartera, están obligados a desarrollar la gestión de cobro con profesionalismo, de forma respetuosa, informándole con claridad al asociado sobre el estado de sus obligaciones y orientándolo para la adecuada normalización de las mismas en los horarios de atención de nuestra red de oficinas.

HERRAMIENTAS PARA GESTIONAR EL COBRO

Dependiendo de la etapa en que esté la gestión de cobro (preventivo, administrativo, pre jurídico, jurídico), podrá tratarse de:

- Llamadas telefónicas
- Mensajes de texto o de correo electrónico
- Cartas de cobro
- Estados de cuenta
- Visitas de Cobro
- Retención de salarios
- Proceso Judicial

La cooperativa contactará al titular y codeudor en la dirección y teléfonos suministrados, quien debe mantener actualizada su información de acuerdo con lo establecido en la ley de Habeas Data; en caso no

conseguir contacto directo se remitirá a la referencia, con el fin de lograr una efectiva localización.

REPORTE EN CENTRALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA

Cuando pasados 20 días calendario a partir de la fecha de la comunicación de Habeas Data enviada por la cooperativa vía SMS y e-mail a deudores con mora superior a 30 días, y persiste el incumplimiento de pago por parte del titular, se procederá a realizar el reporte negativo ante las centrales de información.

El Departamento de Cartera, se encargará de dar cumplimiento a la normatividad vigente que regule el derecho constitucional de habeas data, (Ley 1266 de 2008, ley 5157 de 2021, entre otras) en cuanto a reporte, actualización, eliminación de reportes a las centrales de información.

TARIFAS HONORARIOS JURIDICOS

1. Tarifa Plena por Extinción o Abono Efectivo: Los porcentajes de honorarios, se liquidarán única y exclusivamente sobre el valor del capital recaudado.

BASE DE LIQUIDACIÓN	ETAPAS PROCESALES	PRACTICA DE MEDIDAS	% LIQUIDACIÓN HONORARIOS
Recaudo efectivo a capital	Antes de notificación	NO	10% + IVA *
		SI	12% + IVA *
	Después de notificación	NO	13% + IVA *
		SI	15% + IVA *

2. Tarifa Plena por Extinción o Abono Efectivo:

BASE DE LIQUIDACIÓN	ETAPAS PROCESALES	PRACTICA DE MEDIDAS	% LIQUIDACIÓN HONORARIOS
Saldo normalizado capital	Antes de notificación	NO	5% + IVA *
		SI	7% + IVA *
	Después de notificación	NO	8% + IVA *
		SI	10% + IVA *