POLITICA GESTIÓN DE COBRANZA Y RECUPERACIÓN DE CARTERA

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 Preventiva:** La gestión de cobranza preventiva (obligaciones próximas a vencer) en amortizaciones mensuales se iniciará como máximo cinco (5) días antes del vencimiento hasta la fecha prevista para pago de la obligación y en amortizaciones distintas a la mensuales, se iniciará treinta (30) días antes de la fecha prevista para el pago de la obligación.

2. **Cobranza Administrativa:** (Obligaciones vencidas en edad temprana) se inicia entre uno (01) hasta noventa (90) días de vencimiento.

3. **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 (90 primeros días de vencimiento), ni formularon propuesta viable de arreglo, se efectuará hasta el inicio del cobro jurídico o castigo de cartera. La gestión de cobranza en la etapa de cobro Prejurídica se inicia a partir del día noventa y uno (91) días de vencido y hasta la judicialización. después de agotar todas las etapas de cobro Preventivo y Administrativo sin obtener un recaudo efectivo de la obligación, se procederá de la siguiente manera: A partir de día noventa y un (91) de vencido, cuando se trate de obligaciones con saldo por capital menor o igual a 5 SMMLV o excluidas de cobro jurídico, el cobro prejurídico podrá ser realizado por la casa de cobranza externa hasta realizar la recuperación de la deuda o se castigue la obligación.

Tarifas Honorarios Prejuridicos (Cuadro)		
Tipo de Gestión	**Tarifa**	**Valor Máximo Honorários**
Contacto Efectivo	13% + IVA	1.5 SMMLV + IVA
Sin Contacto Efectivo	8% + IVA	

4. **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 y los gestores externos, deberán desarrollar la gestión de cobro con profesionalismo, de forma respetuosa y sin afectar la intimidad personal ni familiar del consumidor, informándole con claridad al Asociado sobre el estado de sus obligaciones y orientándolo para la adecuada normalización de las mismas teniendo en cuenta los siguientes horarios:

Lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm y sábados de 8:00 am a 3:00 pm, excluyendo cualquier tipo de contacto con el consumidor los domingos y días festivos.

HERRAMIENTAS PARA GESTIONAR EL COBRO

Dependiendo de la etapa en que esté la gestión de cobro (preventivo, administrativo, pre jurídico, jurídico), los canales de contacto podrán ser:

- Llamadas telefónicas
- Mensajes de voz
- Mensaje IVR
- Mensaje SMS
- Comunicación escrita
- Chat Bot
- Visitas
- Whatsapp
- Voice Bot
- Correo Electrónico

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.

REPORTE EN CENTRALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA

Cuando pasados 20 días calendarios 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.

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 *

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

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
Saldo normalizado capital	Antes de notificación	NO	5% + IVA *
		SI	7% + IVA *
	Después de notificación	NO	8% + IVA *
		SI	10% + IVA *