



Políticas de Cobranza

Banco Cooperativo Coopcentral



Nos rigen principios de:

- Respeto.
- Profesionalismo.
- Horarios adecuados.
- Canales autorizados
- Cobro personalizado.
- Adecuada publicidad.



Canales que utilizamos para la gestión de cobro a deudores y codeudores.

Realizaremos la gestión de cobranza por los canales autorizados por el deudor y/o codeudor, los cuales pueden ser:

- Cobro telefónico
- Comunicación escrita.
- Reuniones virtuales con los clientes
- · Correos Electrónicos.
- Mensajes de texto SMS
- Chat
- Visitas en casos autorizados.

En caso de que las gestiones efectuadas no surtan el efecto en el término establecido se podrá hacer uso de las siguientes alternativas por parte de los deudores:

- Acuerdos de pago: el cliente debe presentar la propuesta de pago que será presentada al Comité de Normalización del Banco.
- Reestructuración: para regular el flujo de caja, el cliente debe presentar la solicitud y adjuntar los documentos requeridos de acuerdo con la línea de crédito.
- Modificación: consiste en la modificación de las condiciones pactadas inicialmente en el crédito, sin efectos de calificación en las Centrales de Riesgo y cumpliendo requisitos en el estudio de crédito.
- Prórrogas cuando surjan circunstancias que no permitan al cliente temporalmente atender el vencimiento de una cuota, debidamente justificado y documentado.
- Revisión de las fechas de pago cuando el flujo de caja no esté debidamente calibrado con el vencimiento de las cuotas.
- Rediferido aplica solo para Tarjeta de Crédito, entre 1 y 30 días de mora, sin sobre cupo y con las demás obligaciones del banco al día. Solamente se podrá efectuar cada dos meses.



Etapas de la gestión de cobranza:

- Cobro preventivo. Consiste en la entrega del plan de pagos, envío de extractos, avisos de vencimientos, para el control del cliente en las fechas de pago.
- Cobro persuasivo. Consiste en el control telefónico y escrito mediante el cual se persuade y advierte a cada cliente la importancia de realizar el pago oportuno de sus obligaciones. Esta etapa se lleva a cabo a partir de un (1) día de vencimiento de la obligación.
- Cobro directo. Consiste en un control telefónico y escrito más insistente que el cobro persuasivo, bajo el entendido que esta etapa se inicia cuando la obligación pasa de los 16 días hasta el día 30 de vencimiento de la obligación, según la línea de crédito.
- Cobro pre jurídico. Es el cobro que se hace mediante el envío de comunicación escrita desde el área Jurídica, sin que se haya iniciado el proceso ejecutivo, con el propósito de persuadir al cliente de poner al día la obligación, esta etapa se adelanta con aquellos clientes que han incumplido sus compromisos de pago, a partir de 31 días de mora. Los gastos de cobranza se contabilizarán a cargo del deudor.
- Cobro judicial. Esta etapa se iniciará transcurridos 50 días de mora, y consistirá en la interposición de una demanda ejecutiva ante el juzgado competente para obtener el pago del saldo total de la obligación y causan honorarios a cargo del demandado.

Responsables de la gestión de cobranza en el Banco:

- -El área de Cobranza y Normalización del banco.
- -Los directores de las oficinas de Coopcentral y sus asesores comerciales.
- -El área Jurídica del banco.
- -Las casas de cobranza y abogados externos previamente contratados.

Casas de cobranza autorizadas por el banco:

• Correa & Cortes Asociados S.A.S.

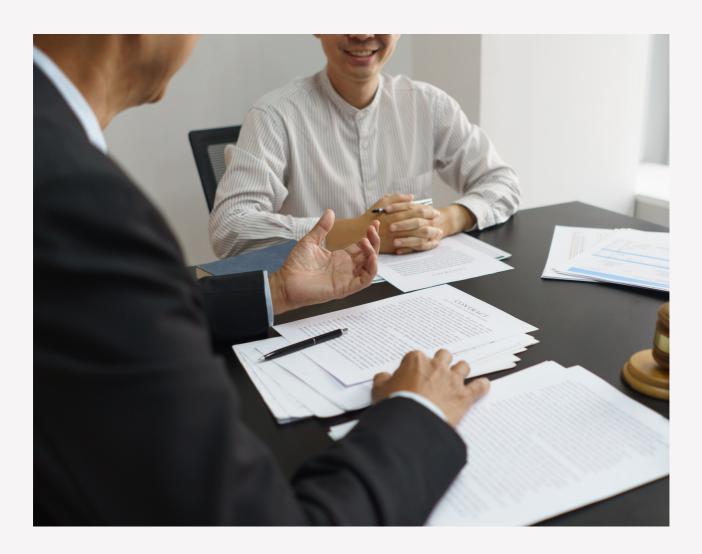
Horario de atención de lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Teléfono 3173873780

Correo electrónico cobranzas@correacortes.com

• BM OUTSOURSING S.A.S.

Horario de atención de lunes a viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Teléfono 3243064557 Correo electrónico <u>soportecobranzabm@gmail.com</u>

No obstante, el cliente podrá obtener información detallada acerca del estado de sus obligaciones y alternativas de pago, acercándose directamente a las oficinas o comunicándose con la línea única nacional 018000 932353, en Bogotá 601 7431088 o a los correos <u>direccioncartera@coopcentral.com.co</u> - sac@coopcentral.com.co



Canales para realizar el pago:

Para conocer los diferentes puntos de recaudo autorizados para el pago de las obligaciones se debe ingresar a www.coopcentral.com.co / Servicio al cliente / Puntos de Recaudo.

Las tarifas que aplican según la altura de mora al momento del pago y que serán cargadas al cliente se clasifican así:

Gastos de cobranza	Mora	Porcentaje de reconociemiento por comisión
Tarjeta de crédito y cartera crédito (sin judicializar)	Entre 31 y 60 días	5% + IVA
	Entre 61 y 90 días	7% + IVA
	Mayor a 90 días	15% + IVA



Son deberes de la cobranza:

- a. Actuar en el marco de la Ley.
- b. Abstenerse de realizar acciones que afecten los derechos de los consumidores financieros, como contactarlos en horarios no adecuados o que no correspondan con su perfil laboral.
- c. Dar estricto cumplimiento al deber de confidencialidad respecto de la información de los clientes, garantizando la reserva y custodia de su información personal y crediticia.
- d. Establecer procedimientos para la atención de las quejas que reciban por los métodos de cobranza, verificando las posibles fallas por parte de los funcionarios a cargo de dicha tarea y/o de las empresas de cobranza, determinando posibles incumplimientos a los requerimientos legales.
- e. Mantener actualizados los montos pagados por el cliente: todos los acuerdos y abonos deben reflejarse de inmediato en el estado de cuenta del consumidor para que la gestión de cobranza esté fundamentada en saldos actualizados diariamente y así, cuando el cliente pague la deuda, se suspenda inmediatamente la cobranza.
- f. Contar con el consentimiento expreso del cliente sobre su obligación de asumir o responder por los costos de la gestión de la cobranza realizada, según la información suministrada al momento de la suscripción del contrato con la entidad vigilada.
- g. Contar con autorización expresa del consumidor financiero para reportar el comportamiento de la obligación a los operadores de información o centrales de riesgo, garantizando la veracidad, actualidad y exactitud de los datos reportados.
- h. En los casos en que los consentimientos sean parte del contrato que genera la obligación, dichas cláusulas deberán estar escritas en letra legible y resaltada, para garantizar el pleno conocimiento por parte del cliente.

