

## POLÍTICA DE COBRO COOPCAFAM

Para COOPCAFAM es importante mantener informados a sus asociados acerca de los temas de su interés. Es por eso que teniendo en cuenta la Circular Básica Contable Financiera 048 de 2008, expedida por la Superintendencia Financiera y el reglamento de cobranza aprobado por el Consejo de Administración, nos permitimos resumir las políticas y mecanismos implementados por la Cooperativa en el proceso de gestión de cobro, cuando nuestros asociados incurren en mora, no sin antes mencionarle la importancia de conservar al día sus obligaciones crediticias, lo cual le permite:

Disponer de futuras opciones de financiación, construir excelentes referencias, acceso permanente a los productos de crédito de la Cooperativa y servicios diseñados para respaldar a sus asociados en sus proyectos e iniciativas personales.

La Gestión de Cobranza Prejudicial, inicia al presentarse el incumplimiento en los pagos de sus obligaciones crediticias con la Cooperativa, hasta la normalización o cancelación de las mismas. No obstante, podrá ser contactado antes de la fecha de vencimiento de manera preventiva para realizar recordatorios o promesas de pago ya acordadas, para lo cual la Cooperativa podrá utilizar la información de contacto, direcciones y números de teléfono que reposen en sus bases de datos.

Lo anterior, asegurando un excelente servicio y trato respetuoso, pilares fundamentales dentro de nuestra Cooperativa.

Las Políticas de Cobranza Prejudicial son:

1. Horarios de gestión de cobro: Lunes a viernes de 7:30 a.m. - 9:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. - 4 p.m. En horarios adicionales, incluidos los domingos y días festivos, se realizará gestión de cobranza si no ha habido contacto efectivo en los horarios mencionados anteriormente.
2. Medios de contacto: La gestión de cobranza se desarrolla a través de contacto telefónico, envío de comunicaciones escritas, mensajes a celular, correo electrónico, visitas personalizadas, entre otros, procurando la normalización de las obligaciones.
3. Canales de cobranza: Esta gestión podrá ser realizada por el equipo de negociadores, tanto internos como externos, quienes contactan e informan a los asociados y terceros el estado de las obligaciones y son los únicos autorizados para realizar negociaciones de pago, los cuales se detallan a continuación:
  - Internos: Equipo de negociadores de COOPCAFAM del Dpto. de Cartera.
  - Externos: Se tienen contratadas agencias externas de cobranza. En la actualidad la cobranza de las obligaciones la realiza la empresa ASECOFIN S.A.S.

La gestión de cobranza externa podrá generar el cobro de gastos administrativos de cobranza, los cuales deberán ser pagados junto con el pago de sus obligaciones directamente en las oficinas de COOPCAFAM. Las agencias externas NO están autorizadas para recibir pagos del asociado o deudores solidarios. En ese sentido, se cobrarán las siguientes sumas de dinero a cargo del asociado y a favor de las personas naturales y/o jurídicas que realicen la gestión respectiva, dependiendo de la etapa del proceso de cobro:

- Cobranza Prejudicial: Es la gestión efectuada por terceros autorizados por la Cooperativa, para recuperar la cartera que se encuentra en mora sin que haya iniciado un proceso judicial. La Cooperativa podrá iniciar cobro prejudicial a los asociados que presenten vencimientos de cartera entre 31 a 90 días. Estos asociados deben tener suspendidos los servicios que presta la Cooperativa. El cobro de los gastos de cobranza podrán ser hasta del 10% + IVA, sobre el valor del pago realizado por el deudor o deudores solidarios.
- Cobranza Judicial: La Cooperativa podrá iniciar la gestión de cobro judicial cuando la cartera presente vencimientos superiores a 90 días, esta gestión podrá realizarla a través de terceros y se inicia una vez agotada las gestiones de cobro prejudicial. Los honorarios causados por el servicio prestado por los abogados externos serán asumidos en su totalidad por los deudores, a la tarifa del 20% + IVA del valor del pago realizado por el deudor o deudores solidarios.
- Mecanismos de normalización de Cartera: COOPCAFAM podrá suscribir acuerdos de pago sobre los saldos vencidos, tendientes a normalizar las obligaciones que presenten vencimientos, autorizados a través de la Gerencia y/o el

Jefe del Departamento de Cartera. La Cooperativa se reserva la facultad de suscribir acuerdos de pago, con base en la documentación presentada y el análisis de la capacidad de pago del deudor principal y/o sus codeudores solidarios y podrá exigir garantías adicionales cuando lo considere conveniente. El incumplimiento del acuerdo de pago por parte del deudor, dará lugar inmediatamente a las acciones judiciales respectivas. Los acuerdos que se suscriban con los deudores deberán contemplar el cobro de intereses.

- Canales de Recaudo: El asociado puede realizar el pago de sus obligaciones en la red de oficinas del Banco Davivienda, con la cuenta de cobro mensual que enviamos a su dirección de correspondencia, o en cualquiera de nuestras oficinas de COOPCAFAM en horario de atención al público, o por Internet en la página web [www.coopcafam.coop](http://www.coopcafam.coop) botón PSE, o en los puntos de pago de Baloto autorizados, o en Puntored o por Daviplata.

De igual forma podrá consultar el detalle de la aplicación de sus pagos en la cuenta de cobro mensual enviada por COOPCAFAM, o ingresando a [www.coopcafam.coop](http://www.coopcafam.coop) opción COOPCAFAM en Línea en la parte superior de la página o a través de nuestro PBX 7463080.

Recuerde actualizar sus datos de recibo de correspondencia, oficina, correo electrónico, contacto telefónico móvil o fijo para que reciba información sobre todos los eventos, promociones, novedades y servicios.

Cualquier inquietud sobre el estado de su(s) obligación(es) usted podrá comunicarse en el teléfono 7463080, consultar en la página web [www.coopcafam.coop](http://www.coopcafam.coop) o acercarse a la oficina más cercana, donde le brindarán una mayor información.

#### Reporte Centrales de Información Financiera:

- Para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1266 de Habeas Data de diciembre 31 de 2008, COOPCAFAM mensualmente reporta a las Centrales de Información autorizadas CIFIN y Data Crédito, el comportamiento de los créditos de los deudores principales y deudores solidarios, incluyendo tanto el reporte de los pagos oportunos como el de las obligaciones en mora.
- Antes de efectuar el reporte negativo a las centrales de riesgo, COOPCAFAM enviará comunicación e informará previamente a los deudores y codeudor(es), sobre el reporte negativo ante el incumplimiento en el pago de la obligación crediticia a su cargo, de conformidad con lo establecido en la ley 1266 de 2000, Habeas Data.
- Los asociados autorizan a COOPCAFAM a realizar el reporte de sus obligaciones en el momento de vincularse a la Cooperativa y los deudores solidarios en el momento de adquirir la obligación crediticia.
- Es importante aclarar que aparecer en las Centrales de Riesgo, no significa que el asociado tenga un mal comportamiento crediticio. Esta información sirve de elemento de juicio para evaluar el riesgo en las operaciones activas de crédito dentro de los parámetros constitucionales, legales y los previstos en los respectivos reglamentos de la Cooperativa. El reporte positivo, entre otros, facilita el acceso al crédito.
- La permanencia de la información registrada en las centrales de Riesgo es administrada por cada Central de acuerdo a los lineamientos establecidos en la Ley 1266 de 2008, en la cual se definen los términos razonables para efectos de la caducidad de la información.

Manifiesto que conozco y acepto las condiciones de esta Política de Cobro COOPCAFAM.

- Firma: \_\_\_\_\_
- Nombre: \_\_\_\_\_
- Identificación No. \_\_\_\_\_
- Celular: \_\_\_\_\_
- Correo electrónico: \_\_\_\_\_
- Fecha: \_\_\_\_\_