

**POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS GESTION DE COBRANZAS**

Señor asociado, con el ánimo de mantenerlo informado de todos los procesos llevados a cabo por COOPICBF y continuarle prestando de manera adecuada todos nuestros servicios y beneficios, a continuación le informamos los aspectos más relevantes del proceso de gestión de recuperación de la cartera de créditos.

Recuerde que al adquirir un crédito con la cooperativa, usted tiene la obligación de atender con el pago oportuno de las cuotas pactadas, el no pago en la fecha establecida dará inicio al proceso de recuperación de cartera, el cual le puede generar costos adicionales que usted deberá cancelar, por lo tanto, lo invitamos a mantenerse al día, evitando así iniciar la gestión de cobranza establecida por la coopicbf y el reporte negativo a las centrales de riesgos.

**1. INICIO DE LA GESTION DE COBRO.**

La gestión de cobro se inicia una vez se haya incumplido con la fecha límite de pago, esta gestión es realizada por funcionarios de la cooperativa, quienes contactan a nuestros asociados por diferentes medios como: llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos, comunicaciones escritas y demás acciones que permitan normalizar la mora de los productos.

En caso de que no sea posible ubicar al deudor principal con las anteriores gestiones, se procederá a realizar dicha gestión al deudor o deudores solidarios registrados en la solicitud de crédito y pagare.

Para los créditos por libranza, en caso de presentarse inconsistencias con los descuentos (el no envió de la cuota o el envió de un menor valor de la misma), la gestión se realizara inmediatamente con el deudor y deudores solidarios, a efecto de que el asociado se dirija a la cooperativa para normalizar su situación. Recuerde que la no aplicación efectiva del descuento por nomina no lo exime de la responsabilidad de pagar oportunamente las cuotas pactadas.

En el caso de que la obligación sea por ventanilla o se haya acogido a algún acuerdo de pago, usted podrá ser contactado antes de la fecha límite de pago de manera preventiva, para efecto de recordar los compromisos adquiridos.

**2. HORARIOS DE GESTION DE COBRO**

La gestión telefónica con los asociados se realizara de lunes a viernes de 7 am a 7 pm. No obstante podrán comunicarse en horario extra para los casos en que no se haya podido tener contacto con el deudor principal.

**3. FORMAS DE PAGO**

Para su comodidad usted cuenta con las siguientes alternativas para realizar el pago de sus obligaciones:

- Pago por internet. A través de la pagina [www.coopicbf](http://www.coopicbf) e ingresando a PSE, allí podrá realizar el pago con cualquier cuenta de ahorro o corriente de cualquier banco.

CUENTAS CORRIENTES COOPICBF

- BBVA 10-06930-7
- DAVIVIENDA 7436-9999-773
- BANCO POPULAR 160-20855-9
- BANCO AGRARIO 0023-0011585-0

**4. COSTOS POR LA GESTION DE COBRANZAS**

- COBRANZA PREJURIDICA. Si la obligación registra un vencimiento entre 31 a 90 días de mora, coopicbf trasladara la gestión de cobranza a un abogado externo, por lo tanto, el asociado asumirá el costo relacionado con la gestión de recuperación o normalización de la obligación, que corresponde al 3% del valor vencido. este valor deberá ser cancelado a través de los medios de pago de la cooperativa que se relacionan en el punto anterior.
- COBRANZA JURIDICA. si el proceso pre jurídico no ha sido efectivo, la coopicbf procederá a entregar la gestión de recuperación de cartera a profesionales del derecho, quienes podrán cobrar hasta el 20% sobre la deuda total en caso de acuerdo con los deudores, caso contrario se generaran los honorarios que liquide el juez de conocimiento del proceso y se atenderán las instrucciones que impartan los funcionarios judiciales, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

Lo anterior cuando la necesidad o conveniencia de la cooperativa lo amerite, en procura de la mejor recuperación de cartera, podrá enviarse a cobro jurídico el crédito insoluto o pagado en forma parcial con el solo hecho del crédito entrar en mora según las disposiciones legales vigentes. Así como las demás normas que lo modifiquen, complementen o sustituyan.

Los gastos de cobranzas se cobran en el momento que se reciban los pagos, los honorarios y el saldo restante del pago se aplicara en el siguiente orden de conceptos; honorarios, interés de mora, interés corriente y capital.

Cordialmente,

Original Firmado por:

**LEONOR CARVAJALINO CASTRO**  
GERENTE (E)