

POLITICA DE COBRANZA

Para la gestión de cobranza ACTIVACOOOP tendrá las siguientes políticas de cobro:

La cooperativa está en libertad de aplicar el cobro a cualquiera de los deudores principales o codeudores solidarios.

El proceso de cobranza estará orientado a crear una cultura de buen pago en aquellos asociados a los cuales la cooperativa ofrece sus servicios. En esta medida será posible tener un flujo de caja eficiente que le permita a ACTIVACOOOP cumplir con todas sus obligaciones y especialmente adecuado desarrollo de su objeto social.

El proceso de cobranza estará orientado a conocer de manera oportuna las dificultades del deudor, que de considerarse pertinentes permitan consolidar acuerdos de pago convenientes para las partes.

ACTIVACOOOP contará con herramientas o mecanismos de comunicación que permitan informar de manera oportuna a los deudores acerca del estado de sus acreencias, el concepto y valor de sus saldos, así como la mora en la cancelación de sus obligaciones pendientes.

- La gestión de cobro directa la realiza únicamente la Cooperativa.
- La gestión de cobro Prejurídico la podrá realizar directamente la cooperativa o a través de empresas de cobranzas o de abogados especializados en recuperación de cartera.
- La gestión de cobro jurídico la realiza personal externo a la Cooperativa a través de empresas de cobranzas o de abogados especializados en recuperación de cartera.
- Por regla general los gastos de cobranza y honorarios causados por las empresas de cobranzas o de abogados especializados en recuperación de cartera, en cualquier etapa del cobro Prejurídico y/o jurídico, serán asumidos en su totalidad por los deudores, salvo que en una conciliación con los mismos se determine y justifique que la cooperativa asuma un porcentaje.
- La Cooperativa podrá realizar acuerdos de pagos directos con el deudor o deudores antes de cumplir 90 días de mora o con mora mayor a los 90 días, siempre y cuando no se haya entregado el caso a las empresas de cobranzas o de abogados especializados en recuperación de cartera. Teniendo en cuenta lo anterior, cualquier excepción debe contar con el visto bueno de las empresas de cobranzas o de abogados especializados en recuperación de cartera, conciliando el costo de sus honorarios y gastos de cobranza.
- Los deudores y codeudores solidarios podrán ser reportados en las centrales de riesgos con el estado de sus obligaciones.
- Los abonos o recaudos de los asociados o exasociados, así como el cruce de aportes o valores a favor al momento de retiro por cualquier motivo de un

asociado, la cooperativa podrá aplicar en el siguiente orden: 1) Gastos de cobranza y honorarios de las empresas de cobranzas o de abogados especializados en recuperación de cartera en los casos que aplique. 2) Saldos por convenios u otras obligaciones pendientes diferentes a cartera de créditos. 3) Intereses corrientes causados. 4) intereses corrientes pendientes de causar. 5) Intereses de mora si aplican y, 6) Abono a capital por créditos que no estén respaldados con codeudores o en su defecto a la deuda más antigua del asociado moroso.

- Para poder iniciar etapa de cobro jurídica contra un asociado, éste deberá estar retirado o excluido como tal de ACTIVACOOOP, excepto que por términos de trámite de una exclusión y oportunidad de la gestión de cobro se justifique iniciar esta etapa antes de la exclusión.

Responsables del proceso de Cobranza: La responsabilidad del proceso de gestión de la cobranza estará en cabeza de la Gerencia y las coordinaciones administrativas, financieras o contables. Los responsables del proceso de cobranza contarán con el apoyo de los auxiliares o asistentes, quienes se encargarán de dinamizar el proceso de cobro.

Medios y herramientas de cobro: Contacto directo, llamadas, correos electrónicos generales o personalizados, cartas o comunicaciones enviadas por correo certificado y todas aquellas con las que cuente la cooperativa para la labor.

Etapas de la Gestión de Cobros: ACTIVACOOOP realizará gestión de cobro a través de las etapas que se describen a continuación:

Cobranza Directa. ACTIVACOOOP podrá realizar cobranza administrativa mediante la recordación de pagos de las cuotas periódicas, acuerdo de pagos, etc., a sus deudores que se encuentren al día o presenten vencimientos hasta de 60 días. Esta cobranza directa puede ser preventiva o correctiva.

Cobranza Directa Preventiva. Se podrá realizar cobranza directa preventiva a los asociados antes de producirse el vencimiento de su obligación, recordándole el pago puntual de la cuota correspondiente al último periodo (mes o quincena). A estos asociados se les podrá enviar en su estado de cuenta el mensaje de que su obligación debe ser cancelada antes de la fecha estipulada como límite de pago o a través de comunicación virtual. Así mismo a través de circulares donde se les recuerde a los asociados la fecha límite de pago de las obligaciones en general. La principal finalidad de esta etapa será la de evitar que el deudor entre en mora en sus obligaciones.

Cobranza Directa Correctiva. Se aplicará a todos los deudores que presenten vencimientos entre 10 y 60 días. La Cooperativa enviará a todos sus asociados que presenten esta morosidad una comunicación de cobro recordándole el valor y el tiempo de mora de su obligación. Esta comunicación podrá ir con copia a los codeudores del asociado moroso, si los tiene; recordándole que la cooperativa podrá aplicar los descuentos por libranza o débito automático a cualquiera de los codeudores.

Cobranza Pre jurídica. Es la gestión o actividad que podrá ser efectuada directamente por ACTIVACOOOP o terceros como empresas de cobranzas o de abogados especializados en recuperación de cartera, debidamente autorizados por ésta para recuperar la cartera que se encuentra en mora, sin que se haya iniciado un proceso jurídico. La cooperativa podrá iniciar cobro pre jurídico a los asociados que presenten vencimientos de cartera entre 61 y 180 días. Estos asociados deben tener suspendidos los servicios que presta la cooperativa.

Cobranza Jurídica. La cooperativa podrá iniciar la gestión de cobro jurídico cuando la cartera presente vencimientos superiores a 90 días, sin que sea requisito previo el cobro Prejurídico, especialmente en casos de morosos reincidentes. Esta gestión podrá realizarla a través de terceros como empresas de cobranzas o de abogados especializados en recuperación de cartera y se inician una vez agotadas las gestiones de cobro directo de la cooperativa.

Castigo de cartera: Siempre y cuando se soporte que se han agotado las etapas de cobro directo y/o Prejurídica y se evidencie que iniciar el cobro jurídico resulta más oneroso o simplemente se determine la incobrabilidad, las obligaciones cuyo saldo sea inferior a medio (1/2) salario mínimo legal mensual vigente y presenten mora mayor a 180 días, el Gerente podrá castigar la cartera sin tramite adicional, pero, debe mantener el control en cuentas de orden y reportar a centrales de riesgo especialmente por concepto de cartera de créditos, con el propósito de obtener una futura recuperación extraordinaria.

Los castigos de cartera por montos superiores a medio (1/2) salario mínimo legal mensual vigente, siempre y cuando se soporte que se han agotado las etapas de cobro directo y/o Prejurídica y se evidencie que iniciar el cobro jurídico resulta más

oneroso o simplemente se determine la incobrabilidad, podrá ser castigada únicamente por decisión del Consejo de Administración, pero, debe mantener el control en cuentas de orden y reportar a centrales de riesgo especialmente por concepto de créditos, con el propósito de obtener una futura recuperación extraordinaria.

La presente política es modificada y adoptada por el Consejo de Administración en su reunión ordinaria del día 27 de abril de 2016 mediante acta 333 de la misma fecha

LUIS FERNANDO ANGULO
Presidente

INES GUZMAN PEÑUELA
Secretaria