

# Gestión de Cobranza

## 1. FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE COBRANZA

El proceso de cobro de cartera es el conjunto de acciones estratégicas, secuenciales y armónicas, diseñadas y ejecutadas por la cooperativa para crear ambientes que faciliten el recaudo de obligaciones de crédito. La gestión de cobro implica informar al asociado el estado de su obligación, sus compromisos de pago y lograr el recaudo efectivo de las cuotas pactadas. El incumplimiento en los pagos del crédito acarrea las correspondientes sanciones moratorias establecidas en el pagaré y en las políticas implementadas por Financiera Comultrasan.

## 2. ETAPAS DE COBRO DE CARTERA

- **Cobro preventivo:** Nace desde el mismo momento del desembolso del crédito, allí se formaliza el valor de cuota y las fechas en las cuales se deberá efectuar el pago.
- **Cobro administrativo:** Con el ánimo de recordar el vencimiento de las obligaciones, la importancia de realizar el pago en forma oportuna y mantener la relación comercial vigente, se contactará al titular y codeudor por medio de cartas, llamadas, mensajes automáticos de audio y visitas.
- **Cobro pre-jurídico:** Si alguno de los pagos no se ha efectuado oportunamente en las condiciones pactadas, se inicia con la siguiente gestión de cobranza orientada a lograr la normalización de la situación: contacto en la dirección y los teléfonos registrados tanto del titular como de los codeudores, visitas domiciliarias por parte de aliados estratégicos o colaboradores de la cooperativa, retención salarial de deudores y codeudores hasta del 50% en salarios y prestaciones, para cubrir los créditos en la forma y casos que la ley las autorice; teniendo en cuenta el artículo 142 de la Ley 79 de 1988 y artículo 59 del Código Sustantivo de Trabajo. A partir de los diez (10) días de mora, la gestión de cobro pre-jurídico genera a cargo del deudor honorarios y/o gastos de cobranza, sin perjuicio de las disposiciones legales y reglamentarias.
- **Cobro jurídico:** Una vez agotada la gestión de cobranza pre-jurídica y en caso de no lograrse la normalización de las obligaciones en mora, se iniciará la cobranza judicial por medio de abogados externos; esto indica que se debe aplicar la cláusula estipulada en el pagaré que exige el pago total de la obligación y adicionalmente, el cobro de honorarios y gastos jurídicos lo que aumentará notablemente el valor del crédito.

## 3. HERRAMIENTAS PARA GESTIONAR EL COBRO

Para cualquier etapa de cobro, las herramientas utilizadas por la cooperativa y sus aliados estratégicos para gestionar el cobro de cartera son:

- Mensaje de texto
- Mensaje de voz
- Mensajería instantánea
- Emails
- Llamada telefónica
- Comunicación escrita
- Comunicación electrónica
- Visita de cobro
- Ruta jurídica

La cooperativa contactará al titular en la dirección y teléfonos suministrados por este último, quien debe mantener actualizada su información de acuerdo con lo establecido en la Ley Habeas Data; en caso de no conseguir un contacto directo, la cooperativa se remitirá a las referencias y al codeudor, con el ánimo de lograr una efectiva localización.

#### 4. GESTORES DE COBRO

Los colaboradores del área de cartera, agencias, corresponsales cooperativos asignados a cartera, así como los aliados estratégicos contratados por la cooperativa, se encuentran autorizados para adelantar gestiones de cobranza, brindando información acerca del estado de las obligaciones. Ningún aliado estratégico está autorizado para recibir dinero.

#### 5. HORARIOS PARA LA GESTIÓN DE COBRO

Financiera Comultrasan contactará o visitará al titular y codeudor a través de sus colaboradores o aliados estratégicos de lunes a sábado de 6:30 a.m. a 9:00 p.m. y el domingo de 9:00 a.m. a 2:00 p.m.

#### 6. REPORTE EN CENTRALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA

Cuando pasados 20 días calendarios a partir de la fecha de la comunicación de cobro enviada por Financiera Comultrasan, persiste el incumplimiento del pago por parte del titular y codeudores, la cooperativa procederá a realizar el reporte negativo ante las centrales de información, en los cuales permanecerá durante el tiempo que señale la Ley 1266 de 2008 Ley de Habeas Data. La información que se reporta a las centrales de información puede verificarse en los siguientes canales: TRANSUNION: Calle 35 No. 17-77 Piso 13 Edificio Bancoquia teléfono 633 8019 Bucaramanga, [www.transunion.co](http://www.transunion.co) - DATACRÉDITO: Línea Gratuita Nacional 018000 913376 o en Bogotá 594 1194, [www.datacredito.com.co](http://www.datacredito.com.co).

#### 7. TARIFAS DE CARTERA Y GASTOS JUDICIALES

Las tarifas de cartera y gastos judiciales se podrán consultar en la página web de Financiera Comultrasan a través del link [Tarifas de Cartera](#).