

COASMEDAS

Política de Cobranza

VIGILADO SUPERSOLIDARIA | Inscrita a FOGACOOOP





Política de cobranza

Coasmedas

Con el fin de seguir adelante con **nuestro compromiso de ser una entidad del sector solidario soportada en los principios cooperativos** y prestar siempre un excelente servicio a sus asociados y/o titulares, a continuación, damos a conocer la forma en la cual se realiza nuestra gestión de cobranza.

La gestión de cobranza es el proceso mediante el cual Coasmedas realiza gestiones encaminadas a la recuperación de la cartera cuando se encuentren en mora y/o recordación de pago oportuno, **con el fin de ser normalizadas, garantizando de esta manera que los asociados de la Cooperativa puedan seguir accediendo a los servicios que la Cooperativa ofrece.**

En desarrollo y ejecución de lo prescrito en la presente política, Coasmedas acata la legislación vigente aplicable a la materia con el fin de garantizar la protección de los derechos de los asociados y/o titulares.

1

Gestión Preventiva

Gestión de recordación oportuna de pago, realizada antes de la fecha límite de pago y busca mantener al día la obligación cuidando el buen comportamiento de pago tanto interno como externo del asociado.

2

Gestión Temprana

Gestión que inicia a partir de 1 día de mora y cuya finalidad es realizar un compromiso de pago que permita normalizar la obligación.

3

Gestión Pre jurídica

Gestión que inicia a partir del día 31 de mora, donde agotadas las etapas anteriores no ha sido positiva la normalización o recuperación del crédito, se realiza una gestión de negociación con alternativas de pago enmarcadas en la política de la cooperativa y que requieren una labor de mayor contactabilidad a través de los distintos medios de contacto autorizados.

4

Gestión jurídica

Una vez agotadas todas las instancias para normalizar la obligación, se inicia el proceso jurídico a partir de 91 días de mora, se asigna a un abogado externo quien se encarga de adelantar las gestiones jurídicas necesarias para la recuperación de la obligación, además se desarrolla simultáneamente la gestión de cobro comercial realizado por las firmas externas buscando siempre llegar a una negociación con el asociado.

5

Gestión de castigos

Cartera de mora avanzada en donde se realiza la gestión de recuperación y cobro jurídico según política.

Funcionarios y externos autorizados para la gestión de cobranza

COASMEDAS

La gestión de recuperación de cartera se realiza con respeto y profesionalismo, **garantizando un buen trato a los asociados y/o titulares**, brindando información cierta y actualizada respecto de las obligaciones objeto de cobro.

Dicho lo anterior, la gestión de cobranza es realizada directamente por funcionarios de Coasmedas, Firmas Externas y Abogados Externos, los cuales están **especializados y facultados para buscar una alternativa de negociación que logre normalizar la obligación y mantener un buen hábito de pago.**



Firmas externas autorizadas por Coasmedas

- ▶ RST Abogados Especializados S.A.S.
- ▶ Banca de Servicios Financieros – Banserfin
- ▶ Central de Cobranzas

- ▶ Es importante aclarar que ninguna de estas entidades ni funcionarios de Coasmedas está autorizado para recibir o recaudar dinero. La cooperativa cuenta con los siguientes canales para recibir los pagos o abonos a las obligaciones:

- ▶ Oficinas Coasmedas a nivel nacional
- ▶ AvalPay
- ▶ Convenio Banco Davivienda
- ▶ PSE
- ▶ Débito Automático
- ▶ Convenio Banco de Bogotá & Efecty



Medios de contactabilidad

Inicialmente se contactará para gestión de cobranza en los números telefónicos, canales y direcciones autorizados por el asociado en el momento de adquirir su crédito o actualizaciones de datos a la fecha.

No obstante, Coasmedas en cumplimiento de la **ley 2300 del 10 de julio de 2023** tendrá en cuenta los canales de contacto autorizados por el asociado en el momento que se realicen actualizaciones de datos posteriores o confirmación telefónica y demás medios dispuestos para tal fin.

Los canales de contacto dispuestos por la Cooperativa son: contacto telefónico, WhatsApp, mensajes de texto, correos electrónicos, comunicaciones físicas y visitas por personal autorizado en caso de no ser contactado.

También realizarán comunicaciones dirigidas a los empleadores de los titulares de obligaciones en mora, ejerciendo el derecho de prelación de pago consagrado en la **ley 79 del año 1988 y ley 1527 de 2012**, todo ello tendiente a la Normalización de las obligaciones.

Si no se logra ubicar por estos medios, se recurre a los teléfonos de codeudores, avalistas o garantes, previo a varios intentos en sus números principales, todo esto con el objetivo de contactarlo para informar sobre el estado de su obligación crediticia.

Los horarios autorizados para contactar a los asociados en situación de incumplimiento de sus pagos son:

- ▶ Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
- ▶ Sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

Tarifas de gestión de cobranza

La gestión de Cobranza Temprana, Pre jurídica y Jurídica realizada por Coasmedas y sus firmas externas, generará una comisión de cobranza u honorarios. A continuación, se relacionan las tarifas establecidas:

▶ a) Gastos administrativos de Cobranza temprana y Pre jurídica

Una vez recibido el pago de las tarifas mencionadas se liquidarán + IVA. Sobre el valor del pago recibido. En el momento de recibir el pago se imputará en primera instancia a cubrir los gastos administrativos de cobranza.

Franja	Tarifa %
6 a 30 días	2,50%
31 a 60 días	7,00%
61 a 90 días	8,00%
91 a 120 días	9,00%
121 a 150 días	10,00%
151 a 180 días	10,00%
181 a 360 días	15,00%
Mayor a 360 días	20,00%
Castigos	20,00%

Las tarifas de las franjas de **6 a 30 días** tendrán un máximo en su liquidación de **\$40.000 + IVA** y para franja **31 a 60 días** se tendrá un máximo en su liquidación de **\$80.000 + IVA**.

► b) Honorarios Cobranza Jurídica

Una vez recibido el pago las tarifas mencionadas se **liquidarán + IVA**. Honorarios calculados sobre el valor efectivamente recaudado de las obligaciones. Tanto los gastos de cobranza y honorarios serán asumidos por el asociado, en lo referente a honorarios de abogados serán cancelados directamente en las oficinas Coasmedas a nivel nacional.

Franja	Tarifa %
6 a 30 días	15,11%
31 a 60 días	19,61%
61 a 90 días	20,61%
91 a 120 días	21,61%
121 a 150 días	22,61%
151 a 180 días	22,61%
181 a 360 días	22,61%
Mayor a 360 días	22,61%
Castigos	22,61%

COASMEDAS

www.coasmedas.coop