

POLÍTICA DE COBRANZA



Cooperativa de servidores públicos y jubilados de **COLOMBIA**
En Servicios Financieros..... ¡Sin duda, somos únicos!

INTRODUCCIÓN

El presente documento contiene las normas y procedimientos que la Cooperativa de Servidores Públicos y Jubilados de Colombia “**COOPSERP COLOMBIA**” aplica en las gestiones de recuperación de los valores vencidos, en búsqueda de recaudos efectivos que permitan la normalización de la cartera.

Nuestro objetivo es informar oportunamente al asociado acerca del estado de sus obligaciones crediticias a través de los canales oficiales de la Cooperativa .



CANALES OFICIALES DE COMUNICACIÓN

De acuerdo con nuestra Política de Tratamiento de Datos Personales, la Cooperativa podrá contactar a los deudores directamente o a través de terceros autorizados para la gestión de cobranza, mediante vía telefónica, mensajería instantánea como WhatsApp, mensajes cortos de texto-SMS, correo electrónico y notificación física por correo certificado en los horarios de lunes a viernes de **7:00 a.m. a 7:00 p.m.** y sábados de **8:00 a.m. a 3:00 p.m.**



ETAPAS DEL PROCESO DE COBRANZA

ADMINISTRATIVA

- Una vez se identifica el valor vencido **(CAT.A)***, la Cooperativa directamente o a través de terceros autorizados, contacta a los deudores y codeudores mediante los canales oficiales de comunicación en los horarios establecidos con el propósito de lograr la normalización de la obligación.

PREJURÍDICA

- A partir de la segunda cuota vencida **(CAT.B)***, la Cooperativa directamente o a través de terceros autorizados, contacta a los deudores y codeudores mediante los canales oficiales de comunicación en los horarios establecidos con el propósito de lograr un recaudo efectivo que evite el inicio de Proceso Ejecutivo. Recuerde que el adecuado manejo en el pago de las obligaciones es la mejor referencia comercial y financiera

JURÍDICA

- A partir de la tercera cuota vencida **(CAT.C)***, la Cooperativa dará inicio a proceso jurídico a través de las Zonas Jurídicas Bogotá Zona Centro, Barranquilla Zona Norte o Cali Zona Sur.

***Categoría A:** Corresponde a la cartera vencida en mora de 1 a 30 días. ***Categoría B:** Corresponde a la cartera vencida en mora de 31 a 60 días. ***Categoría C:** Corresponde a la cartera vencida en mora de 61 a 90 días. En el día 61 de vencimiento, el caso debe ser trasladado a la zona jurídica correspondiente.

RESPONSABLES DEL PROCESO DE COBRANZA

ADMINISTRATIVA

- En esta etapa el encargado de realizar la gestión de cobro a los deudores y codeudores (**CAT.A**)* es el Director de Agencia, quien además deberá investigar con la nómina el motivo del no descuento para determinar las acciones a seguir.

PREJURÍDICA

- En esta etapa el encargado de realizar la gestión de cobro a los deudores y codeudores (**CAT.B**)* es el Director de Agencia.
- El Coordinador de Agencia será el responsable de verificar el cumplimiento del proceso de la gestión de cobro.

JURÍDICA

- En esta etapa las Zonas Jurídicas Bogotá Zona Centro, Barranquilla Zona Norte o Cali Zona Sur serán los responsables de presentar el proceso ejecutivo ante la jurisdicción ordinaria.

***Categoría A:** Corresponde a la cartera vencida en mora de 1 a 30 días. ***Categoría B:** Corresponde a la cartera vencida en mora de 31 a 60 días.

HORARIOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA

A través de las Agencias ubicadas a nivel nacional, las zonas jurídicas o personal externo autorizado, la Cooperativa realiza gestión de cobro a deudores y codeudores de lunes a viernes de **7:00 a.m. a 7:00 p.m.** y sábados de **8:00 a.m. a 3:00 p.m.**

En algunas fechas del año la Cooperativa realiza campañas para recuperación de cartera, la cual podrá incluir acuerdos de pago, condonación de intereses, condonación de gastos de cobranza, entre otros beneficios para los deudores.

Nota: En caso de que los titulares en razón a su actividad económica o por razones particulares requieran ser contactados en horarios distintos a los indicados, podrán solicitarlo directamente a la Cooperativa.

ALIADOS ESTRATÉGICOS

La Cooperativa podrá delegar la gestión de cobro de cartera a través de gestores externos quienes se encuentran facultados para recibir y aceptar acuerdos de pago de los deudores, siempre bajo el direccionamiento y políticas de la Cooperativa.

El objetivo principal de la recuperación de cartera vencida es normalizar el comportamiento de pago de los deudores en las centrales de riesgo que les permita disfrutar de los beneficios del sector cooperativo, financiero y comercial.

TARIFAS Y GASTOS DE COBRANZA

En la etapa Administrativa y Prejurídica, la Cooperativa realiza el cobro del interés moratorio a partir de la segunda cuota vencida, la cual se liquida de manera mensual de acuerdo con la tasa de usura permitida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Sin perjuicio de lo anterior, en la etapa Jurídica se generan gastos de cobranza a cargo de los deudores equivalente al 20% del valor total adeudado.

CANALES OFICIALES DE PAGO

La Cooperativa cuenta con los siguientes canales oficiales de pago:

- Directamente en las cajas de las Agencias ubicadas a nivel nacional, donde deberá recibir el comprobante de caja original como constancia del pago realizado.
- Depósito en cuenta bancaria a nombre de la Cooperativa, a través del formato de consignación el cual deberá reflejar el nombre completo y documento de identidad del deudor a quien corresponda el depósito realizado. El soporte de consignación deberá ser remitido a la agencia a la cual pertenece el deudor para validación y aplicación del dinero consignado.
- Pago electrónico (PSE) a través de la página web www.coopserp.com opción “Pagos en línea”.

Nota: Ninguna persona natural o jurídica está autorizada para recibir dinero a nombre de COOPSERP COLOMBIA fuera de las cajas ubicadas en las Agencias a nivel nacional, ni consignar dineros en cuentas personales. Las personas delegadas por la Cooperativa para efectuar gestiones de cobranza, no están autorizadas para recibir dinero de los deudores a ningún título. Cualquier pago debe realizarse directamente a la Cooperativa a través de los canales descritos.

¡ Tener en cuenta !

La Cooperativa de Servidores Públicos y Jubilados de Colombia "COOPSERP COLOMBIA" no cobra por la realización de trámites. Si alguien le solicita dinero a cambio de servicios, repórtelo inmediatamente a nuestra línea de atención 602-8893390 Ext. *2805 o correo electrónico oficial@coopserp.com.

¡Cuidado con las Estafas! Nuestra entidad no financia proyectos. Si alguien le ofrece financiamiento en nombre de nuestra Cooperativa, repórtelo inmediatamente a nuestra línea de atención 602-8893390 Ext. *2805 o correo electrónico oficial@coopserp.com.

¡Su seguridad y confianza es nuestra prioridad!



NORMATIVIDAD

El proceso de gestión de cobranza de la Cooperativa se encuentra regulado por lo dispuesto en:

- Circular Básica Contable y Financiera emitida por la Superintendencia de la Economía Solidaria,
- Ley de Protección de Datos Personales HABEAS DATA,
- Régimen de Protección al Consumidor Financiero,
- Ley 2300 del 2023,
- Políticas y Reglamentos Internos,
- Y las demás normas concordantes, así como las que en adelante las reemplacen, sustituyan o legislen sobre la materia.



*Cooperativa de servidores públicos y jubilados de **COLOMBIA***

En Servicios Financieros..... ¡Sin duda, somos únicos!