



## GESTIÓN DE COBRANZA

El presente documento contiene la forma establecida por la COOPERATIVA para la gestión de la cobranza, información que debe ser conocida por todos los clientes y asociados, en el momento de la utilización del servicio de crédito. Esta información es complementaria al Reglamento de Crédito y Cartera, dando cumplimiento a la Circular Básica Contable y Financiera de la Superintendencia de Economía Solidaria.

La gestión de cobranza realizada por AyC COLANTA es el conjunto de actividades desarrolladas por la COOPERATIVA, con el fin de recuperar la cartera vencida. Esta gestión de cobranza se inicia una vez pasada la fecha límite de pago y consiste en contactar e informar a los clientes asociados, codeudores, avales o garantes acerca del estado de sus obligaciones a través de diferentes medios tales como llamadas telefónicas, correspondencia física, envío de mensajes de texto, correos electrónicos, entre otros.

Estas actividades pueden ser realizadas de forma directa por parte del personal interno de AyC COLANTA el cual no genera costo, o a través de personal externo especializado en cobranza extrajudicial o judicial generando gastos de cobranza siempre y cuando se haya desplegado una actividad para la recuperación de cartera, gastos que deben ser asumidos por el cliente o asociado.

El incumplimiento en el pago oportuno del crédito y/o en el valor definido para la correspondiente cuota, conduce a la COOPERATIVA a utilizar los medio legales a efectos de recaudar el pago de acuerdo con lo establecido por la Superintendencia de Economía Solidaria.

### **I. COBRO PREVENTIVO**

Se realiza previo al vencimiento de las obligaciones; cuando a criterio del(la) Coordinador(a) de Cartera deba reforzarse la gestión de recuperación de cartera. AyC COLANTA contacta a sus clientes y asociados, a través de los medios disponibles y autorizados (físicos y electrónicos), con el fin de recordar la fecha de vencimiento e invitarlos a cancelar oportunamente sus cuotas.



## GESTIÓN DE COBRANZA

### II. COBRO ADMINISTRATIVO

Cuando la obligación entre en mora, se contacta al deudor y el(los) deudor(es) solidario(es) para solicitarle(s) la cancelación de la(s) cuota(s) pendientes(s), dejando registro de la gestión.

A partir del día uno (1) de mora, la COOPERATIVA inicia cobro administrativo hasta el día sesenta (60), lo anterior sin perjuicio de que AyC COLANTA pueda realizar las gestiones prejurídicas o jurídicas en un tiempo diferente si así lo considera.

Durante los primeros cinco (5) días de cada mes se realiza envío de carta de cobro tanto a deudores como a deudores solidarios, avales o garantes de cada obligación, previo al reporte a las centrales de riesgo, dando cumplimiento a los requisitos legales (habeas data).

Para lograr el pago de las obligaciones La COOPERATIVA ejerce las siguientes acciones:

- Realizar las llamadas, envío de mensajes a través de WhatsApp, SMS, correo electrónico, correo físico, Chatbot y cualquier otro medio, previamente autorizados por el cliente o asociado.
- Es deber del cliente o asociado mantener los datos de contacto actualizados.
- En el caso de que la obligación a su cargo haya sido reestructurada o se haya acogido a algún tipo de acuerdo de pago, el cliente o asociado podrá ser contactado antes de la fecha límite de pago de manera preventiva, e informativa para efectos de recordar los compromisos adquiridos.
- Si la COOPERATIVA lo estima conveniente podrá también desplegar una gestión personalizada con visita al domicilio o lugar de trabajo del deudor, siempre y cuando se cuente con autorizaciones previa por parte del cliente o asociado.
- Dada la importancia de que la obligación se normalice, si no se logra el contacto por vía telefónica, la COOPERATIVA deberá enviarle comunicación escrita, dirigida a las direcciones que suministro a la COOPERATIVA, incluidas las cuentas de correo electrónico, a través de la cual se le notificará el incumplimiento y el reporte negativo a las centrales de información, dando cumplimiento a las Leyes de 1266 de 2008 y 1581 de 2012 y 2300 de 2023, o aquellas que las modifiquen, complementen o sustituyan.



## GESTIÓN DE COBRANZA

- Para las Libranzas o descuentos directos, en los casos en que por cualquier motivo no se logre deducir, retener y girar por parte de LA ENTIDAD PAGADORA, el valor de la cuota a pagar, no se exime de responsabilidad al BENEFICIARIO frente al pago de las obligaciones contraídas con AyC COLANTA – ENTIDAD OPERADORA, por lo tanto, en todos los casos de colocaciones y desembolsos se les informa a los deudores que ellos son los únicos responsables del pago de la obligación.

### III. GESTIÓN DE COBRANZA PREJURÍDICA

Si la obligación supera los sesenta (60) días en mora, la COOPERATIVA inicia el cobro prejurídico informando las acciones y los costos asociados en esta instancia de cobro, los anterior sin perjuicio de que AyC COLANTA pueda realizar las gestiones jurídicas antes de este término.

La gestión de cobro prejurídico realizada por personal externo autorizado por la COOPERATIVA generará gastos de cobranza que deben ser asumidos de manera directa por el cliente o asociado.

El personal externo especializado en cobranza no está autorizado a recibir pago alguno, de parte del cliente o asociado no de terceros; estos pagos deben efectuarse únicamente en los canales autorizados por AyC COLANTA.

Para lograr el pago de las obligaciones La COOPERATIVA ejerce las siguientes acciones:

- El personal de cobranza contacta el cliente o asociado en los número de teléfono y direcciones suministradas y autorizadas previamente.
- Esta gestión la podrá efectuar personal externo o firmas especializadas en cobranza seleccionadas por AyC COLANTA.

Los gastos de cobranza en etapa prejurídica se sujetarán a las tarifas establecidas por la COOPERATIVA, los cuales serán sobre el valor pagado por edad de vencimiento de la cartera, conforme al cuadro siguiente:



## GESTIÓN DE COBRANZA

Vencimiento de la Cartera	Tarifa
Vencida < 90 días	2.5%
Vencida 90 – 180 días	4%
Vencida 180 – 320 días	6%
Vencida > 320 días	12%

#### IV. GESTIÓN DE COBRANZA JUDICIAL

Cuando una obligación tenga en mora superior al ciento veinte (120) días, la COOPERATIVA podrá iniciar el proceso jurídico. Lo anterior sin perjuicio de que AyC COLANTA pueda realizar las gestiones jurídicas antes de este término.

Las gestiones de cobranza judicial es el proceso mediante el cual AyC COLANTA a través de abogados autorizados acuda ante los organismos judiciales para obtener la recuperación de las obligaciones vencidas.

Los honorarios profesionales de abogados que se causen a los largo del proceso estarán a cargo del cliente o asociado y se sujetarán a las tarifas establecidas por la COOPERATIVA, los cuales serán el **20% más IVA** sobre el valor pagado; adicional se deben asumir los gastos legales.

Sin perjuicios de las acciones descritas en cada etapa de la gestión de cobro de cartera, la COOPERATIVA podrá realizar las gestiones adicionales que se considere pertinentes para la recuperación de la misma.

No obstante, lo anterior cuando la necesidad o conveniencia de la COOPERATIVA lo amerite, a nuestro juicio y para salvaguardar y en procura de la mejor recuperación del crédito, podrá enviarse a cobro jurídico el crédito insoluto con el solo hecho del mismo entrar en mora según las disposiciones legales vigentes (Art. 1608 a 1610 del Código Civil). Así como las demás normas que lo modifiquen, complementen o sustituyan.

#### V. ORDEN DE IMPUTACIÓN DE LOS PAGOS

De acuerdo con el reglamento de crédito y cartera la aplicación del recaudo de las obligaciones de crédito se realiza teniendo en cuenta la siguiente prioridad:



## GESTIÓN DE COBRANZA

Cuando la COOPERATIVA reciba el abono o pago por parte del cliente o asociado, se aplicará de la siguiente manera: i. Honorarios, gastos de cobranza. ii. Saldos de seguros en los que el cliente/ asociado figura como asegurado y estén vinculados con el crédito. iii. Servicios vinculados directamente con el crédito. iv. Intereses moratorios. v. Intereses corrientes. vi. Capital.

### VI. INFORMACIÓN GENERAL

El incumplimiento del deudor/codeudor(es) en el pago oportuno del crédito y/o en el valor definido para la correspondiente cuota, autoriza a la COOPERATIVA a:

1. Cobro de intereses de mora.
2. Inicio de cobranza por vía judicial.
3. Generación gastos de cobranza y/o honorarios los cuales deben ser asumidos por usted(es).
4. Continuar con el reporte negativo en centrales de riesgo.

### VII. CANALES PARA ATENDER EL PAGO

- Directamente en cualquiera de las oficinas de AyC COLANTA.
- A través de la cuenta corriente **N° 01836727795** de Bancolombia. (Si utiliza este canal deberá enviar el correspondiente comprobante de pago al correo electrónico [info@ayccolanta.com.co](mailto:info@ayccolanta.com.co) o a través de WhatsApp en las líneas de celular (+57) 310 5254217 / (+57) 310 5254914 / (+57) 320 7273146, indicando nombre y número de identificación del titular del crédito. Sin comprobante de pago no será aplicado el abono o pago.

Si tiene alguna inquietud, lo invitamos a comunicarse a las líneas telefónicas de AyC COLANTA (604) 3220303. Área de Cartera: celulares (+57) 310 5254217 / (+57) 310 5254914. Área Jurídica: celular (+57) 320 7273146.

AyC COLANTA te invita a tener tus productos financieros al día, recuerda que el adecuado manejo de tu crédito es tu mejor referencia comercial y financiera.