

POLÍTICA DE COBRANZA

1. PRINCIPIOS GENERALES DE LA GESTIÓN DE COBRANZA

La gestión de cobranza adelantada por COOVITEL – Cooperativa de Ahorro y Crédito tiene como objetivo promover el cumplimiento oportuno de las obligaciones crediticias adquiridas por los asociados/deudores, garantizando un proceso de recuperación de cartera eficiente, transparente y respetuoso de sus derechos.

En el desarrollo de dicha gestión, la Cooperativa adoptará prácticas de cobranza responsable y justa, conforme a la normatividad vigente y especialmente a lo dispuesto en la ley 2300 de 2003, garantizando que toda actividad de cobro se realice con criterios de legalidad, proporcionalidad, trazabilidad y respeto por la dignidad del deudor.

PRINCIPIOS DE COBRANZA: Las actividades de cobranza deberán desarrollarse bajo los siguientes principios:

a. Legalidad:

La gestión de cobranza deberá desarrollarse en estricto cumplimiento de la Constitución, la ley y las disposiciones reglamentarias aplicables, garantizando que todas las actuaciones de recuperación de cartera se realicen dentro del marco jurídico vigente. En particular, las actividades de cobro deberán ajustarse a lo dispuesto en la Ley 2300 de 2003, así como a las normas que regulan la protección de datos personales, el habeas data financiero y los derechos del consumidor.

b. Respeto por la dignidad del deudor:

Todas las actuaciones de cobranza deberán realizarse con pleno respeto por la dignidad, honra, intimidad y buen nombre del deudor. En consecuencia, se prohíbe cualquier práctica que implique intimidación, hostigamiento, presión indebida o afectación a la integridad personal del deudor, debiendo garantizarse siempre un trato respetuoso y profesional durante las gestiones de recuperación de cartera.

c. Transparencia en la información suministrada:

La Cooperativa garantizará que la información suministrada al deudor durante el proceso de cobranza sea clara, veraz, completa y comprensible, de manera que el asociado o deudor conozca con

precisión el estado de su obligación, los valores adeudados, los conceptos que componen la deuda y las posibles alternativas de pago o normalización de la obligación.

d. Proporcionalidad en las gestiones de cobro:

Las actividades de cobranza deberán realizarse de manera razonable y proporcional frente al estado de la obligación, evitando gestiones excesivas o desproporcionadas que puedan afectar los derechos del deudor. En consecuencia, la intensidad, frecuencia y medios de contacto utilizados deberán ajustarse a los límites establecidos por la ley y a criterios de prudencia en la gestión de recuperación de cartera.

e. Protección de datos:

La Cooperativa garantizará que el tratamiento de los datos personales del deudor durante el proceso de cobranza se realice conforme a los principios y disposiciones establecidos en la Ley 1266 de 2008 y 1581 de 2012 y demás normas que regulan la protección de datos. En consecuencia, la información del deudor solo será utilizada para los fines propios de la relación contractual y de la gestión de recuperación de cartera, garantizando su confidencialidad y uso adecuado.

f. Trazabilidad y registro de las gestiones de cobranza:

Todas las actividades de cobranza deberán quedar debidamente registradas en los sistemas de gestión de cartera de la Cooperativa o de los terceros autorizados, de manera que exista evidencia verificable de las gestiones realizadas. Lo anterior permite garantizar la transparencia, el control interno y la adecuada justificación de los eventuales gastos de cobranza que puedan generarse dentro del proceso de recuperación de la obligación.

g. Cobranza responsable y libre de prácticas abusivas o intimidatorias:

La gestión de cobranza deberá realizarse bajo criterios de responsabilidad, ética y buenas prácticas comerciales, evitando cualquier conducta que pueda considerarse abusiva, engañosa o intimidatoria. En consecuencia, se prohíben las prácticas de acoso, las comunicaciones engañosas, la divulgación indebida de información del deudor o cualquier otra actuación que contravenga los derechos del consumidor financiero.

2. CANALES AUTORIZADOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA

En desarrollo de lo dispuesto en el artículo 2 de la Ley 2300 de 2023, la Cooperativa únicamente realizará gestiones de cobranza a través de los canales de contacto previamente autorizados por el asociado o deudor.

Para tal efecto, al momento de la vinculación, otorgamiento del crédito o en cualquier etapa posterior de la relación contractual, la Cooperativa informará al asociado o consumidor financiero los diferentes canales de comunicación disponibles para la gestión de cobranza, tales como llamadas telefónicas, mensajes de texto (SMS), correos electrónicos, mensajería instantánea, correspondencia física u otros medios de contacto permitidos por la ley.

El asociado o deudor deberá manifestar de manera expresa cuáles de dichos canales autoriza para ser contactado en desarrollo de las actividades de cobranza, autorización que será debidamente registrada en los sistemas de información de la Cooperativa.

Cuando la gestión de cobranza sea adelantada por terceros autorizados, tales como firmas de cobranza o abogados externos, la Cooperativa deberá garantizar que dichos terceros respeten estrictamente los canales de contacto autorizados por el deudor, de conformidad con la normativa vigente y las políticas internas de la entidad.

3. GESTIÓN DE COBRANZA POR TERCEROS:

La Cooperativa Empresarial de Ahorro y Crédito Coovitel podrá adelantar las gestiones de cobranza directamente o a través de terceros especializados tales como firmas de cobranza o abogados externos.

En todo caso, dichos terceros actuarán en representación de la Cooperativa, por lo que deberán cumplir estrictamente la normatividad vigente, en especial lo dispuesto en la Ley 2300 de 2023, así como las políticas internas de cobranza de la Cooperativa.

Esta entidad solidaria será responsable de verificar que los terceros mantengan registro y soporte documental de las gestiones realizadas.

4. ETAPAS DE COBRANZA

La gestión de recuperación de cartera se desarrollará conforme a la edad de mora de la obligación, a través de las siguientes etapas:

ETAPAS DE COBRO

Etapas de Cobro	Edad de Mora	Gestiones de Contacto
Cobro Administrativo	1 a 45 días	Gestión de contacto mediante llamadas telefónicas, comunicaciones escritas, mensajes de texto y mensajes de voz dirigidos al deudor principal, a través de los canales autorizados por éste.
Cobro Prejurídico	46 a 90 días	Gestión de contacto mediante llamadas telefónicas, comunicaciones escritas, mensajes de texto y mensajes de voz dirigidos al deudor principal y al codeudor, a través de los canales autorizados.
Cobro Jurídico	90 días en adelante	Inicio de proceso de cobro ejecutivo contra el deudor y los codeudores, sin perjuicio de las gestiones de contacto mediante llamadas telefónicas, comunicaciones escritas y mensajes electrónicos.

ETAPAS DE COBRO – CARTERA DE VEHÍCULOS

Etapas de Cobro	Edad de Mora	Gestiones de Contacto
Cobro Administrativo	1 a 30 días	Gestión de contacto mediante llamadas telefónicas, comunicaciones escritas, mensajes de texto y mensajes de voz dirigidos al deudor principal, a través de los canales autorizados.
Cobro Prejurídico	31 a 60 días	Gestión de contacto mediante llamadas telefónicas, comunicaciones escritas, mensajes de texto y mensajes de voz dirigidos al deudor principal y codeudor.
Cobro Jurídico	61 días en adelante	Inicio de proceso judicial para el cobro de la obligación, mediante ejecución de la garantía mobiliaria o proceso ejecutivo de cobro, según lo determine el Comité de Cartera. Se podrán mantener gestiones de contacto mediante llamadas telefónicas, comunicaciones escritas y mensajes electrónicos.

5. HORARIOS DE GESTIÓN DE COBRANZA

En cumplimiento de la Ley 2300 de 2023, las gestiones de contacto telefónico o visitas se realizarán únicamente dentro de los siguientes horarios:

- Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Sábados: 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

No se realizarán gestiones de cobranza los domingos ni días festivos.

La frecuencia de contacto con el deudor no podrá ser contactado por parte de gestores de cobranza mediante varios canales dentro de una misma semana ni en más de una ocasión durante el mismo día.

COOVITEL garantizará que las gestiones de cobranza se realicen respetando los límites de frecuencia y horarios establecidos en la normatividad vigente.

Adicionalmente, COOVITEL cuenta con oficinas a nivel nacional para atención presencial.

Oficina	Dirección
Barranquilla	Cra 52 # 72 - local 2
Bogotá D.C.	Calle 67 # 9 - 34
Bucaramanga	Carrera 29 # 42 - 12 Local 1
Cali	Avenida 5a Norte # 25N - 44
Cali II	Av 4 Norte # 24N-44
Cúcuta	Ac 2E # 13a - 09 Local 2
Ibagué	CARRERA 5 CALLE 37 BIS LOCAL 105
Manizales	Carrera 24 # 22 - 02 Of 907
Medellín	Carrera 49 # 49 - 73 Of 1310
Popayán	Cra 4 # 3 - 62
Tunja	Carrera 10 # 17 -57
Yumbo	Calle 9 # 3 - 48

Para comunicaciones escritas se encuentran habilitados los siguientes correos electrónicos:

- gestionasociados@coovitel.coop
- servicioautos@coovitel.coop (para obligaciones de la unidad de vehículos)

6. GASTOS DE COBRANZA

Los gastos derivados de las gestiones de cobranza estarán a cargo del asociado/deudor, de conformidad con lo establecido en el pagaré que

respalda la obligación y demás documentos contractuales suscritos con la Cooperativa.

Dichos gastos corresponden a las actividades realizadas para la recuperación de la cartera en mora y se liquidarán sobre los valores vencidos de la obligación, de acuerdo con la etapa de cobro en la que se encuentre.

Los gastos de cobranza solo se generarán cuando exista gestión efectiva de cobro debidamente comprobable y deberán corresponder a actividades reales realizadas por la Cooperativa o por terceros autorizados, en cumplimiento de la normatividad vigente y las políticas internas de COOVITEL.

Estos gastos se liquidarán sobre los valores vencidos, conforme al siguiente esquema:

- **Cartera en cobro administrativo y prejurídico**
(Porcentaje sobre valores vencidos – sin IVA)

Días Mora	% Sobre Valores Vencidos
1 a 15 días	0%
16 a 30 días	3 % + Iva
31 a 60 días	6 % + Iva
61 a 90 días	8 % + Iva
91 a 180 días	10 % + Iva
Más de 180 días	12 % + Iva

Estos gastos corresponden a las gestiones realizadas en las etapas de cobro administrativo y prejurídico, tales como:

- ✓ Llamadas telefónicas
- ✓ Envío de comunicaciones escritas
- ✓ Mensajes de texto o correo electrónico
- ✓ Gestión de contacto directo con el deudor y codeudores
- ✓ Seguimiento y negociación de acuerdos de pago

Los gastos de cobranza administrativa y prejurídica no podrán superar el porcentaje máximo del doce por ciento (12%) sobre los valores vencidos de la obligación.

En todo caso, dichos gastos deberán corresponder a gestiones reales de recuperación de cartera, ser razonables y proporcionales, y no

podrán constituir una fuente adicional de rentabilidad para la Cooperativa.

➤ **Cartera en cobro Jurídico y/o Castigada:**

Cuando la obligación sea trasladada a cobro jurídico, el asociado/deudor deberá asumir adicionalmente los gastos derivados de las actuaciones judiciales necesarias para la recuperación del crédito.

Estos gastos podrán incluir, entre otros:

- ✓ Honorarios de abogados externos
- ✓ Gastos procesales
- ✓ Gastos de notificación
- ✓ Gastos de medidas cautelares
- ✓ Gastos de secuestro o depositario
- ✓ Gastos de avalúos o peritajes
- ✓ Gastos de grúas, inmovilización o parqueaderos (en caso de vehículos)
- ✓ Costas y agencias en derecho fijadas por autoridad judicial

Los honorarios por gestión jurídica podrán liquidarse hasta por un porcentaje máximo del veinte por ciento (20%) del valor recuperado o del saldo de la obligación, conforme a las tarifas establecidas por la Cooperativa o los acuerdos contractuales suscritos con los abogados externos.

En todo caso, estos valores deberán corresponder a gastos razonables, proporcionales y debidamente soportados, conforme a la normatividad vigente.

Aclaración Sobre Gastos De Cobranza

Los gastos de cobranza:

- No constituyen intereses ni cargos adicionales
- Corresponden exclusivamente a la recuperación de los costos asociados a las gestiones de cobro de la obligación.
- Deberán estar debidamente soportados por la Cooperativa o por los terceros autorizados

COOVITEL garantizará que su aplicación se realice en cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y de las políticas internas de la Cooperativa.

7. PROTECCIÓN AL ASOCIADO/DEUDOR Y BUENAS PRÁCTICAS DE COBRANZA

COOVITEL garantizará que las gestiones de cobranza se realicen en cumplimiento de la normatividad vigente y bajo prácticas responsables, evitando:

- Realizar comunicaciones en horarios no autorizados o que impliquen intimidación, presión indebida o acoso
- Contactar al deudor en lugares de trabajo sin autorización previa.
- Presiones indebidas o intimidatorias
- Contacto con terceros no autorizados
- Divulgación de la situación crediticia del deudor

Todas las gestiones deberán realizarse con respeto por la dignidad del asociado/deudor y en cumplimiento de las disposiciones de protección de datos personales y cobranza justa.

8. CANALES DE PAGO

- Botón PSE a través de nuestra página de Internet www.coovitel.coop y para la cartera de Vehículo en el Link <https://coovitel.coop/credito-vehiculo-olx/>
- Botón de pago con tarjeta débito y crédito a través de nuestra página de internet www.coovitel.coop
- Puntos EFECTY y PUNTORED código de convenio: 6642. Referencia: Cédula del Deudor
- Cajas de la Red de oficinas de Banco de Bogotá, cuenta de ahorros No. 106744675, registrando en Referencia 1: Número cédula del asociado/deudor.
- Nuestras cajas presenciales en las Oficinas de Bogotá y Tunja

Los pagos realizados serán aplicados conforme al reglamento de cartera de la Cooperativa.

Nota: COOVITEL podrá actualizar la presente política de cobranza cuando las condiciones regulatorias, operativas o de mercado así lo requieran, informando oportunamente a los asociados/deudores a través de los canales institucionales de la Cooperativa.