



## POLÍTICAS Y MECANISMOS IMPLEMENTADOS POR LA COOPERATIVA PARA EFECTUAR LA GESTIÓN DE COBRANZA PREJUDICIAL

La política de cobranza de la Cooperativa Redil tiene como objeto proveer a los asociados de un medio de recordación que evite el incumplimiento de sus obligaciones y construir opciones con los asociados que presenten dificultad para la atención de éstas y/o están en mora, con el fin de normalizar el pago de sus créditos y evitar en lo posible el cobro judicial. Para este efecto, la Cooperativa suministra al asociado la información necesaria, clara y precisa que requiera para analizar su situación frente a la deuda y construir con la Cooperativa alternativas de pago que conlleven a la normalización de la misma.

Para todos los efectos el valor mínimo de pago será la sumatoria de todos los valores resultantes de los compromisos adquiridos por el asociado con la cooperativa, realizando siempre la aplicación en el siguiente orden:

1. Gastos de cobranza prejurídica y/o judicial, cuando a ello hubiere lugar, comisiones y otros gastos a su cargo.
2. Cuentas de Cobro.
3. Créditos. Se aplicarán de la siguiente manera:
  - a. Intereses de mora
  - b. Seguros
  - c. Intereses corrientes
  - d. Capital.
4. Servicios.
5. Aportes sociales.

Con el fin de evitar que el Asociado incurra en mora, la Cooperativa hace gestión de cobro preventiva directamente o por medio de terceros.

Las personas que realizan la gestión de cobranza están facultadas para ofrecer, construir y aceptar acuerdos de pago con los asociados, acordes con los direccionamientos que les imparta la Cooperativa.

La gestión preventiva se lleva a cabo considerando el comportamiento histórico en el pago de sus obligaciones y/o el flujo de caja acreditado del Asociado que evidencie riesgo para la atención oportuna de los créditos. Esta gestión se efectúa a través de recordatorios de pago.

La Cooperativa realiza la gestión preventiva a través de su personal interno, así como de personas naturales externas y de personas jurídicas especializadas en la labor de cobranza. En el caso de contar con personas naturales o jurídicas para adelantar esta gestión la Cooperativa mantendrá este directorio actualizado en su página [www.cooperativaredil.com](http://www.cooperativaredil.com).

En caso de mora, la Cooperativa inicia la gestión de cobro prejudicial desde el mismo momento en que se incurre en la falta de pago.

Los siguientes son los medios que utiliza la Cooperativa para la gestión preventiva y la de cobranza prejudicial: contacto telefónico, mensajes de texto, correo electrónico personalizado o masivo, visitas personales.

En el caso de no recibir el pago oportuno de las obligaciones, se generará mora, y nos contactaremos con el asociado de manera cortés, clara, confidencial y ética, en los siguientes horarios: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 9:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y domingos de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. en caso de no lograr contacto directo en el transcurso de la semana anterior

Es responsabilidad del asociado informar a la cooperativa los cambios en sus datos personales tales como dirección residencial y laboral, teléfonos fijos y celulares así como la dirección de correo electrónico.

Para los créditos de consumo y comerciales, los costos y gastos que causa la cobranza prejudicial y judicial deben ser pagados por el (los) deudor (es) a partir de las siguientes alturas de mora:

- A partir de 31 días de mora, hasta el 10% más IVA sobre sumas en mora
- A partir de 61 días de mora, hasta el 20% más IVA sobre sumas en mora

En cumplimiento de lo dispuesto por la ley 546 de 1999, la cooperativa no cobra la gestión de cobranza prejudicial a los titulares de los créditos de largo plazo otorgados para financiar la adquisición de vivienda.

Los costos y gastos por la gestión de cobro prejudicial y judicial que se cobran a los deudores se determinan por el coste de cada medio y actividad desplegada por la Cooperativa, los de operación y los de administración.

Ninguna persona natural ni jurídica autorizada por la Cooperativa para hacer las gestiones de cobranza, puede recibir dinero de los asociados, a ningún título. Cualquier pago que hagan los deudores sobre la(s) obligación(es) a su cargo deberán hacerlo únicamente a través de las cajas de la Cooperativa y los diferentes medios de recaudo informados en la página web de la Cooperativa.

La Cooperativa informará las modificaciones a las políticas, procedimientos y mecanismos de cobranza prejudicial y judicial en su página Web [www.cooperativaredil.com](http://www.cooperativaredil.com)

Para mayor información comunicarse con el Área de Cartera en Bogotá al Tel. 7424950 o al email [cartera@cooperativaredil.com](mailto:cartera@cooperativaredil.com)

Gestores externos de cobranza:

- Luz Stella Patiño Niño, Calle 146 A No. 56 – 66 Casa 58, Bogotá D.C., Cel. 3106090374.
- Feder Bentura Perdomo Rodríguez, Calle 12 B No. 8 - 23 Oficina 315, Bogotá D.C., Tel. 2829470, Cel. 3112941283.