

## POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA

La política de cobranza de la COOPERATIVA MULTIACTIVA 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.

### Orden de aplicación en los pagos

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

NOTA: Si el asociado realiza un pago mayor a sus obligaciones mensuales y no le informa a la COOPERATIVA como aplicar el excedente, la COOPERATIVA lo abonará a los aportes ocasionales.

### Abonos a capital

Para realizar abonos extraordinarios a un crédito, éste debe estar al día para que el pago sea aplicado al capital de la obligación. En estos casos el asociado debe comunicar por escrito como desea que el abono extraordinario sea aplicado en su crédito, teniendo en cuenta las siguientes opciones:

- a. Abono a capital con reducción de plazo: Esta opción cubre los intereses, seguros y otros conceptos causados a la fecha de pago y aplica el abono a capital disminuyendo el plazo del crédito, manteniendo el mismo valor de cuota pactada.
- b. Abono a capital con reducción de cuota: Esta opción cubre los intereses, seguros y otros conceptos causados a la fecha de pago y aplica el abono a capital reduciendo el valor de las cuotas del crédito sin afectar su plazo.
- c. Adelanto de cuotas: En el abono extraordinario a cuotas, el valor del pago será aplicado a cuotas futuras, cubriendo los intereses corrientes, seguros y el capital.

La comunicación debe ser enviada al correo electrónico [tesoreria@cooperativaredil.com](mailto:tesoreria@cooperativaredil.com), detallando el valor y la fecha en que realizó el pago.

En caso de no recibir instrucción escrita de parte de asociado sobre cómo abonar el pago, la COOPERATIVA lo aplicará de la siguiente forma:

1. Si el abono es menor al valor de la cuota pactada en la amortización, se aplicará como un adelanto de cuota.



2. Si el abono es mayor al valor de la cuota pactada en la amortización, se aplicara como un abono a capital con reducción de plazo.

### **Gestión de cobranza**

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 de cobranza prejudicial: a) contacto telefónico, b) mensajes de texto, c) correo electrónico personalizado o masivo, d) visitas personales.

En el caso de no recibir el pago oportuno de las obligaciones, 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 5:00 p.m.

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 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. 743-3365 o al email [cartera@cooperativaredil.com](mailto:cartera@cooperativaredil.com)