

Políticas de Cobranza COOPRUDEA

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para la gestión y recuperación oportuna de la cartera de créditos, asegurando la sostenibilidad financiera de la Cooperativa y el trato justo y respetuoso a los asociados.

2. Alcance

Las políticas aplican a todas las personas que posean productos de crédito pendiente con la Cooperativa de Profesores de la Universidad de Antioquia COOPRUDEA, y han adquirido el compromiso de realizar puntualmente el pago de la cuota indicada en el plan de pagos, antes de la fecha límite de pago. En caso de no cumplir con el pago parcial o total después de las fechas límite se constituirá un incumplimiento de la obligación, lo que facultará a COOPRUDEA a iniciar gestiones para lograr el pago atrasado, ya sea a través de su área de Cartera o mediante empresas especializadas en cobranza y recuperación.

COOPRUDEA podrá establecer bloqueos administrativos sobre los cupos de crédito (cupó rotativo, cupo ágil y tarjeta de crédito) que presenten mora superior a treinta (30) días, previa notificación al titular. Dicho bloqueo será levantado dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la cancelación total del saldo en mora.

Asimismo, COOPRUDEA se reserva la facultad de reducir o cancelar de manera definitiva estos cupos, siempre que, previo análisis, se determine que las condiciones iniciales bajo las cuales fueron otorgados han cambiado, evidenciándose deterioro en la capacidad de pago del deudor, o cuando se registre una mora superior a sesenta (60) días en más de dos (2) periodos consecutivos.

Para las demás líneas de crédito, el otorgamiento estará sujeto a que el deudor se encuentre al día con sus obligaciones en COOPRUDEA.

3. Etapas de cobro

En las labores de recuperación de cartera, COOPRUDEA ha determinado las siguientes etapas de gestión de cobranza:

- Cobro administrativo:
 - Cobro preventivo.
 - Cobro directo o correctivo.

- Cobro pre jurídico.
- Cobro jurídico.

En el evento en que un crédito entre en mora, se realizarán cobros por intereses de mora con base en la tasa de usura.

3.1 Cobro preventivo

El cobro preventivo se realiza cuando el deudor presenta un incumplimiento entre los 5 a 30 días de mora.

3.2 Cobro directo o correctivo

El cobro correctivo se realiza cuando el deudor presenta un incumplimiento entre 31 y 60 días de mora.

3.3 Cobro Prejurídico

Es el proceso de cobro que COOPRUDEA lleva a cabo ante incumplimientos repetidos o cuando las promesas de pago no se cumplen por parte de los deudores, o en casos de mora entre los 61 y 120 días de mora durante la gestión administrativa. En estos casos, la Cooperativa implementará las medidas necesarias para recuperar los pagos atrasados mediante la intervención de profesionales del Derecho, como una etapa previa al cobro judicial; los costos asociados con la cobranza realizada por dichos profesionales serán asumidos por el deudor.

Los asociados que incurran en esta etapa de cobro (mora superior a 61 días), de acuerdo con el estatuto y la reglamentación interna, se consideran inhábiles y se les suspenderán los beneficios ofrecidos por la Cooperativa, hasta que normalicen sus créditos, lo cual puede acarrear consecuencias como la pérdida de antigüedad en pólizas y servicios.

3.4 Cobro Jurídico

COOPRUDEA ejercerá el derecho al cobro Jurídico en caso de incumplimiento de una o más cuotas vencidas que superen los 120 días en mora mediante la representación de profesionales del Derecho al servicio de la Cooperativa, quienes podrán cobrar honorarios sobre la recuperación de la deuda a cargo del deudor; de otro modo, se aplicarán los honorarios determinados por el juez del proceso, y se seguirán las

instrucciones de los profesionales, conforme a las normas vigentes. Los costos de estos procesos serán asumidos en su totalidad por los deudores.

Asimismo, cuando la Cooperativa lo considere necesario o conveniente para la mejor recuperación del saldo insoluto del crédito o el pagado parcial, podrá proceder a cobro jurídico tan pronto como el deudor incurra en mora, según las disposiciones legales vigentes (Artículo 1608 a 1610 del Código Civil), así como las normas que las modifiquen o complementen.

4. Gestión de contacto

COOPRUDEA realizará la gestión de contacto con el deudor en horarios adecuados y conforme a la Ley 2300 de 2023. No obstante, si el deudor lo autoriza, se podrá contactar en horarios extraordinarios a través de canales autorizados o empresas de cobranza autorizadas por la Cooperativa. Esta gestión puede incluir tanto al deudor como a los codeudores.

Contactos autorizados: La Cooperativa se comunicará a través de los canales autorizados por el deudor al momento de la vinculación, que pueden incluir mensajes mediante los siguientes canales: celular, teléfono fijo, WhatsApp, correo electrónico o correspondencia física. Es responsabilidad del deudor y codeudores mantener actualizados sus datos personales e informar oportunamente sobre cambios de residencia y/o lugar de trabajo.

Gestión personalizada: Si COOPRUDEA lo considera necesario, podrá realizar una visita al domicilio o lugar de trabajo del deudor siempre y cuando se cuente con autorización. Esta gestión también puede llevarse a cabo si no se dispone de información actualizada de los canales autorizados, no se ha logrado contacto efectivo y hay registros de imposibilidad de entrega de mensajes (Parágrafo 2. Artículo 6, Ley 2300 de 2023).

Comunicación escrita: En caso de no lograr contacto telefónico, COOPRUDEA enviará una comunicación escrita a las direcciones proporcionadas por el asociado en la solicitud de crédito o actualizadas posteriormente en la Cooperativa, incluyendo correos electrónicos. Esta comunicación notificará el incumplimiento y el reporte negativo a las centrales de información, cumpliendo con la Ley de Habeas Data.

Reestructuración y acuerdos de pago: Si la obligación ha sido reestructurada o se ha establecido un acuerdo de pago, el deudor podrá ser contactado a través de los

canales autorizados antes de la fecha límite de pago, como recordatorio de los compromisos adquiridos.

Responsabilidad de los codeudores: Debido a la responsabilidad compartida en el pago de las obligaciones, COOPRUDEA puede realizar gestiones de cobro a los codeudores, deudores solidarios, garantes o avales en cualquier momento.

4. Aceleración de deuda

COOPRUDEA podrá realizar la aceleración de la deuda, lo cual se refiere a la situación en la que el deudor debe pagar el saldo total pendiente de manera inmediata. Esto puede ocurrir por varias razones, como incumplimiento en los pagos, violación de los términos del contrato, o decisión unilateral de la Cooperativa. En el caso de COOPRUDEA, el proceso de aceleración de deuda seguirá estos pasos:

- a. **Incumplimiento de Pago:** Si el deudor no realiza los pagos mínimos requeridos en varias ocasiones, o supera los 120 días de mora, COOPRUDEA realiza el proceso de aceleración y podrá iniciar el cobro jurídico.
- b. **Notificación:** COOPRUDEA notificará al deudor sobre el incumplimiento y las consecuencias potenciales, incluyendo la posibilidad de acelerar la deuda.
- c. **Revisión del Contrato:** Contractualmente, dentro del pagaré se incluye una cláusula donde se le permite a COOPRUDEA acelerar la deuda en caso de incumplimiento.
- d. **Acción de Aceleración:** Si el incumplimiento persiste, COOPRUDEA podrá decidir acelerar la deuda, lo que implicaría que el saldo total del crédito, incluyendo intereses y penalidades, se convierta en exigible de inmediato.
- e. **Opciones de Pago:** En contacto con el deudor, COOPRUDEA podrá acordar opciones de pago, de acuerdo con la reglamentación interna.
- f. **Consecuencias Legales:** En caso de que el deudor no cumpla con las opciones de pago del saldo acelerado, COOPRUDEA podrá iniciar acciones legales para recuperar la deuda.
- g. **Otras causales de aceleración de la deuda:**
 - Muerte del deudor o del codeudor.

- Pérdida de la calidad de asociado por cualquiera de las causales establecidas en el Estatuto.
- Por insolvencia del deudor o de su codeudor.
- Insuficiencia de la garantía, si así lo determina COOPRUDEA.
- Las demás establecidas en el(los) pagaré(s) firmado(s).

Es fundamental que los deudores de COOPRUDEA se mantengan al día con sus pagos y comuniquen cualquier dificultad financiera a la Cooperativa lo antes posible, para evitar la aceleración de la deuda y sus consecuencias.

5. Alternativas de normalización de la deuda

Acuerdos de pago: En COOPRUDEA se podrán suscribir acuerdos de pago sobre los saldos vencidos, tendientes a normalizar las obligaciones que presenten vencimientos de conformidad con el estudio y evaluación de riesgo realizada por el área de Cartera o el área Jurídica, con la suscripción de acuerdos de pago. La obligación se considerará al día sólo hasta que esté normalizada y, por tanto, los reportes a centrales de información o cualquier otra entidad que administre las bases de datos públicas o privadas reflejarán la situación real de cada obligación.

Dichos acuerdos de pago podrán realizarse en cualquiera de las etapas de cobro, y deberán ser debidamente documentados y de conocimiento de ambas partes con la respectiva firma del deudor y codeudor, así como del empleado responsable, señalando los cambios que modifiquen la estructura original de la obligación.

Modificaciones a los créditos: COOPRUDEA podrá modificar, a solicitud del deudor o por iniciativa propia, previo acuerdo con el deudor, las condiciones inicialmente pactadas de los créditos, con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el potencial o real deterioro de su capacidad de pago, sin que estos ajustes sean considerados como una reestructuración, siempre y cuando:

- A la fecha, el crédito se encuentre al día, y
- Durante los últimos seis (6) meses el crédito no haya alcanzado una mora mayor a sesenta (60) días para consumo y noventa (90) días para comercial y vivienda.

Las modificaciones estarán sujetas a las instancias de aprobación definidas en la Cooperativa, dando cumplimiento a la normatividad vigente y los lineamientos internos establecidos.

Si el deudor incumple el pago del crédito bajo las nuevas condiciones (mayor a treinta (30) días de mora), se debe reconocer como una reestructuración.

Durante la vigencia del crédito, solo podrá realizarse una (1) modificación.

Reestructuraciones: Se considera reestructuración a la modificación de cualquiera de las condiciones de un crédito, en beneficio del pago oportuno por parte del deudor, en caso de aquejar o prever dificultades en el cumplimiento de las condiciones pactadas en el pagaré, independientemente de que la obligación se encuentre al día. Sólo se acude a esta instancia previa a solicitud del deudor, y cuando se demuestre que, con la operación de reestructuración, la obligación será bien atendida por parte del deudor.

Reestructurar un crédito implica modificar sus condiciones originales para facilitar el pago de la deuda. Las principales implicaciones son:

- Cambio en plazos y cuotas: Se extiende el tiempo de pago, reduciendo el valor de las cuotas, pero aumentando el costo total por intereses.
- Impacto en el historial crediticio: Será reportado como una reestructuración, afectando la calificación en centrales de riesgo.
- Costos adicionales: Se podrán generar costos por estudios, avalúos o trámites administrativos.
- Nuevas garantías o condiciones: Dependiendo del análisis de riesgo, la Cooperativa podrá exigir garantías adicionales o ajustes en las tasas de interés.
- Restricciones financieras: En algunos casos, el deudor no podrá acceder a nuevos créditos en COOPRUDEA mientras esté vigente la reestructuración. Adicionalmente, serán bloqueados las carteras rotativas (Cupos y Tarjetas), hasta la normalización de los créditos reestructurados.

El análisis y aprobación de la reestructuración será realizada por las diferentes instancias de acuerdo con los procedimientos internos vigentes.

Novación: Todas las líneas de crédito pueden reacondicionarse, de acuerdo con lo establecido en la Circular Básica Contable y Financiera, bajo la modalidad de novación.

La novación es la sustitución de una nueva obligación a otra anterior. Las siguientes, son las formas de novación (artículo 1690 del Código Civil):

- Sustituir una nueva obligación a otra, sin que intervenga nuevo acreedor o deudor.

- Que el deudor contraiga una nueva obligación respecto de un tercero, y se declare, en consecuencia, libre de la obligación, al primer acreedor.
- Cuando se sustituya un nuevo deudor al antiguo que, en consecuencia, queda libre.

Una novación no se considera reestructuración o modificación, cuando el propósito no sea el de facilitar el cumplimiento adecuado de la obligación. En este caso, se deberá realizar todo el procedimiento de evaluación, previsto para otorgar el nuevo crédito.

Dación en pago: Según la Circular Básica Contable y Financiera emitida por Supersolidaria, se define que “Los bienes recibidos en pago son aquellos bienes muebles e inmuebles recibidos por la organización solidaria como pago parcial o total de las obligaciones a su favor, en desarrollo de las actividades propias de su objeto social”.

En este sentido, la Cooperativa limita la recepción de bienes muebles e inmuebles teniendo en cuenta:

- Los bienes inmuebles se recibirán previo avalúo técnico del bien.
- Se recibirán bienes muebles tipo automotor, previamente evaluada y soportada su conveniencia por la Gerencia.
- Se recibirán otro tipo de bienes muebles previa evaluación por parte de la Gerencia.

Castigo de cartera: Se considera castigo de cartera la operación sobre la cual se cancela una obligación (capital, intereses, gastos procesales etc.) de improbable o de lenta recuperación, después de obtener concepto de irrecuperabilidad de la obligación, derivada del proceso de cobro administrativo y jurídico, por parte del área jurídica de la Cooperativa.

6. Procesos de exclusión

El área de Cartera o el área Jurídica, dependiendo de la etapa de gestión de cobro, iniciará un proceso de exclusión según lo establecido el Estatuto de COOPRUDEA “Causales de Exclusión” antes de proceder con el castigo de cartera. Dicho proceso tiene como propósito que el valor de los aportes sea abonado a la deuda.

7. Retiro de asociados

Los asociados que se retiran de la Cooperativa, ya sea de manera voluntaria o por exclusión, deberán asumir las cuotas de los seguros asociados a los créditos que tienen vigentes, ya que COOPRUDEA no asume este costo para los deudores no asociados. Así mismo, las obligaciones tendrán un aumento en la tasa de interés del 20% de acuerdo con lo establecido en el pagaré firmado al momento del otorgamiento, excepto para créditos de vivienda.

Es responsabilidad del deudor y sus respectivos codeudores (en caso de tenerlos) mantener sus datos de contacto (teléfonos, direcciones, correos electrónicos) actualizados en las bases de datos de la Cooperativa para efectos de notificación del estado actual de sus productos y demás gestiones que se deriven de las obligaciones vigentes con COOPRUDEA.

8. Centrales de Riesgo

Con base en la autorización previa y expresa de los deudores y codeudores, la Cooperativa está facultada para procesar, solicitar, reportar y divulgar su información personal, comercial y financiera, así como la información referente a su comportamiento e historial comercial y/o crediticio, ante cualquier entidad que maneje o administre bases de datos. Esto aplica tanto para los obligados principales como para los garantes.

Reporte de cumplimiento: El reporte sobre el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones se conserva en bases de datos por períodos históricos contados a partir del pago de la obligación. La responsabilidad del manejo y permanencia de estos datos recae en cada central de riesgo, siguiendo los lineamientos establecidos por la Corte Constitucional.

Modificaciones: Cualquier modificación relacionada con el procedimiento definido en esta política será informada a través de los canales utilizados por COOPRUDEA, incluyendo los extractos, para el caso de Tarjeta de Crédito.

Información Adicional: Para obtener información adicional, lo invitamos a acudir a nuestra Línea telefónica (604) 516 76 86, WhatsApp (+57) 300 642 60 90, al correo electrónico cartera@cooprudea.com; nataliaagudelo@cooprudea.com; cindygonzalez@cooprudea.com; johannaposada@cooprudea.com; a consultar nuestra página web www.cooprudea.com o a visitar nuestras oficinas.