

Apreciado Asociado y/o cliente:

En CONFIAR tenemos la certeza de que la confianza es un pilar fundamental para fortalecer los vínculos que nos unen. Contar con información transparente y oportuna es el punto de partida para que esa confianza nos permita seguir construyendo empresa solidaria y hagamos realidad nuestra intención de “Cooperativizar para el bien vivir”.

El presente anexo contiene las políticas y procedimientos establecidas por la Cooperativa para la gestión de la cobranza, información que debe ser conocida por todos los asociados, ahorradores y clientes, en el momento de la utilización del servicio de crédito. Esta información hace parte del pagaré con espacios en blanco y de la carta de instrucción suscrita por usted como deudor y/o codeudor(es), con respecto al contrato de mutuo celebrado con CONFIAR Cooperativa Financiera “CONFIAR”, así como del Reglamento de utilización del producto TARJETA DE CRÉDITO o CUPO ROTATIVO, dando cumplimiento a lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia en su Circular Externa No. 048 del 25 de septiembre de 2008.

### **1. Procedimiento de la gestión de cobro:**

Al adquirir un crédito en CONFIAR Usted(es) se compromete a atender cumplidamente el pago de las cuotas, en las fechas estipuladas en el plan de pago que se pactaron en el momento del desembolso, o a realizar el pago mínimo señalado en la factura de cobro para el caso de TARJETA DE CREDITO ó CUPO ROTATIVO antes de la fecha límite pago.

En todos los casos, si pasado las fechas límites de pago Usted(es) no han dado cumplimiento o realizan un cumplimiento parcial en el pago, esto conlleva a un incumplimiento de la obligación, lo que obliga a CONFIAR a iniciar una gestión orientada a logro del pago atrasado, a través del Laboratorio de Acuerdos, dependencia interna encargada de establecer los compromisos de pago; o de las empresas acreditadas en cobranza y recuperación; así como desde el Call Center o mediante personas naturales debidamente capacitadas para desarrollar esta gestión.

CONFIAR tendrá la facultad de aplicar bloqueos por decisión administrativa a los cupos que se encuentren al día y que en sus otras obligaciones presenten mora superior a 30 días, notificando previamente.

La gestión de cobranza conlleva un costo para la Cooperativa y este se cobrará al deudor(es) cuando pese a la gestión de cobro que la haga la Cooperativa directamente se persista en la anormalidad del pago de las cuotas.

#### **1.1. Cobro Administrativo**

El cobro administrativo es aquel que presentándose el incumplimiento desde un (1) mes de mora por parte del deudor(es), CONFIAR ejerce las acciones para lograr su pago mediante las siguientes acciones:

- Envío de mensajes de texto al número de celular ó IVR al teléfono de residencia señalados al momento de la solicitud de vinculación a CONFIAR. Recuerde que es su deber mantener los números actualizados en caso de cambio de residencia y/o lugar de trabajo; información que la Cooperativa utilizará incluso de manera preventiva.
- Contacto en los números de teléfono y direcciones suministrados por Usted(es) en el momento del diligenciamiento de la solicitud de vinculación.
- En caso de no ubicarlos en los teléfonos y direcciones suministrados, CONFIAR recurre a los teléfonos de las referencias y otros incluidos en su solicitud, con el objetivo de ubicarlo y efectuar la gestión de cobro directamente con Usted (es).
- Cuando habiéndose desplegado la gestión de cobro en horarios adecuados, no sea posible localizarlo a usted o a su codeudor, CONFIAR a través de sus centros de cobranzas, empresas acreditadas en cobranzas o desde el Call Center, intentará contactarlo en horarios extraordinarios.
- Para los créditos cuya modalidad de pago es a través del descuento por nómina, se realizará gestión directa con el deudor y codeudor(es), en el evento de presentarse inconsistencias con los descuentos (el no envío de la cuota o el envío de un menor valor de la misma), lo cual conlleva a que usted deba presentarse a cualquiera de las Agencias de CONFIAR a realizar el respectivo pago a fin de que la obligación no presente incumplimiento.
- En el caso de que la obligación a su cargo haya sido reestructurada o se haya acogido a algún tipo de acuerdo de pago, Usted(es) podrá(n) ser contactado antes de la fecha límite de pago de manera preventiva, 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.
- Dada la importancia de que la obligación se normalice, si no se logra el contacto por teléfono la Cooperativa deberá enviarle comunicación escrita, dirigida a las direcciones que usted relacionó en la solicitud de crédito o que posteriormente actualizó, 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 la Ley de Habeas Data.
- Dada la responsabilidad en el pago de las obligaciones que le compete al codeudor(es), deudor(es) solidario(s), garante o aval, CONFIAR podrá en cualquier momento realizar la gestión de cobro a los otros obligados.

- El medio de pago a través del descuento por nómina no exime al deudor(es) de la responsabilidad de pagar oportunamente las cuotas de las obligaciones, si el pagador de la empresa donde está vinculado no realiza el descuento por circunstancias propia o ajena a su voluntad. Ante el incumplimiento CONFIAR iniciará inmediatamente las acciones de cobro.
- Los pagos se deben realizar a través de la red de agencias de CONFIAR o sucursal virtual.

### **1.2. Cobro prejurídico:**

El cobro prejurídico es aquel que presentándose el incumplimiento por parte del deudor(es) CONFIAR ejerce las acciones para lograr los pagos atrasados a través de profesionales del derecho y como una medida antes de ejercer el derecho al cobro judicial. Esta gestión se realiza de la siguiente manera:

- Este cobro se realizará ante incumplimientos reiterativos o incumplimientos en promesas de pago efectuadas por el deudor(es) o moras superiores a treinta (30) días durante la cobranza administrativa.
- El abogado debe inicialmente contactarlo(s) en los números de teléfono y direcciones suministrados por Usted(es) en el momento del diligenciamiento de la solicitud de vinculación.
- En caso de no ubicarlo(s) en los teléfonos y direcciones suministrados, CONFIAR recurrirá a los teléfonos de las referencias y otros incluidos en la solicitud, con el objetivo de ubicarlo(s) y efectuar la gestión de cobro directamente con el deudor y codeudor.
- Esta gestión la efectuarán abogados externos o firmas especializadas en cobranza seleccionadas por CONFIAR, quienes están autorizados para recaudar los pagos.

Los gastos que se generan por la gestión de cobro son asumidos por CONFIAR hasta los treinta (30) días de mora y siempre que no se haya pasado la obligación a cobro prejurídico.

Si la obligación se encuentra en cobro prejurídico se generan gastos de cobranza equivalentes al diez por ciento (10%) liquidado sobre el valor pagado.

### **1.3. Cobranza Judicial:**

CONFIAR ejercerá el derecho a la cobranza judicial ante el incumplimiento de una o más cuotas vencidas, a través de la representación de profesionales del derecho quienes podrán cobrar hasta un 20% sobre la deuda total en caso de acuerdo de pago con el deudor(es); caso contrario se generarán los honorarios que liquide el Juez de conocimiento del proceso y se atenderán las instrucciones que impartan los funcionarios judiciales, de conformidad con las disposiciones legales aplicables. Lo anterior sin perjuicio de que el deudor(es) en mora asuma la totalidad de los gastos derivados de esta gestión.

Empero 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 o pagado en forma parcial 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.

### **2. Orden de imputación de los pagos**

Los gastos de cobranza se cobran al momento de que el abogado reciba los abonos y primero se descuentan los honorarios y el saldo restante del pago, se aplicará en el siguiente orden de conceptos así:

Para créditos ordinarios: 1) Intereses de mora 2) Intereses corrientes y 3) Abono a capital.

Para TARJETA DE CREDITO o CUPO ROTATIVO: 1) Cuota de manejo, 2) Intereses de Mora 3) Intereses Corrientes y 5) Abono a Capital.

### **3. Alcance de los convenios con las centrales de riesgo**

- Con sustento en la autorización previa y expresa de los clientes y deudores, la Cooperativa está facultada para procesar, solicitar, reportar, y divulgar ante cualquier entidad que maneje o administre bases de datos, su información personal, comercial y financiera, así como la información referente a su comportamiento e historial comercial y/o crediticia, sea como obligado principal o garante.
- El reporte sobre el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones se conserva en la base de datos, por períodos históricos, contados a partir del pago de la obligación, siendo responsabilidad de cada Central de Riesgo, manejo de la permanencia del dato, de acuerdo a los lineamientos establecidos por la Corte Constitucional.

Cualquier modificación relacionada con el procedimiento definido en este anexo será informada a través de cualquiera de los canales utilizados por CONFIAR o de los extractos para el caso de TARJETA DE CREDITO o CUPOS ROTATIVOS (CONFIANCE, Cupo Microcrédito).

De requerir información adicional lo invitamos a acudir a nuestra línea CONFIABLE o consultar en la página [www.confiar.coop](http://www.confiar.coop) y aprovechar los beneficios de pagar en las fechas pactadas las cuotas completas de su obligación o el pago mínimo de la factura de TARJETA DE CREDITO ó CUPO ROTATIVO.

Cordialmente,

**MARCELA BARRIENTOS CARDONA**

Directora del Laboratorio de acuerdos