

POLITICAS DE COBRO COOVITEL

Señor asociado,

Recuerde que es muy importante el pago oportuno de sus obligaciones con **COOVITEL** ya que le permite mantener su buen historial crediticio, disfrutar sin interrupción de los beneficios sociales, así como de los servicios financieros que le brinda COOVITEL y evitar costos por intereses de mora y cargos por gastos de cobro. Igualmente, si su obligación cuenta con el respaldo de una libranza, recuerde:

- ✓ El no descuento de las cuotas de su crédito por parte de su pagador de forma temporal o indefinida, no lo exonera de la obligación de efectuar los pagos correspondientes antes de las fechas límites de pago a través de cualquiera de nuestros canales de recaudo.
- ✓ Si cambia de empleo, estamos facultados por la ley para radicar su libranza con su nuevo empleador y continuar sin interrupción los descuentos de las cuotas de su nómina, sólo recuerde notificarnos los datos de su nuevo empleador.

A continuación las políticas de cobro de COOVITEL, que usted debe conocer ya que le ayudarán en su propósito de mantener oportunamente atendidas sus obligaciones.

ESQUEMA DE COBRANZA

Para realizar la gestión de contacto y apoyo al asociado moroso, **COOVITEL** cuenta con un área interna de cobranzas, funcionarios en sus oficinas y directores comerciales, así como terceros (casas de cobro y abogados externos) quienes están en capacidad de otorgar información detallada sobre el estado de las obligaciones de nuestro asociado y ofrecerle alternativas de pago y normalización acordes con las políticas internas de **COOVITEL** y sus condiciones particulares.

ETAPAS DE COBRO

ETAPAS DE COBRO	EDAD DE MORA	GESTIONES DE CONTACTO
COBRO ADMINISTRATIVO	1 A 45 DIAS	Llamadas telefónicas, comunicación escrita, mensajes de texto y de voz dirigidas al deudor principal.
COBRO PREJURIDICO	46 A 90 DIAS	Llamadas telefónicas, comunicaciones escritas, visitas, mensajes de texto y de voz dirigidas al deudor principal y sus codeudores.
COBRO JURIDICO	90 DIAS EN ADELANTE	Proceso de cobro ejecutivo en contra del deudor y codeudores, Llamadas telefónicas, comunicaciones escritas, visitas, mensajes de texto y de voz.

HORARIOS DE COMUNICACIÓN TELEFONICA Y VISITAS

Los horarios autorizados por **COOVITEL** para contacto con nuestros asociados/deudores son: lunes a sábado de 7am a 9pm, Domingos y festivos de 8am a 1pm.

CANALES DE ATENCION

OFICINAS
 Bogotá:
 Barranquilla

DIRECCION
 Calle 67 No. 9 – 34
 Carrera 58 No. 75 -21 local. Edificio Barake

TELEFONOS
 5666601
 (5)3606975

Bucaramanga,	Carrera 18 No. 36 -32 Edificio María Mercedes	(7)6303187	Cali
	Avenida 5ª norte No 25N – 44, Barrio san Vicente	(2) 8825088	
Cúcuta	Avenida 0 No. 11-64 oficina 1-03, CC bulevar	(7) 5721875	
Ibague	Carrera 4 No. 12 – 47, Oficina 203, Edificio Américas	(7)5721875	
Manizales	Carrera 24 No, 22- 02, Oficina 907, Edificio Plaza Centro	(6)8841783	
Medellín	Carrera 49 No. 49 -73 piso 13, Oficina.13–10	(4)2511395	
	Edificio Seguros Bolivar		

GASTOS DE COBRANZAS

Los gastos de cobranzas que aplica **COOVITEL** son a cargo del asociado de conformidad con lo dispuesto en el pagaré que respalda la obligación y se liquidaran de la siguiente manera:

✓ **Cartera en cobro Administrativo y Pre jurídico**

DIAS MORA	% A LIQUIDAR SOBRE Vr MORA
1 A 15	0%
16-30	3%
31 - 60	6%
61 . 90	8%
91 - 180	10%
>180	12%

✓ **Cartera en cobro Jurídico y/o Castigada:** 20% sobre saldo total de la obligación.

CANALES DE PAGO

- ✓ Botón **PSE** a través de nuestra página de Internet
- ✓ Puntos **BALOTO**, Referencia 1: 9595956642, Referencia 2 : Número cédula del asociado.
- ✓ Red de oficinas de Banco de Bogotá, cuenta de ahorro No.122060940, registrando en Referencia 1: Número cédula del asociado, Referencia 2: Código (10)
- ✓ Oficina Bogotá Calle 67 # 9 – 34, en la Caja en efectivo o utilizando Datafono.

Señor asociado recuerde que estos son nuestros únicos canales de recaudo. Ningún funcionario de las casas de cobro externas o abogados externos está autorizado para recibir pagos, ni los funcionarios de **COOVITEL** fuera de las cajas de recaudo.

Atentamente,
CARLOS ALBERTO MERCHAN MARIN
 Gerente General