

CONFAs efectúa créditos a quienes cumplan con las normas y requisitos establecidos para ello y es obligación de estos mantenerlos al día y además realizar su cancelación total; teniendo en cuenta que los recursos son de todos los afiliados y deben ser recaudados en los plazos establecidos. En consecuencia, es nuestro deber velar porque los dineros que nos fueron confiados sean cancelados oportunamente.

#### **ETAPAS DE COBRO:**

**Preventiva:** Con anticipación a la fecha de vencimiento Confa créditos efectuará gestiones con el propósito de recordar la fecha del próximo pago o vencimiento.

**Administrativa:** a partir del primer día de mora, Confa créditos a través de asesores internos o externos efectuará las gestiones con el propósito de recuperar los valores adeudados.

**Pre jurídica:** Actividad realizada por Confa créditos o por terceros contratados y autorizados por la Caja para recuperar la cartera en mora.

**Judicial:** Cuando no se logra la recuperación en las etapas anteriores Confa créditos podrá iniciar la cobranza por la vía judicial a través de abogados internos o externos.

A partir de los 31 días de mora, en razón de la gestión desplegada para recuperar la cartera, se generarán **gastos de cobranza**, los cuales correrán por cuenta del deudor. Estos se cubrirán en primera instancia con el pago realizado, y se liquidarán sobre el valor cancelado.

En el caso de cobro de cartera por vía jurídica, los gastos del proceso y honorarios también correrán por cuenta del deudor.

#### **MECANISMOS PARA GESTIÓN DE COBRO:**

Confa a través de sus asesores internos o externos podrá utilizar uno o varios de los siguientes mecanismos para obtener el contacto con los deudores:

Llamadas telefónicas, cartas, mensajes de texto, mensajes al whatsapp, mensajes en buzón de celular o contestador automático, visitas, e-mails

Las gestiones de cobro serán realizadas al titular y deudores solidarios.

En las gestiones telefónicas de no contactarse al deudor se puede dejar mensajes con terceros adultos como: cónyuge, hijos, padres, hermanos, en ningún caso con personas no identificadas a las anteriormente relacionadas.

La gestión de cobro se realizará de manera respetuosa con nuestros Clientes: el contacto con los deudores se realizará en horarios adecuados y permitidos por la ley,

de manera cortés, transparente y clara, informando sobre el estado de sus obligaciones y orientándolo de forma apropiada sobre los productos de normalización y el modo de cancelar o poner al día su deuda.

#### **HORARIOS:**

Los horarios son los siguientes: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. En el evento en que el cliente no sea localizado en los horarios descritos anteriormente Confa créditos intentará ubicarlo en otros horarios diferentes.

Si un cliente no ha sido localizado, Confa créditos podrá acudir a las referencias personales suministradas en el formulario de solicitud de crédito para tratar de ubicarlo o a otros medios que sean permitidos por la ley

Los honorarios se determinarán en forma porcentual por el valor efectivamente recaudado o pagado por capital e intereses corrientes, intereses de mora, seguros y otros cargos, teniendo en cuenta el porcentaje descrito en la siguiente tabla:

Etapa
Pre- jurídica
Jurídica

#### **Canales a través de los cuales se podrán efectuar los pagos:**

Los pagos deben realizarse a través de nuestro punto de pago en la Tesorería Versalles, **pago en línea de nuestra página web**, las agencias ubicadas en algunos municipios de Caldas o a través de transferencia electrónica.

Las Casas de cobranzas, Asesores de cobranzas y abogados no están autorizados para recibir dinero a nombre de Confa.

El cobro es un servicio adicional brindado por el área de créditos el cual está encaminado a recuperar los dineros adeudados por los clientes a Confa, por lo tanto el hecho de que el cliente no haya sido contactado no lo exime de la responsabilidad de cancelar las cuotas en forma periódica y oportuna.

Para la gestión de cobro nos amparamos en la ley de libranzas 1527 de 2012 y en la ley 920 de 2004:

En la ley 920 de 2004 artículo 4 dice textualmente: "Toda persona, empresa o entidad pública o privada, estará obligada a deducir y retener de cualquier cantidad que haya de pagar a sus trabajadores o pensionados, las sumas que estos adeuden a la Caja de Compensación o cooperativa o fondos de empleados, cuya obligación conste en libranza, títulos valores, o cualquier otro documento suscrito por el deudor quien para el efecto deberá dar su consentimiento previo. En ningún caso las personas y entidades señaladas en este artículo podrán cobrar cuota de administración o suma alguna por realizar esta operación."

**RAFAEL ALBERTO CASTILLO SANCHEZ**  
**Gerente Confa créditos**