Gestión de Cartera

El proceso de gestión de cartera se llevará a cabo con a los deudores, siempre brindando un trato profesional, respetuoso y de manera ética. La gestión de cartera se desarrollará en horarios adecuados, conforme a lo establecido por la Ley 2300 de 2023, para no afectar las actividades personales y familiares del deudor o deudor solidario.

Etapas de la cobranza

1. **La cobranza preventiva** se llevará a cabo para toda la cartera vigente, dentro de los cinco (5) días anteriores al vencimiento de la cuota. Para la cartera de consumo, esta etapa de cobranza se ejecutará en dos momentos:

- Primer momento: dentro de los cinco (5) primeros días del mes, para los créditos con fechas de pago entre el primero y el veintinueve de cada mes.
- Segundo momento: dentro del periodo comprendido entre el 20 y el 25 de cada mes, para la cartera cuyo vencimiento sea el último día del mes.

La gestión en esta etapa tendrá como objetivo recordar al deudor la fecha de pago de su cuota. Se podrá realizar por medio de llamadas telefónicas, mensajes de voz o texto, o correos electrónicos, donde se indicará la próxima fecha de pago.

2. **La cobranza administrativa** se aplicará a toda la cartera, a partir del primer día de mora, se priorizará de acuerdo con los resultados de la gestión previa, la antigüedad de la mora y el saldo de capital. El objetivo principal será la normalización de los créditos y la cartera en general.

La gestión se llevará a cabo por medio de los siguientes canales:

- Gestión telefónica
- Correo electrónico
- Mensajes de texto
- Cartas de cobranza
- Visitas (según lo estipulado por la Ley 2300 de 2023, artículos 6, parágrafos 1 y 2)

3. La cobranza **Pre-Jurídica y Jurídica** se dirigirá a la cartera en mora, que presenten renuencia al pago o incumplimiento del acuerdo de pago, o cuando no se haya localizado al deudor en los últimos seis meses. En estos casos, la deuda se trasladará a la cobranza pre-jurídica.
   El objetivo de esta etapa es alcanzar acuerdos de pago que conduzcan a la normalización o cancelación de la obligación. Si persiste la renuencia al pago, se notificará al deudor sobre la posible transferencia a la cobranza jurídica.

La cooperativa realiza la gestión de cobro a través de casas de cobranza externas. Estas casas de cobranza cuentan con la infraestructura y la experiencia necesarias para realizar el cobro o recuperación de los montos en mora, y para lograr la reactivación de la relación comercial con los asociados. Las casas de cobranza externa encargada actualmente de esta gestión

son **Grupo Consultor Empresarial** (https://gconsultor.com.co/) y Simanca & Asociados Abogados SAS (https://gconsultor.com.co/)

Consecuencias de la mora en los gastos derivados de la gestión de cobranza

Los gastos de cobranza se generarán siempre que se hayan llevado a cabo actividades efectivas para la gestión de cobro. Dichos gastos serán proporcionales a las actividades realizadas y a la antigüedad de la mora. A medida que transcurre el tiempo de mora, los gastos pueden aumentar debido al incremento de las acciones necesarias para la recuperación de la deuda.

Si quieres conocer acerca de nuestros gastos derivados de la gestión de cobranza, consulte el siguiente enlace: Documentos Institucionales archivo | Cooperativa Minuto de Dios