



Política y Procedimiento para Gestión de Cobranza

Apreciado asociado, recuerde que estar al día en sus obligaciones, es su mejor carta de presentación ante el sector financiero, de lo contrario se reportará negativamente ante las centrales de información crediticia, y su incumplimiento permanecerá el doble de tiempo que incurrió en mora, todo ello conforme a la Ley 1266 de 2008 (LEY DE HABEAS DATA).

Con el objetivo de brindarle información oportuna y dar cumplimiento a la normatividad vigente, compartimos con usted los mecanismos establecidos por Coopetrol para realizar la gestión de cobro a nuestros asociados con cartera de créditos:

Etapa de Cobranza Preventiva

Es la gestión preventiva realizada por Coopetrol a la cartera que se encuentra al día, a través del área de Cartera de la entidad o por empresas de cobranza autorizadas, mediante cualquier medio masivo de comunicación con el fin de recordar al asociado los futuros vencimientos de sus obligaciones.

Etapa de Cobro Administrativo

Es la gestión de cobro que se adelanta mediante el contacto al asociado a través de cualquier medio de comunicación, o por empresas de cobranza especializadas autorizadas por Coopetrol.

Esta gestión está orientada a los deudores cuyas obligaciones estén en 1 y 60 días de mora y buscamos implementar mecanismos para la normalización de la obligación, tales como refinanciación, reestructuración, acuerdo de pago etc., las cuales deben estar dentro de las políticas de Coopetrol.

La gestión de cobranza anteriormente descrita dará lugar al cobro de gastos de cobranza, los cuales serán cubiertos en primera instancia con el pago realizado por el deudor y se liquidarán sobre el valor insoluto de las cuotas en mora.

Etapa de Cobro Pre-jurídico

Es la gestión que realiza Coopetrol a través de área del área de cartera o por empresas de cobranza autorizadas por Coopetrol, aplica para asociados cuyas obligaciones registren más de 60 días de mora y su objetivo es normalizar las obligaciones, contactando al deudor y sus codeudores a través de llamadas telefónicas, comunicaciones escritas, mensajes de texto vía celular, WhatsApp, informándoles el estado de las obligaciones y la inminente entrega a cobro Jurídico si la normalización no se produce antes de los 90 días de mora.

La gestión de cobranza anteriormente descrita dará lugar al cobro de gastos de cobranza, los cuales serán cubiertos en primera instancia con el pago realizado por el deudor y se liquidarán sobre el valor insoluto de las cuotas en mora.

Etapa de Cobro Jurídico

En esta etapa se encuentran los asociados cuyas obligaciones registren mora mayor a 90 días y/o que hayan sido judicializadas y se realizará a través de un abogado asignado por Coopetrol, en esta etapa se acelera totalmente el saldo insoluto de la obligación, conforme a lo establecido en el pagaré. Los gastos y honorarios causados con esta gestión serán asumidos directamente por el deudor sobre el valor total insoluto a la fecha de pago.

Negociación, lugar y forma de pago:

Solamente están autorizados para llevar a cabo las negociaciones de la cartera en cualquier etapa las agencias y puntos de atención de Coopetrol a nivel nacional, el área de cartera de Coopetrol y/o las empresas de cobro que tengan a cargo el cobro y recuperación de la obligación; el pago de las obligaciones se deberá hacer únicamente en las oficinas de Coopetrol o a través de bancos con los que se tiene convenio de recaudo, así como todos los canales electrónicos autorizados por Coopetrol.

SI SU CRÉDITO SE ENCUENTRA EN MORA, por favor tenga en cuenta que debe adicionar al valor a pagar el valor de los gastos de cobranza de acuerdo con la edad de mora en que se encuentre su obligación.

Rango de mora	Tarifa	IVA	Tarifa + IVA
1 - 30 días	5%	1%	5,95%
31-60 días	8%	2%	9,52%
61-90 días	10%	2%	11,90%
91-180 días	12%	2%	14,28%
> 180 días	17%	3%	20,23%
Castigo	19%	4%	22,61%

IMPORTANTE: Las tarifas y honorarios cobrados por la gestión de cobranza anteriormente descritas podrán ser consultados en la página web de Coopetrol, le recomendamos que solamente en nuestras oficinas a nivel nacional están autorizadas para recaudar dinero o a través de los bancos y corresponsales no bancarios con los que se tiene convenio de recaudo.

Nos permitimos informarle que el pago de sus obligaciones de cartera podrá hacerlas en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, por PSE o a través de nuestros convenios No. 15435 Banco de Occidente, No. 333 Banco de Bogotá (Los pagos deben realizarse únicamente en oficinas principales de Banco de Bogotá o de Banco de Occidente, NO corresponsales bancarios de estas entidades); No. 7179 para los siguientes puntos de pago: Efecty – Supergiros – Punto pago – Punto red – 472 – Gana Gana – Redeban – Credibanco – Copidrogas – Full Carga – Maxi giros – Bebemovil – Coopenesa.

En caso de presentar dudas sobre el estado de su obligación o presentar inconvenientes para el pago oportuno, comuníquese a nuestro PBX 601 491 8690 ext. 513 – 501 – 504 – 510 y 506.

CORRESPONSALES BANCARIOS CONVENIO 7179

