

**COOPERATIVA CASA NACIONAL DEL PROFESOR
"CANAPRO"
POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS GESTIÓN DE
COBRANZA**

Señor asociado, con el ánimo de mantenerlo informado de todos los procesos llevados a cabo por CANAPRO y continuarle prestando de manera adecuada todos nuestros servicios y beneficios, a continuación le informamos los aspectos más relevantes del proceso de gestión de recuperación de la cartera de créditos.

Recuerde que al adquirir un crédito con la cooperativa, usted tiene la obligación de atender con el pago oportuno de las cuotas pactadas, el no pago en la fecha establecida dará inicio al proceso de recuperación de cartera, el cual le puede generar costos adicionales que usted deberá cancelar, por tanto, lo invitamos a mantenerse al día, evitando así iniciar la gestión de cobranza establecido por la Cooperativa y el reporte negativo a las Centrales de Información Financiera.

1. INICIO DE GESTIÓN DE COBRO.

La gestión de recuperación se inicia una vez se ha cumplido con la fecha límite de pago, esta gestión podrá ser realizada por funcionarios de la cooperativa o por gestores externos, quienes contactan a nuestros asociados por diferentes medios como: Llamadas telefónicas, Mensajes de texto, Correos electrónicos, comunicaciones escritas, Visitas a domicilio y demás acciones que permitan normalizar la mora de los productos.

En caso de que no sea posible ubicar al deudor principal con las anteriores gestiones, se procederá a realizar dicha gestión a los codeudores o deudores solidarios, o contactar a las referencias personales registradas en la solicitud de crédito.

Para los créditos por libranza, en caso de presentarse inconsistencias con los descuentos (el no envío de la cuota o el envío de un menor valor de la misma), la gestión se realizará inmediatamente con el deudor y codeudor(es), a efectos de que el asociado se acerque a la Cooperativa para normalizar su situación. Recuerde que la no aplicación efectiva del descuento por nómina no lo exime de la responsabilidad de pagar oportunamente las cuotas pactadas.

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.

2. HORARIOS DE GESTIÓN DE COBRO

La gestión telefónica con los asociados se realizara en horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y los sábados de 08:00 a.m. a 6 p.m. No obstante podrán comunicarse en horarios extras para los casos en los cuales no se haya logrado tener contacto con el deudor principal.

3. FORMAS DE PAGO

Para su comodidad usted cuenta con las siguientes alternativas para realizar el pago de su obligación:

- **Pago por internet:** A través de la página www.canapro.org.co e ingresando en Oficina virtual, allí podrá realizar el pago con cualquier cuenta de ahorros o corriente de cualquier banco.
- **Banco Caja Social** a nivel nacional.
- **Colpatria** a nivel Nacional
- **Baloto** a nivel Nacional
- **Débito Automático:** Todos los Bancos
- **CANAPRO** Sede principal Calle 63 No.24-58: Horario: Lunes a Viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. y los dos (2) primeros Sábados de cada mes de 8:15 a.m. a 12:00 M.
- **CANAPRO** Gran estación Edificio Esfera local 332 Horario: lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. Todos los sábados de 10:00 a.m. a 4:00 p.m.
- **CANAPRO** Plaza de las Américas local 3513 Horario: Lunes a sábado de 10:30 a.m. a 7:00 p.m.
- **CANAPRO** Villavicencio Local 101 Calle 38 No.32-41 Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m. y los dos (2) primeros sábados de cada mes de 8:15 a.m. a 12:00 M.

4. COSTOS POR LA GESTION DE COBRANZA

Cobranza pre jurídica. Si la obligación registra un vencimiento superior a 31 días de mora, CANAPRO trasladará la gestión de cobranza a un abogado externo o una casa de cobranza, por tanto, el asociado asumirá el costo relacionado con la gestión de recuperación y normalización de su obligación, que corresponde al 3,5% del valor vencido. Este valor deberá ser cancelado a través de los medios que la Cooperativa ha dispuesto y que se relacionan en el punto anterior.

Cobranza Jurídica. Si el proceso pre jurídico no ha sido efectivo, la cooperativa procederá a entregar la gestión de recuperación a 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.

Lo anterior cuando la necesidad o conveniencia de la Cooperativa lo amerite, a nuestro juicio y para salvaguarda 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.

Orden de imputación de los pagos. Los gastos de cobranza se cobran en el 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 obtener mayor información por favor comuníquese de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. y sábados de 8 a.m. a 12 p.m. a la línea (031) 3480564 en Bogotá o consultar en la página www.canapro.org.co.

Señor Asociado, lo invitamos a aprovechar los beneficios de pagar en las fechas pactadas las cuotas completas de su obligación, evítese gestiones de cobranzas y el reporte negativo a las Centrales de Información Financiera.

Cordialmente,

Departamento de cartera y cobranza