

POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA

La política de cobranza de INTEGRAL - Asociación Mutual, en adelante "INTEGRAL", tiene como objeto proveer a los asociados de un medio de recordación que evite el incumplimiento de sus obligaciones y construir opciones con los asociados que presenten dificultad para la atención de éstas y/o están en mora, con el fin de normalizar el pago de sus créditos y evitar en lo posible el cobro judicial. Para este efecto, INTEGRAL suministra al asociado la información necesaria, clara y precisa que requiera para analizar su situación frente a la deuda y construir junto a INTEGRAL alternativas de pago que conlleven a la normalización de la misma.

Orden de aplicación en los pagos

Para todos los efectos el valor mínimo de pago será la sumatoria de todos los valores resultantes de los compromisos adquiridos por el asociado con INTEGRAL, realizando siempre la aplicación en el siguiente orden:

1. Ahorros permanentes
2. Gastos de cobranza prejurídica y/o judicial, cuando a ello hubiere lugar, comisiones y otros gastos a su cargo.
3. Cuentas de Cobro.
4. Servicios.
5. Créditos. Se aplicarán de la siguiente manera:
 - a. Seguros
 - b. Intereses de mora
 - c. Intereses corrientes
 - d. Capital.

NOTA: Si el asociado realiza un pago mayor a sus obligaciones mensuales y no le informa a INTEGRAL como aplicar el excedente, INTEGRAL lo abonará a los ahorros a la vista.

Abonos a capital

Para realizar abonos extraordinarios a un crédito, éste debe estar al día para que el pago sea aplicado al capital de la obligación. En estos casos el asociado debe comunicar por escrito como desea que el abono extraordinario sea aplicado en su crédito, teniendo en cuenta las siguientes opciones:

- a. Abono a capital con reducción de plazo: Esta opción cubre los intereses, seguros y otros conceptos causados a la fecha de pago y aplica el abono a capital disminuyendo el plazo del crédito, manteniendo el mismo valor de cuota pactada.
- b. Abono a capital con reducción de cuota: Esta opción cubre los intereses, seguros y otros conceptos causados a la fecha de pago y aplica el abono a capital reduciendo el valor de las cuotas del crédito sin afectar su plazo.
- c. Adelanto de cuotas: En el abono extraordinario a cuotas, el valor del pago será aplicado a cuotas futuras, cubriendo los intereses corrientes, seguros y el capital.

La comunicación debe ser enviada al correo electrónico tesoreria@integralmutual.com, detallando el valor y la fecha en que realice el pago.

En caso de no recibir instrucción escrita de parte de asociado sobre cómo abonar el pago, INTEGRAL lo aplicará de la siguiente forma:

1. Si el abono es menor al valor de la cuota pactada en la amortización, se aplicará como un adelanto de cuota.

2. Si el abono es mayor al valor de la cuota pactada en la amortización, se aplicará como un abono a capital con reducción de plazo.

Gestión de cobranza

Con el fin de evitar que el Asociado incurra en mora, INTEGRAL hace gestión de cobro preventiva de acuerdo a la Ley 2300 de 2023 directamente o por medio de terceros. Las personas que realizan la gestión de cobranza están facultadas para ofrecer, construir y aceptar acuerdos de pago con los asociados, acordes con los direccionamientos que les imparta INTEGRAL.

La gestión preventiva se lleva a cabo considerando el comportamiento histórico en el pago de sus obligaciones y/o el flujo de caja acreditado del Asociado que evidencie riesgo para la atención oportuna de los créditos. Esta gestión se efectúa a través de recordatorios de pago a los deudores que no tengan mora en sus obligaciones, un día antes del vencimiento de la cuota, informando la fecha de pago de la cuota a cancelar por medio de mensajes de texto y/o WhatsApp.

INTEGRAL realiza la gestión preventiva a través de su personal interno, así como de personas naturales externas y de personas jurídicas especializadas en la labor de cobranza. En el caso de contar con personas naturales o jurídicas para adelantar esta gestión INTEGRAL mantendrá este directorio actualizado en su página web www.integralmutual.com.

En caso de mora, INTEGRAL inicia la gestión de cobro prejudicial desde el mismo momento en que se incurre en la falta de pago. Los siguientes son los medios que utiliza INTEGRAL para la gestión preventiva y de cobranza prejudicial de acuerdo a la Ley 2300 de 2023: a) contacto telefónico, b) mensajes de texto o multimedia (SMS, MMS, OTT) c) correo electrónico personalizado o masivo, d) visitas personales.

En el caso de no recibir el pago oportuno de las obligaciones, nos contactaremos con el asociado de manera cortés, clara, confidencial y ética, en los siguientes horarios: los días no festivos de lunes a viernes, de 7:00 am a 7:00 pm, y sábados de 8:00 am a 3:00 pm.

Es responsabilidad del asociado informar a INTEGRAL los cambios en sus datos personales tales como dirección residencial y laboral, teléfonos fijos y celulares, así como la dirección de correo electrónico.

Para los créditos de consumo y comerciales, los costos y gastos que causa la cobranza prejudicial y judicial deben ser pagados por el (los) deudor (es) a partir de las siguientes alturas de mora:

- A partir de 31 días de mora, hasta el 10% más IVA sobre sumas en mora.
- A partir de 61 días de mora, hasta el 20% más IVA sobre sumas en mora.

En cumplimiento de lo dispuesto por la ley 546 de 1999, INTEGRAL no cobra la gestión de cobranza prejudicial a los titulares de los créditos de largo plazo otorgados para financiar la adquisición de vivienda.

Los costos y gastos por la gestión de cobro prejudicial y judicial que se cobran a los deudores se determinan por el coste de cada medio y actividad desplegada por INTEGRAL, los de operación y los de administración.

Ninguna persona natural ni jurídica autorizada por INTEGRAL para hacer las gestiones de cobranza, puede recibir dinero de los asociados, a ningún título. Cualquier pago que hagan los deudores sobre la(s) obligación(es) a su cargo deberán hacerlo únicamente a través de los diferentes medios de recaudo informados en la página web de INTEGRAL.

INTEGRAL informará las modificaciones a las políticas, procedimientos y mecanismos de cobranza prejudicial y judicial en su página web www.integralmutual.com

Para mayor información comunicarse con el área de cartera en Bogotá al Tel. 3217768128 o al email cartera@integralmutual.com