

PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO A DEUDORES BANCO COOPERATIVO COOPCENTRAL

Con el fin de continuar apoyando a nuestros asociados y clientes que se han visto afectados durante esta emergencia sanitaria, el Banco Cooperativo Coopcentral acoge las instrucciones impartidas en la circular externa 022 del 30 de junio de 2020 por la Superintendencia Financiera de Colombia y adopta el Programa de Acompañamiento a Deudores, en el cual se dictan nuevas medidas de alivio financiero para nuestros deudores, basados en la afectación económica actual de cada uno de estos.

Medidas dependiendo el grupo de deudores

Clientes que no requieren ampliación de alivios financieros

Clientes que manifestaron contar con los recursos necesarios para normalizar los pagos y realizar la cancelación de sus cuotas una vez finalice el periodo de gracia otorgado al inicio de la pandemia.

Clientes afectados parcialmente

El Banco incluirá en este grupo a aquellos deudores con afectación parcial de ingresos o capacidad de pago, ofreciendo la redefinición de las condiciones inicialmente pactadas en la obligación, permitiéndole al cliente continuar con el cumplimiento del crédito, para lo cual se debe contemplar la reducción del valor de las cuotas y bajo la premisa de no aumentar la tasa de interés.

Estas nuevas condiciones del crédito (cuota, tasa y plazo) le serán informadas a los clientes para su aceptación.

La calificación en Operadores de Datos corresponde a la última calificación de riesgo del deudor, esta redefinición no será considerada como una reestructuración. Sin embargo, si la obligación al momento de la aplicación de estas nuevas medidas presenta tal condición, la mantendrá.

Clientes afectados sustancial o totalmente

El Banco incluirá en este grupo a aquellos deudores que enfrentan una afectación significativa en sus ingresos, dentro de las alternativas de alivio se ofrecerán:

- Nuevos periodos de gracia.
- Reducción del valor de las cuotas.
- No aumento de la tasa de interés.

Estas nuevas condiciones del crédito (cuota, tasa y plazo) le serán informadas a los clientes para su aceptación.

La calificación en Operadores de Datos corresponde a la última calificación de riesgo del deudor, esta redefinición no será considerada como una reestructuración. Sin embargo, si la obligación al momento de la aplicación de estas nuevas medidas presenta tal condición, la mantendrá.

Estas redefiniciones o nuevos periodos de gracia no implicarán para los alivios otorgados bajo el amparo de las circulares externas 07 y 14:

- El cobro de intereses sobre intereses o capitalización de intereses.
- El cobro de intereses sobre otros conceptos como cuotas de manejo, comisiones y seguros que hayan sido objeto del diferimiento.

Parágrafo 1. *Los intereses y otros conceptos como cuotas de manejo, comisiones y seguros generados en los periodos de gracia y prórrogas otorgados bajo la Circulares Externas 007 y 014 conservarán su condición de no ser capitalizados, aunque se aplique una redefinición de los créditos en el marco del programa señalado en la presente instrucción.*

Canales de atención del Programa de Acompañamiento a Deudores

Con el propósito de atender oportuna y adecuadamente a sus inquietudes sobre las nuevas condiciones de sus obligaciones financieras y dar a conocer este Programa de Acompañamiento, tenemos a su disposición los siguientes canales de atención:

- Nuestro Contac Center está disponible para atender las solicitudes de los Consumidores Financieros así:
Lunes a viernes: de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.
Sábados: de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Correos sac@coopcentral.com.co y direccioncartera@coopcentral.com.co
- Página web.
- Atención en oficinas a nivel nacional.

Defensor del Consumidor Financiero

Recordamos que nuestro Defensor es el Dr. Darío Laguado Giraldo, su horario de atención es de 8:00 a.m.-1:00 p.m./2:00 p.m.-5:00 p.m.; dirección: calle 70 A # 11-83 en Bogotá, sus teléfonos 5439850; 2351604 FAX 5439855 o también pueden contactar a la Defensoría a través del siguiente link: <https://www.defensorialg.com.co/>

Con el fin de fortalecer las interacciones, la cooperación y el trabajo coordinado que debe desarrollarse entre los responsables del Sistema de Atención y la Defensoría del Consumidor Financiero, hemos desarrollado las siguientes actividades:

- El Defensor actuará como vocero de los Consumidores Financieros y participará en el marco de sus competencias para que la estrategia definida por el Banco funcione y tenga el impacto esperado.
- El SAC continuará ilustrando a los consumidores financieros sobre la forma de radicación de quejas ante el Defensor.
- El SAC tiene en cuenta las recomendaciones que ha impartido y que en el futuro indique la Defensoría, respecto a la estrategia de comunicación.
- El SAC desarrollará planes de acción con base en las sugerencias de la Defensoría en relación con las normas y pautas que deben seguirse para proteger al Consumidor Financiero.