



COLEGIO DE NUESTRA SEÑORA DEL PILAR – SUR

CIRCULAR INFORMATIVA DEL CONVENIO DE RECAUDO DE CARTERA COBI - INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS



Dirigido a: **PADRES DE FAMILIA/TUTORES/ACUDIENTES/RESPONSABLES ECONÓMICOS.**
Asunto: **CONVENIO DE RECAUDO DE CARTERA.**

La cartera morosa se ha convertido en un problema financiero creciente cada año. Por lo anterior nos permitimos informar que, en función del desarrollo integral institucional y la protección de toda la comunidad educativa, nuestra institución hará parte del convenio de recaudo de cartera con la empresa de Cobranza Institucional **COBI S.A.S.** quienes serán los encargados del manejo de la cartera para el año escolar 2020. Por lo anterior, es muy importante que tenga en cuenta las siguientes políticas y mecanismos que serán implementados.

POLÍTICAS Y MECANISMOS IMPLEMENTADOS POR COBI PARA EFECTUAR LA GESTIÓN DE RECAUDO DE CARTERA:

1. La política de recaudo de cartera de COBI, tiene como objeto facilitar a los padres de familia/tutores/acudientes/responsables económicos a través de diferentes canales de comunicación y de medios de recordación de pago que evite el incumplimiento de las obligaciones escolares y construir opciones a quienes presentan dificultad para la atención de éstas y/o estén en mora, con el fin de normalizar el pago de sus pensiones y evitar acudir en lo posible al cobro judicial; para este efecto, COBI suministra la información necesaria, clara y precisa que se requiera para analizar cada situación frente a la deuda existente y construir con COBI alternativas de pago que conlleven a la normalización de la misma.
2. Tenga en cuenta que es su responsabilidad la actualización de sus datos para el recibo de correspondencia y de contacto telefónico fijo y/o móvil, ya que nos permitirá contactarlo de manera oportuna para ofrecerle alternativas de normalización de su obligación. Recuerde que COBI es un aliado estratégico de la institución educativa y su único fin es procurar, a través de su excelente servicio al cliente, mantener su obligación al día.
3. Con el fin de evitar que los padres de familia/tutores/acudientes/responsables económicos incurran en mora o ésta se incremente, COBI hace gestión desde el inicio de la mora, en la etapa preventiva, la cual se lleva a cabo a través de recordatorios de pago. En caso de que la mora vaya incrementando, COBI ejecuta su proceso de recaudo a través de las siguientes etapas: administrativa, prejurídica, jurídica y judicial.
4. COBI realiza su gestión a través de su plataforma de agentes digitales y/o de personal interno de la empresa. La gestión de cobro de todas las etapas de recaudo se lleva a cabo a través de las mismas dependencias antes mencionadas, especializadas en la labor de cobranza de acuerdo al tiempo de morosidad. Las personas que realizan la gestión de cobranza están facultadas para ofrecer, construir y aceptar acuerdos de pago con los deudores, acordes con los direccionamientos impartidos por COBI y aprobados previamente por la institución educativa.
5. Los siguientes son los medios que utiliza COBI para efectuar la gestión de recaudo de cartera en sus diferentes etapas:
 - 5.1. Contacto telefónico.
 - 5.2. Mensajes de texto.
 - 5.3. Correo electrónico.
 - 5.4. Correo masivo o personalizado.
 - 5.5. Chatbots.

Los contactos telefónicos se efectuarán en el siguiente horario: De lunes a viernes de 8:00 A.M. a 6:00 P.M., sábados de 9:00 A.M. a 1:00 P.M.

6. Cuando los padres de familia/tutores/acudientes/responsables económicos no se encuentren al día a la fecha de corte estipulada en el contrato de prestación de servicio educativo o contrato de matrícula, se dará inicio al proceso de recaudo utilizado por COBI, mediante las siguientes etapas; tenga presente que la mora genera un incremento en el pago de su pensión por concepto de intereses moratorios y gastos de cobranza, conforme se indica en la cláusula especial de recuperación de cartera estipulada en el Manual de Convivencia de la institución.

I. Etapa Preventiva.

Después de la fecha de corte estipulada en el contrato educativo, COBI, a través de comunicados de recordación de pago da inicio al proceso de recaudo con los padres de familia que no hayan cancelado la pensión del mes en curso. No genera gastos de cobranza.

II. Etapa Administrativa.

Acciones de seguimiento a padres de familia con una (1) pensión en mora, mediante agentes digitales de recaudo: vía e-mail, vía SMS, Chatbots. No genera gastos de cobranza.

III. Etapa Prejurídica.

Acciones de recaudo cuyas obligaciones tengan entre (2 y 4) pensiones en mora. El proceso se hace a través de notificaciones físicas o virtuales, gestión de llamadas telefónicas o agentes digitales de recaudo. Se generan gastos de cobranza equivalentes al once por ciento (11%) sobre el capital recaudado.

IV. Etapa Jurídica.

Acciones de recaudo cuyas obligaciones tengan entre (5 y 10) pensiones en mora. El proceso se hace a través de notificaciones físicas o virtuales, gestión de llamadas telefónicas o agentes digitales de recaudo. Se generan gastos de cobranza equivalentes al once por ciento (11%) sobre el capital recaudado.

V. Etapa Judicial.

Agotadas las anteriores etapas, se acudirá a las instancias judiciales para recaudar el dinero adeudado a través del proceso judicial correspondiente. Se generan honorarios del veinte por ciento (20%) sobre el capital total adeudado.

Sin perjuicio de la gestión de cobro pre jurídico que se inicia desde el mismo momento de impago de la(s) obligación(es) y de acuerdo a lo estipulado por la ley, los gastos que causa la cobranza pre jurídica deben ser pagados por el (los) deudor(es).

Los gastos por la gestión de recaudo que se cobran a los deudores se determinan por la actividad desplegada por la EMPRESA DE COBRANZA, en cuanto a los costos de operación y los de administración.

- 7. Ningún funcionario de COBI se encuentra autorizado para recibir dinero de los padres de familia/tutores/acudientes/responsables económicos. Cualquier pago que se deba realizar a la (s) obligación (es) deberá hacerlo únicamente a través de los medios autorizados por la institución educativa.
- 8. COBI, actuando en calidad de Encargado del Tratamiento de datos personales, pone en su conocimiento la política empresarial de tratamiento de datos personales, la cual se encuentra publicada en la página web www.cobi.com.co.
- 9. Cualquier petición, queja, reclamo, solicitudes que se pueda presentar por la gestión realizada o que presente inconformidades al proceso puede acceder a los siguientes canales de contacto: 1) A través de las líneas **(4)4482319** en Medellín o línea gratuita nacional **018000413689**. 2) A nuestro WhatsApp corporativo **3008203183** 3) También puede contactarnos por la página de Internet www.cobi.com.co y comunicarse gratis a través de nuestro **chat en línea**. 4) A través de nuestro correo electrónico: contacto@cobi.com.co.

Lo invitamos a ser parte activa en el proyecto educativo de la institución y esperamos contar con su comprensión.



Hna. Laura Caycedo Villamizar
Rectoría

Cobranza Institucional COBI S.A.S.

**CIRCULAR INFORMATIVA DEL CONVENIO DE RECAUDO DE CARTERA
COBI - INSTITUCIONES EDUCATIVAS PRIVADAS**

INSTITUCIÓN EDUCATIVA: _____

ALUMNO: _____

CURSO: _____

NOMBRE PADRE DE FAMILIA: _____

FIRMA: _____

NOMBRE MADRE DE FAMILIA: _____

FIRMA: _____

NOMBRE RESPONSABLE ECONÓMICO: _____

FIRMA: _____