

## CIRCULAR INFORMATIVA DEL CONVENIO DE GESTIÓN DE CARTERA

Dirigido a: **PADRES DE FAMILIA/TUTORES/ACUDIENTES/RESPONSABLES ECONÓMICOS.**  
Asunto: **CONVENIO DE GESTIÓN 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 protección de toda la comunidad educativa, nuestra institución hará parte del convenio de gestión y recaudo de cartera con la empresa **COBI S.A.S.**, quienes serán los encargados de la gestión de la cartera educativa del colegio para el año escolar 2021. 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 CARTERA:**

1. La política de gestión de cartera 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, evitar el incumplimiento de las obligaciones económico-educativas 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 a las etapas de recaudo judicial; para este efecto, la empresa de gestión de cartera suministra la información necesaria, clara y precisa que se requiera para analizar cada situación frente a la deuda existente y con la finalidad de construir 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 la empresa de gestión de cartera 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, la empresa autorizada por la institución realiza la 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, se ejecutará el proceso de gestión de cartera a través de las siguientes etapas: administrativa, prejurídica, jurídica y judicial.
4. La empresa de gestión de cartera realiza sus gestiones a través de su plataforma de agentes digitales y/o de personal interno de la empresa. Todas las etapas de gestión de cartera se llevan a cabo a través de las mismas dependencias antes mencionadas, especializadas en la labor de recaudo de acuerdo al tiempo de morosidad. Las personas que realizan la gestión de cartera están facultadas para ofrecer, construir y aceptar acuerdos de pago con los deudores, acordes con los direccionamientos aprobados previamente por la institución educativa.
5. Los siguientes son los medios, entre otros, que son utilizados para efectuar la gestión de cartera en sus diferentes etapas:
  - 5.1. Contacto telefónico (Mediante Asesores de Cartera o Agentes virtuales).
  - 5.2. Mensajes de texto (SMS).
  - 5.3. Correo electrónico.
  - 5.4. Correo masivo o personalizado.
  - 5.5. Chatbots.

Los contactos telefónicos se efectúan en el siguiente horario: De lunes a viernes de 7:00 A.M. a 7:30 P.M., Sábados, de 8:00 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 educativo, se dará inicio al proceso de gestión de cartera 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 del servicio de gestión de cartera, conforme se indica en la cláusula especial de gestión 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, se da inicio al proceso de gestión con los padres de familia que no hayan cancelado la pensión del mes en curso, a través del envío de Comunicados de recordación de pago. Esta etapa no genera gastos por servicio de gestión de cartera.

**II. Etapa Administrativa.**

Acciones de seguimiento a padres de familia con una (1) pensión en mora, mediante agentes digitales: vía e-mail, vía SMS, Chatbots o Voicebots. Esta etapa no genera gastos por servicio de gestión de cartera.

**III. Etapa Prejurídica.**

Gestiones a padres de familia 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 los agentes digitales. Se generan gastos por servicio de gestión de cartera equivalentes al once por ciento (11%) sobre el capital recaudado.

**IV. Etapa Jurídica.**

Gestiones a padres de familia 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. Se generan gastos por servicio de gestión de cartera 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.

7. Ningún funcionario de la empresa de gestión de cartera 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. La empresa de gestión de cartera autorizada por la institución educativa, 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](http://www.cobi.com.co).
9. Cualquier Petición, queja, reclamo, solicitudes que se puedan 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](http://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](mailto:contacto@cobi.com.co).

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



Institución educativa  
Rectoría



COBI S.A.S.

**RECIBÍ CIRCULAR INFORMATIVA DEL CONVENIO DE GESTIÓN DE CARTERA**

INSTITUCIÓN EDUCATIVA: \_\_\_\_\_  
ALUMNO: \_\_\_\_\_  
CURSO: \_\_\_\_\_  
NOMBRE PADRE DE FAMILIA: \_\_\_\_\_  
FIRMA: \_\_\_\_\_  
NOMBRE MADRE DE FAMILIA: \_\_\_\_\_  
FIRMA: \_\_\_\_\_  
NOMBRE RESPONSABLE ECONÓMICO: \_\_\_\_\_  
FIRMA: \_\_\_\_\_