

**PLAN ESTRATEGICO  
COBRO ADMINISTRATIVO  
2026**

1.	OBJETIVOS .....	3
2.	DIAGNÓSTICO INICIAL .....	3
3.	CLASIFICACIÓN DEL COBRO ADMINISTRATIVO .....	4
4.	RESPONSABLE DEL PLAN DE RECUPERACIÓN .....	4
5.	ESQUEMA DE COBRO .....	4
6.	PAUTAS ADICIONALES INNOVADORAS .....	6
7.	PROYECCIONES.....	7
8.	METAS.....	7
9.	ESTRATEGIAS .....	7
10.	RECOMENDACIONES GENERALES.....	9
11.	PARÁMETROS GENERALES PARA LA GESTIÓN DE RECUPERACIÓN .....	10
12.	MÉTODOS DE EVALUACIÓN .....	10
13.	DOCUMENTOS RELACIONADOS .....	11
14.	ANEXOS .....	11

## PAN ESTRATEGICO DE COBRO ADMINISTRATIVO

### 1. OBJETIVOS

#### 1.1 Objetivo general

Alinear las estrategias de recuperación con los resultados y proyecciones del modelo de pérdida esperada y sus análisis, asegurando que las acciones correctivas sean efectivas y oportunas, con el fin de mejorar la calidad de la cartera en el periodo establecido.

#### 1.2. Objetivos específicos

- ✓ Establecer estrategias para mantener la cartera normalizada, según los parámetros definidos por la cooperativa, evaluando su cumplimiento diario para asegurar su sostenibilidad.
- ✓ Desarrollar e implementar políticas de cobranza mediante acciones preventivas y administrativas, con el fin de que los asociados cierren cada mes con cero (0) días de mora, verificando su efectividad de manera periódica
- ✓ Realizar una gestión de cobranza efectiva, orientada a la reducción del tiempo de recuperación y los costos, mediante el seguimiento de indicadores de recuperación de cartera.
- ✓ Incorporar el uso de tecnología en los procesos de cobro administrativo, garantizando eficiencia, trazabilidad y control de las acciones realizadas.

### 2. DIAGNÓSTICO INICIAL

- **Cartera total vencida:** \$31.294.888.826
- **Antigüedad promedio de mora:** 1- 40 días
- **Segmentación de cartera:**
  - 1–30 días de mora
  - 31–40 días

**Gestión temprana:** Mora de 1 a 14 días.

**Gestión intermedia:** Mora de 16 a 29 días.

Gestión avanzada: Mora de 31 a 40 días.

**Gestión prejurídica etapa 1 : 41 a 50**

**Gestión prejurídica etapa 2 : 50 a 65 días** Escalamiento a jurídico cuando no se logra acuerdo mediante la gestión directa.

#### Principales causas de mora:

- **Mala originación de crédito,** por deficiencia en las políticas de colocación.
- **Falta de contacto o seguimiento oportuno.** La ausencia de una comunicación efectiva y periódica entre la cooperativa y los asociados dificulta el recordatorio y cumplimiento de las obligaciones financieras, especialmente en las etapas iniciales de mora.
- **Dificultades económicas de los asociados.** Situaciones como pérdida de empleo, disminución de ingresos, sobreendeudamiento o incremento en el costo de vida afectan la capacidad de pago de los deudores, provocando retrasos en sus cuotas.
- **Deficiencias en la gestión de cobranza preventiva:** La carencia de estrategias de cobranza temprana o de herramientas tecnológicas para el monitoreo de la cartera limita la posibilidad de actuar antes de que la mora avance a etapas críticas.

- **Falta de educación y cultura financiera:** Algunos asociados no cuentan con los conocimientos necesarios para administrar adecuadamente su presupuesto ni dimensionan las consecuencias del incumplimiento, lo que aumenta la probabilidad de mora.
- **Factores externos y coyunturales:** Cambios en el entorno económico nacional, como la inflación, tasas de interés elevadas o crisis sectoriales, impactan directamente la capacidad de pago de los asociados.
- **Falta de actualización de datos y canales de comunicación:** En muchos casos, los contactos registrados de los deudores están desactualizados, lo que impide una gestión efectiva de cobro y retrasa los procesos de recuperación.

### 3. CLASIFICACIÓN DEL COBRO ADMINISTRATIVO

3.1. **Cobro preventivo:** Acciones de carácter informativo y de persuasión, realizadas mediante mensajes de texto hasta tres (3) días antes del vencimiento de la cuota, priorizando los créditos nuevos para anticipar riesgos y evitar el inicio de mora.

3.2. **Cobro efectivo:** Acciones dirigidas al cobro de la cartera con entre 1 y 40 días de mora, utilizando los canales autorizados por el deudor o codeudor(es), tales como:

- ✓ Mensajes de texto
- ✓ Llamadas
- ✓ Cartas de cobro
- ✓ Correos electrónicos certificados
- ✓ Visitas presenciales.

### 4. RESPONSABLE DEL PLAN DE RECUPERACIÓN

El **Analista de Cobranza** en coordinación con los Asesores de Contacto y Cobranza de cada una de las agencias serán los responsables de la ejecución del presente Plan Estratégico de Recuperación.

RESPONSABLE	DIAS MORA	NOTIFICACIONES ADICIONALES
Asesores de Contacto y Cobranza	1 – 40	Clausula aceleratoria (casos específicos)

### 5. ESQUEMA DE COBRO

Para la ejecución del Plan de Recuperación se define la siguiente metodología, basada en el seguimiento diario y en la asignación de la cartera según el nivel de riesgo identificado. Esta estructura se sustenta en el inicio y final de las semanas calendario, asegurando orden, trazabilidad y priorización estratégico.

#### Metodología general del esquema de cobro

##### 5.1.1. Organización y Priorización

- **Segmentación inteligente:**
  - **Por monto:** Priorizar los créditos más altos.
  - **Por antigüedad de mora:** Atacar primero las cuentas con mayor tiempo vencido.

- **Por riesgo:** Considerar historial del cliente y probabilidad de pago.
- **Uso de herramientas tecnológicas:** software de cobranza para ordenar cartera y generar alertas.

#### 5.1.2. Primera Gestión Estratégica

- **Llamada telefónica:** La primera gestión de cobro debe abordarse de manera estratégica, priorizando el contacto telefónico como opción inicial y persuasiva.
- **Objetivo:** Confirmar causa del atraso y ofrecer alternativas antes de escalar.
- **Complementar con comunicación multicanal:**
  - Correo electrónico con resumen de deuda.
  - SMS o WhatsApp para recordatorios rápidos.

#### 5.1.3. Seguimiento Diario y Escalonado

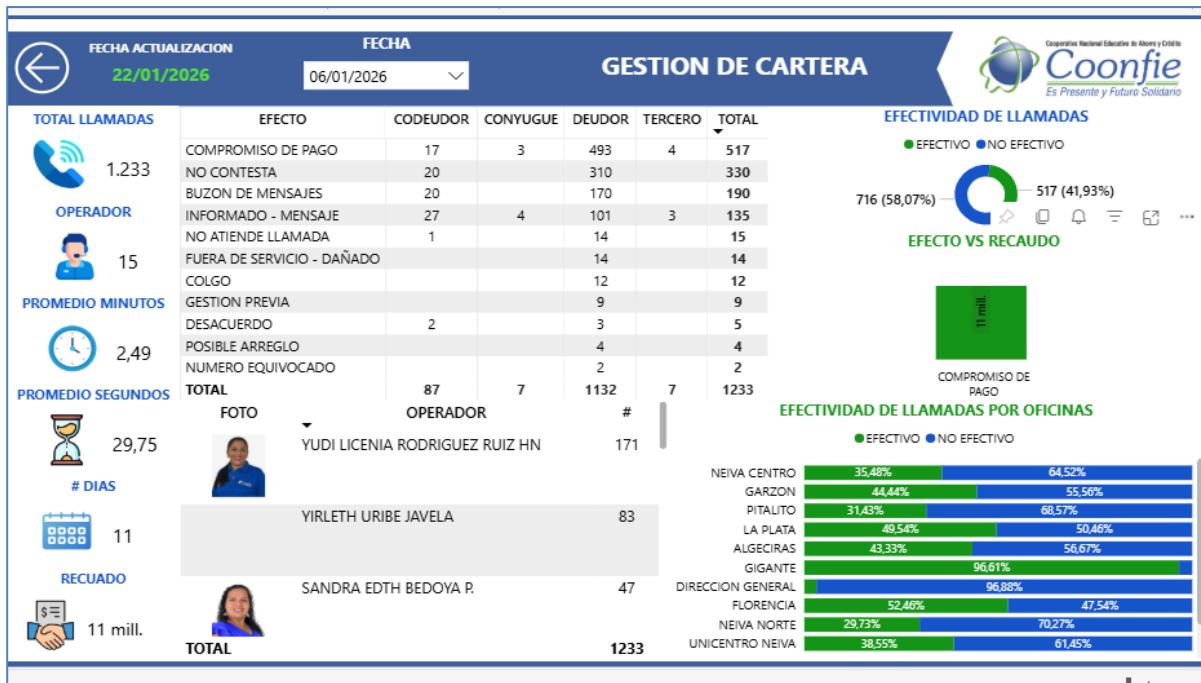
- **Frecuencia:**
  - **Diario** para cuentas críticas (alto monto o mora prolongada).
  - **Semanal** para cuentas de menor riesgo.
- **Escalonamiento de acciones:**
  - **Día 1-15:** llamada.
  - **Día 16-30:** Llamada formal + propuesta de acuerdo.
  - **Día 31+:** Carta o visita formal + advertencia de cobro pre- jurídico.
- **Registro en sistema:** Cada gestión debe quedar documentada para trazabilidad.

#### 5.1.4. Opciones de Pago Accesibles

- **Negociación flexible:**
  - Acuerdos de pago con cuotas.
- **Medios de pago variados:** Transferencias, pagos en línea, corresponsales bancarios.

#### 5.1.5. Indicadores y Control

- **KPI's clave:**
  - % de recuperación por segmento.
  - Tiempo promedio de cobro.
  - Efectividad por canal (teléfono, correo, digital).
- **Dashboard de seguimiento:** Visualización en tiempo real para decisiones rápidas.  
 Power BI



## 6. PAUTAS ADICIONALES INNOVADORAS

- Automatización de recordatorios:** SMS y correo antes del vencimiento.
- Análisis predictivo:** Identificar clientes con alta probabilidad de mora para actuar preventivamente.

Líneas de atención para nuestras oficinas **(608) 8725100** **3009121485** **3168773591**

- **Capacitación del equipo:** Técnicas de negociación y manejo de objeciones.
- **Política clara de escalamiento:** Definir cuándo pasa de cobro administrativo a jurídico.

Canal de comunicación	Día 1 (Mora)	Día 2 (Mora)	Día 3 (Mora)	Día 4 (Mora)	Día 5 (Mora)
<b>Llamada telefónica (3 intentos)</b>	X	X	X	X	X
<b>WhatsApp</b>		X			
<b>Mensaje de texto</b>			X	X	
<b>Correo electrónico</b>				X	
<b>Carta física</b>					X
<b>Visita presencial</b>					Aplica si no hubo respuesta

## 7. PROYECCIONES

Las siguientes corresponden a las **proyecciones de morosidad por oficina para el año 2026**, las cuales constituyen el parámetro central para el diseño, implementación y evaluación de este Plan Estratégico de Recuperación.

Cada oficina deberá **cumplir mes a mes con las metas establecidas**, asegurando que su gestión se alinee al comportamiento esperado de la cartera y contribuya al fortalecimiento de los indicadores institucionales

Para que las proyecciones de morosidad se puedan cumplir, se establecen las siguientes metas:

## 8. METAS

Cada asesor de cartera deberá **realizar mínimo 80 llamadas diarias** entre deudores y codeudores, con altura de mora de 1-40 días alcanzando una **efectividad igual o superior al 45%**.

Garantizar una recuperación diaria efectiva de cartera vencida, con el fin de cumplir los indicadores de mora establecidos por la administración: mantener un promedio mensual de mora del 8.26% y alcanzar la meta de riesgo del 11.17%. Para ello, se deberá controlar la concentración de saldos por edad de mora, asegurando que permanezcan dentro de los rangos tolerables definidos por la política de riesgo.

## 9. ESTRATEGIAS

Para dar cumplimiento a las proyecciones de morosidad y las metas establecidas, se implementarán las siguientes estrategias, organizadas por líneas estratégicas de gestión:

### 9.1 Estrategias de actualización y calidad de la información

- Mantener una **base de datos actualizada** en coordinación con el área de protección de datos, ejecutando campañas periódicas para depuración y actualización.
- Garantizar que **todos los deudores de la cooperativa se encuentren activos** en la base de datos.
- Asegurar que **todo solicitante de crédito registre correo electrónico y dirección urbana** como requisito obligatorio.

## 9.2 Estrategias de prevención y control temprano de la mora

- Fortalecer los procesos de cobro y recuperación mediante **mayor asignación de recursos tecnológicos**, actuando de forma anticipada para evitar que los créditos entren en mora.
- Evitar incremento de deterioros al cierre mensual, especialmente en obligaciones con **más de 30 días de mora**.
- Mantener estricto **seguimiento de la cartera por forma de pago nómina**, evitando que supere los **29 días de mora**, y para cartera por ventanilla, impedir que supere **14 días**.
- **Iniciar la gestión de cobro desde el primer día de mora** por parte de los asesores de cartera utilizando únicamente los canales autorizados.
- Los **compromisos de pago** no deben exceder **5 días**, para permitir reactivación de la gestión sin incumplir la ley y fomentando una cultura de pago.
- Si se requiere programar compromisos hacia fin de mes, estos deben fijarse **dos (2) días antes del cierre**, siempre que sea día hábil.
- Generar **reportes de cartera tres (3) días antes del vencimiento** para cobro preventivo en créditos con forma de pago ventanilla.
- Generar **reporte de cartera al día siguiente del vencimiento**, clasificando por días de mora , para distribución entre oficinas según su gestión.
- En el cobro efectivo, realizar la gestión por el canal autorizado conforme al **cronograma estipulado en el plan**.
- Al día siguiente de cada vencimiento, generar un **listado de saldos pequeños** y enviarlo a las oficinas para su gestión inmediata.

## 9.3 Estrategias de fortalecimiento tecnológico

- **Adoptar un software CoonfiCartera** que permita automatizar recordatorios, generar reportes y monitorear el estado de las cuentas, optimizando tiempo y precisión.
- Continuar la implementación del **cobro administrativo mediante correos electrónicos certificados**, reduciendo costos y aumentando efectividad.
- Garantizar que el **100% de las gestiones** (directores, asesores de cartera) queden registradas en notas históricas dentro del aplicativo institucional OPA.

## 9.4 Estrategias de segmentación y análisis del comportamiento

- Clasificar a los asociados según su **historial, forma de pago y tipo de mora**, priorizando esfuerzos en los casos de mayor riesgo.
- Los gestores de cobranza deberán **identificar a tiempo dificultades económicas**, orientando al deudor hacia alternativas de normalización antes del deterioro.

## 9.5 Estrategias de contacto multicanal y gestión colaborativa

- Establecer un proceso de cobranza que utilice **todos los canales autorizados**, permitiendo identificar motivos del incumplimiento y promoviendo normalización.
- Incluir en toda gestión el **guion de habeas data y campaña comercial del año 2026**, diseñado para transmitir emoción y motivar al deudor al pago.

- Cuando no se logre contactar a un deudor/codeudor, deberá de insistir hasta tres veces consecutivas, si estas no son efectivas se realizará en otra malla de horario, hasta obtener contacto, si agotado todas los canales se deberá **planificar y coordinar una visita**, evitando que el crédito se convierta en irrecuperable.
- Para créditos con forma de pago nómina, los asesores de cartera deberán **gestionar desde el primer momento** identifique la novedad.
- Todo crédito por nómina con una cuota en mora deberá ser **normalizado**, según las políticas internas.
- Al día siguiente del incumplimiento del compromiso de pago, los asesores de contacto deberán **realizar Llamadas de cobro** a deudores y codeudores.

#### 9.6 Estrategias de incentivos y fidelización

- Diseñar **campañas e incentivos comerciales o sociales** para asociados que cancelen oportunamente, incluyendo la posibilidad de **devolver un mes de aportes extraordinarios** a quienes en los últimos 12 meses hayan cerrado con 0 días de mora.
- Adoptar planes de incentivos por **cumplimiento de metas entre oficinas**, coordinados directamente por Gerencia General.
- Enviar **mensajes de texto de agradecimiento** a asociados que paguen por taquilla y cierren con 0 días de mora.

#### 9.7 Estrategias de capacitación y fortalecimiento del talento humano

- Realizar **capacitaciones** a los equipos de cobranza sobre el modelo de pérdida esperada, ajustes a políticas de cartera, atención al público y técnicas de cobranza.
- Garantizar que el funcionario capacitado **realice retroalimentación** con los demás colaboradores del área.
- Verificar la **calidad de las llamadas** realizadas por asesores de cartera, realizando seguimiento y mejora continua, mediante calibraciones.

#### 9.8 Estrategias operativas complementarias

- Propender para que los créditos otorgados tengan **fechas de vencimiento únicamente los días 2 y 16** de cada mes.
- Incrementar la gestión de cobranza los **días sábado**, aprovechando mayor disponibilidad de contacto.
- Si por circunstancias de morosidad se requiere laborar hasta las **3:00 p.m. los sábados**, este tiempo será compensado después del cierre.
- Educar al asociado sobre la importancia de mantener hábitos de pago, oportuno informando aspectos relevantes de su obligación.

### 10. RECOMENDACIONES GENERALES

- Priorizar el **cobro de cartera** sobre cualquier otra meta operativa.

- Realizar la cobranza con **prudencia, amabilidad y cordialidad**, evitando afectar la sensibilidad del deudor.
- Las **cartas devueltas**, mensajes de texto y correos electrónicos que hayan rebotado deben custodiarse en una carpeta en la nube para conservar soportes y evidencias.
- Toda gestión que no quede registrada en el aplicativo no existe para efectos de análisis futuros.
- Priorizar la cobranza de **créditos con arrastre de cartera**.
- Ninguna oficina puede **rechazar un arreglo de cartera**; todos deben remitirse al Comité de Normalización, que es la instancia encargada de decidir su aprobación o rechazo.

## 11. PARÁMETROS GENERALES PARA LA GESTIÓN DE RECUPERACIÓN

Toda gestión adelantada por asesores de cartera y abogado/a externo/a deberá cumplir los siguientes lineamientos:

- a. Solo se podrá establecer **un contacto directo por día** con el asociado y/o deudor-codeudor.
- b. Una vez realizado un contacto directo, **no podrá usarse un canal diferente** durante la misma semana calendario.
- c. Antes de realizar una gestión, se deberá **consultar la trazabilidad** de actividades previas.
- d. La **notificación previa a reporte negativo** en centrales de riesgo no hace parte de la gestión de cobranza.
- e. Solo se podrá realizar gestión mediante **los canales autorizados** por el asociado y/o cliente.
- f. La gestión de cobro en **entrada a Prejurídico (41 días de mora)**.
- g. En casos donde el asociado no tenga información actualizada, se podrá usar **cualquier canal habilitado por la cooperativa**, siempre cumpliendo los literales anteriores.

## 12. MÉTODOS DE EVALUACIÓN

### 12.1 Evaluación de efectividad de llamadas

Se medirá la **efectividad de las llamadas** realizadas por los asesores de cartera, según la tabla establecida en el documento.

Los campos subrayados (compromiso de pago / informado) serán los de mayor relevancia para la evaluación.

### 12.2 Control de duración de llamadas

Cada llamada será controlada según su **duración**, conforme a la tabla oficial establecida. Esto permitirá evaluar eficiencia, calidad de atención y cumplimiento de protocolos.

### 12.3 Informe diario de compromisos incumplidos

Cada asesor de cartera se le realizará un **informe estadístico diario** con los compromisos incumplidos, con el fin de analizar el comportamiento de los asociados y definir estrategias oportunas de mejora en el proceso de recuperación.

EFFECTIVIDAD	EFFECTO	DEUDOR	CODEUDOR	CONYUGE	TERCERO	NINGUNO	TOTAL GENERAL
45%	BUZON DE MSN	23	0	0	0	0	23
	COMPROMISO DE PAGO	13	0	0	0	0	13
	FUERA DE SERVICIO	1	0	0	0	0	1
	GESTIÓN PREVIA	1	0	0	0	0	1
	INFORMADO MENSAJE	3	0	0	1	0	1
	TOTAL	42	0	0	1	0	43

OPERADOR	HORA LLAMADA		DURACIÓN LLAMADA	
	INICIO	FIN	MINUTOS	SEGUNDOS

### 13. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Reglamento de Cartera - Acuerdo 053 del 20 de diciembre de 2025
- Procedimiento Cobro administrativo

### 14. ANEXOS

Estos anexos serán utilizados de acuerdo al canal o canales autorizados por el deudor/codeudor.

#### 14.1 Mensaje de texto cobro preventivo.

**COONFIE** le recuerda que la fecha límite de pago de su obligación No. XXXXXXXXXXXXXXXX es el X/X/2023. Si ya realizo el pago favor omitir este mensaje

#### 14.2 Mensaje de texto cobro efectivo

- ✓ Cobro de 1 a 30 días de mora

#### DEUDOR (1 mensajes de texto) 130 caracteres

**COONFIE** le informa que su obligación No XXXXXX actualmente se encuentra vencida. Si ya realizo el pago favor omitir este mensaje.

#### CODEUDOR (1 mensajes de texto) 157 caracteres

**COONFIE** le informa que la obligación No XXXXXX de la cual usted es CODEUDOR, actualmente se encuentra vencida. Si ya se realizó el pago omitir este mensaje.

#### 14.3 Notificación previa ley 1266 2008 1-30 días en mora

- ✓ Mensaje de agradecimiento

#### DEUDOR (1 Mensaje de texto) 124 caracteres

Estimado asociado recibimos tu pago, agradecemos tu puntualidad. Sigue disfrutando los beneficios que **COONFIE** tiene para ti

#### 14.4 Carta de cobro deudores 1 a 30 días de mora

Se adjunta al final de este documento

#### 14.5 Carta de cobro codeudores de 1 a 30 días de mora

Se adjunta al final de este documento

#### 14.6 GUIONES DE COBRANZA

- Guion 1: Mora temprana (1 a 14 días de mora)

#### INICIO

Buenos días (tardes), señor(a) (Nombre del asociado). Mi nombre es (nombre del asesor) le hablo de la Cooperativa Coonfie, antes de continuar, le comento que esta llamada está siendo grabada para garantizarle un servicio más claro y seguro.

#### EXPLICACIÓN DE LA DEUDA

El motivo de mi llamada es para informarle que actualmente, presenta un (1) día de atraso en el pago de la cuota por valor de (\$valor cuota), la cual venció el (fecha vencimiento) de acuerdo a su plan de pago. Además, le recuerdo que este atraso genera el cobro de intereses de mora adicionales.

Es importante tener en cuenta que, a partir del día dieciséis (16) de mora, su crédito será reportado internamente en nuestro modelo de pérdida esperada (scoring interno), este reporte le podría afectar la evaluación de su calificación interna para sus futuros créditos.

## OPCIÓN DE NEGOCIACIÓN 1

Queremos ayudarle a ponerse al día, por esa razón le estamos contactando para que no afecte su calificación interna y acordemos una fecha de pago preferiblemente para el día de hoy.

## OPCIÓN DE NEGOCIACIÓN 2

Queremos ayudarle a ponerse al día, señor(a) (Nombre Asociado), ¿es posible que realice el pago el día de hoy? En caso de no poder realizar el pago, es mi deber informarle que tiene plazo máximo hasta el día xx de esta semana y conservar así los beneficios de una excelente calificación del crédito.

## CIERRE

“Señora (nombre asociado), recuerde que le habló (nombre del asesor), Asesor(a) de Contacto y Cobranza de la Cooperativa Coonfie, gracias por su tiempo y atención. Para su comodidad, en estos momentos contamos con diferentes **canales autorizados para realizar el pago**: Efecty, PSE, nuestras oficinas y corresponsales cooperativos ubicados a nivel nacional. Quedo atento a su pago. ¡Que tenga un excelente día!”

**Nota:** se debe **hacer seguimiento el día 15 de mora**, en caso de incumplimiento volver a contactarlo.

- **Guion 2: Mora Intermedia (16 a 29 días de mora)**

**Objetivo:** Reforzar compromisos incumplidos, generar urgencia de pago, advertir consecuencias por mora en la obligación.

## INICIO

Buenos días/tardes, señora SOFIA GUZMAN. Mi nombre es Juanita Pérez le hablo de la Cooperativa Coonfie, antes de continuar, le comento que esta llamada está siendo grabada para garantizarle un servicio más claro y seguro.”

## EXPLICACIÓN DE LA DEUDA

El motivo de mi llamada es para **informarle que actualmente presenta 16 día de atraso en el pago de su cuota por valor \$500.000, la cual venció el día (fecha de vencimiento)**, de acuerdo a su plan de pago. Además, le recuerdo que el atraso que presenta el pago de su obligación, le genera el **cobro de intereses de mora adicionales y un posible reporte en centrales de riesgo al día 31 de mora**.

Es importante tener en cuenta **que a partir del día 17 de mora en la obligación, su cuenta será reportada internamente en nuestro modelo de pérdida esperada (scoring interno)**, este reporte le afectará la evaluación de su calificación interna para sus futuros créditos.

## OPCIÓN DE NEGOCIACIÓN 1

¿Queremos ayudarle a ponerse al día, es posible realizar su pago el día de hoy? o acordar una fecha dentro de esta semana?

## CIERRE

“Señor(a) (nombre asociado), recuerde que le hablo (nombre del asesor), asesora de contacto y cobranza de la Cooperativa Coonfie.

Gracias por su tiempo y atención. Para su comodidad, contamos con diferentes canales autorizados para realizar el pago: Efecty, PSE, nuestras oficinas y corresponsales cooperativos ubicados a nivel nacional. Quedamos atentos a su pago. ¡Que tenga un excelente día!"

**Nota: se debe hacer seguimiento el día 30 de mora, en caso de incumplimiento volver a contactarlo.**

- **Guion 3: Mora Avanzada (31 a 40 días mora)**

**Objetivo:** continuar la cobranza con el seguimiento y refuerzo de compromisos incumplidos.

#### **INICIO**

Buenos días/tardes, señor(a) (nombre del asociado). Mi nombre es (nombre del asesor) le hablo de la Cooperativa Coonfie, antes de continuar, le comento que esta llamada está siendo grabada para garantizarle un servicio más claro y seguro.

#### **EXPLICACIÓN DE LA DEUDA**

El motivo de mi llamada es **informarle que actualmente presenta 31 días de atraso en el pago de su cuota por \$500.000, la cual se encuentra vencida desde el 05 de enero de 2026, de acuerdo con su plan de pago**. Este atraso **está generando el cobro de intereses de mora adicionales y el reporte automático en las centrales de riesgo, lo que puede afectar su historial crediticio y futuras solicitudes de crédito**.

#### **NEGOCIACIÓN**

Queremos ayudarle a ponerse al día, Para evitar el envío a cobro pre jurídico y el pago de costos adicionales, le invitamos a realizar el pago de inmediato. De no cumplir con el pago, se iniciará proceso pre- jurídico, al día 41 de mora lo que generará el cobro adicional del 5% sobre el valor en mora por honorarios.

#### **CIERRE**

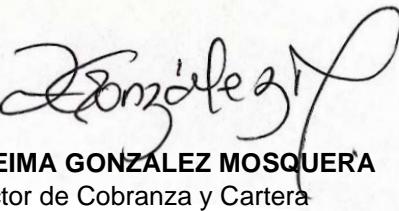
"Señor(a) (nombre asociado), recuerde que le hablo (nombre del asesor), asesor de contacto y cobranza de la Cooperativa Coonfie.

Gracias por su tiempo y atención. Para su comodidad, contamos con diferentes canales autorizados para realizar el pago: Efecty, PSE, nuestras oficinas y corresponsales cooperativos ubicados a nivel nacional. Quedamos atentos a su pago. ¡Que tenga un excelente día!"

**Fecha de aprobación: 24 de enero de 2026**



**NESTOR BONILLA RAMIREZ**  
Gerente General



**ZULEIMA GONZALEZ MOSQUERA**  
Director de Cobranza y Cartera