

PLAN ESTRATÉGICO DE RECUPERACION CUENTA COVID

2026

Contenido

1.	POLITICA GENERAL	3
2.	OBJETIVOS	3
3.	REPOSABLE DEL PLAN.....	3
4.	CARTERA CUENTA POR COBRAR-COVID	3
5.	ESTRATEGIAS.....	4
6.	CAMPAÑAS	4
7.	ANEXOS.....	5

PLAN ESTRATÉGICO DE RECUPERACION CUENTA COVID

1. POLITICA GENERAL

El presente Plan de Recuperación de Cartera será aplicable a los asociados y ex asociados que, con ocasión de la emergencia económica y sanitaria derivada del COVID-19, se les otorgó periodo de gracia y se encuentran en mora con el pago de los intereses corrientes (CXC) causados durante este periodo. Esta política establece el marco de actuación para la gestión, seguimiento y recuperación de dichas cuentas por cobrar.

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Recuperar el 80 % del valor de la Cuenta por Cobrar – COVID, establecida en \$526.804.217 como meta financiera a alcanzar durante el año 2026, mediante la implementación de estrategias de cobranza efectivas y campañas alineadas con la capacidad de pago de los asociados y ex asociados.

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Diseñar e implementar estrategias específicas de gestión de cobranza que permitan una recuperación progresiva, medible y sostenible de la Cuenta por Cobrar – COVID.
- Ejecutar una gestión de cobranza con los asociados que presentan saldos pendientes por concepto de la Cuenta por Cobrar – COVID, fortaleciendo el contacto efectivo a través de los diferentes canales de comunicación y campaña de descuento orientada al cumplimiento de las obligaciones.

3. REPONSABLE DEL PLAN

El responsable principal será el **Asistente de Normalización de Cartera**, en coordinación con el área de Cartera y asesores de contacto y cobranza de cada agencia.

4. CARTERA CUENTA POR COBRAR-COVID

La cartera de la cuenta por cobrar- cuenta COVID, presenta un saldo total de **\$658.505.272**, el cual se encuentra distribuido en las cuentas 15909515, 15909516 y 15909519.

4.1. Cartera cuenta COVID por agencia

OFICINA	SALDO INICIAL	CANT	SALDO ACTUAL	CANT	TOTAL RECAUDO	CANT	% RECAUDADO
NEIVA CENTRO	673.656.195	577	153.631.167	97	520.025.028	480	77,19
GARZON	536.895.139	516	99.230.755	85	437.664.384	431	81,52
GIGANTE	263.685.649	183	96.984.574	183	166.701.075	0	63,22
PITALITO	436.395.244	385	91.591.114	61	344.804.130	324	79,01
NEIVA NORTE	148.353.998	129	47.728.110	23	100.625.888	106	67,83
ALGECIRAS	221.473.536	248	41.302.225	22	180.171.311	226	81,35
BOGOTA	104.129.961	83	33.334.545	18	70.795.416	65	67,99
LA PLATA	213.035.580	242	33.248.233	24	179.787.347	218	84,39
UNICENTRO NEIVA	136.311.357	123	30.566.711	17	105.744.646	106	77,58
FLORENCIA	117.331.021	121	13.889.723	9	103.441.298	112	88,16
MOCOA	60.956.293	34	8.732.387	7	52.223.906	27	85,67
POPAYAN	105.033.906	115	8.265.728	115	96.768.178	0	92,13
TOTAL	3.017.257.879	2756	658.505.272	661	2.358.752.607	2095	78,18

5. ESTRATEGIAS

Para dar cumplimiento a lo proyectado en este plan, se imparten las siguientes estrategias:

- Con el apoyo del área comercial de la cooperativa se realizará el envío de mensajes de texto y correos electrónicos masivos a cada asociado ofreciendo las campañas vigentes.
- Los asesores de contacto y cobranza de oficinas apoyaran realizando gestión especial con estos asociados.
- Se podrá establecer acuerdos de pago que no supere la vigencia de la campaña establecida, y realizar seguimiento de los acuerdos.
- Analizar resultados mensuales y ajustar estrategias de cobranza.

6. CAMPAÑAS

Se realizarán (2) dos campañas en el año, a las cuales se les deberá efectuar mensualmente un control y cada trimestre se entregará un informe de recuperación que permita conocer con objetividad el avance de la normalización de estas cuentas.

6.1. CAMPAÑA I

- **Inicio: 01 enero de 2026**
- **Finaliza: 30 de junio de 2026**

Durante el primer semestre del año 2026 se ofrecerá la campaña de condonación del 50% para recuperación de la cuenta COVID.

6.2. CAMPAÑA II

- **Inicio: 01 julio de 2026**
- **Finaliza: 30 de diciembre de 2026**

La campaña del segundo semestre del 2026 estará sujeta a los resultados obtenidos en el primer semestre y a la coyuntura económica nacional, siempre buscando garantizar la recuperación de la cartera.

7. ANEXOS

7.1. Mensaje de texto cobro cuenta COVID

¡Hola! En Coonfie pensamos en usted. Por eso le ofrecemos 50% de descuento para cancelar el total de la cuenta COVID otorgado en pandemia. ¡Es su oportunidad para mejorar su historial crediticio y acceder a nuevos beneficios! Escribanos o llámenos hoy mismo y aproveche esta gran ventaja. ☎
Si desea más información o quiere conocer el valor exacto de la campaña acérquese a la oficina más cercana o comuníquese con nosotros al PBX 8725100 Ext. 1152-1153, 3185309958.

7.2. Correo electrónico

Asunto: **CUENTA POR COBRAR – COVID**

Estimado(a) Asociado(a):

Coonfie le informa que, con ocasión del beneficio otorgado durante la emergencia sanitaria, se concedió un periodo de gracia de hasta seis (6) meses en el cual se suspendió el pago de las cuotas y se congeló el capital de su obligación. No obstante, conforme a lo estipulado en las condiciones del beneficio, durante dicho periodo se continuaron generando intereses, los cuales fueron trasladados a una cuenta por cobrar denominada "Cuenta COVID".

Con el propósito de apoyarlo en la normalización de su situación financiera, la Cooperativa ha diseñado una campaña especial que le permite cancelar el saldo de estos intereses con un descuento del 50%, aplicable tanto para pagos de contado como mediante la formalización de un nuevo crédito con Coonfie.

Esta es una oportunidad única para pagar el total de su saldo en cuenta COVID y mejorar su historial crediticio, reactivar su acceso a nuevos beneficios y créditos con la cooperativa. Le invitamos a comunicarse con nosotros a la mayor brevedad para conocer los detalles y formalizar su acuerdo.

Si desea más información o quiere conocer el valor exacto de la campaña disponible para usted acérquese a la oficina más cercana o comuníquese con nosotros al PBX 8725100 Ext. 1152-1153, (WhatsApp) 3185309958. **Aplican términos y condiciones.**

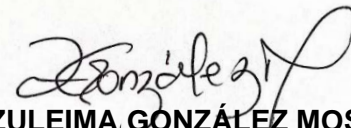
¡Aproveche esta ocasión y fortalezca su vínculo con Coonfie!

Atentamente,
Área de Cartera

Fecha de aprobación: 24 de enero de 2026



NESTOR BONILLA RAMIREZ
Gerente General



ZULEIMA GONZÁLEZ MOSQUERA
Directora de Cobranza y Cartera