

PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE ALIVIOS DE CARTERA

- 1. ¿Cuáles son los canales que la cooperativa tiene dispuestos para realizar la solicitud del alivio de cartera?**

 - Página Web <https://www.coprocenva.coop/>
 - Centro de contacto Tel. (2) 4880202
 - Agencia
- 2. ¿Puedo realizar la solicitud del alivio de cartera sin anexar soportes de mi afectación económica?**
R/ Si su solicitud de alivios de cartera fue negada en la primera etapa de alivios, debe anexar los soportes que respalden su afectación económica o si se encuentra desempleado debe anexar la carta que lo soporte.
- 3. ¿Cuál es el tiempo establecido para que COPROCENVA de respuesta a la solicitud del alivio de cartera?**
R/ 15 días hábiles.
- 4. Si ya tengo un alivio de cartera aplicado, ¿puedo solicitar nuevamente el alivio?**
R/ No, la segunda y tercera etapa de alivios de cartera aplica para asociados que por primera vez están solicitando el alivio, debido a que la Superintendencia de Economía Solidaria solo permite una única prórroga durante la vigencia del crédito.
- 5. Si la prórroga es negada por la Cooperativa, ¿debo cubrir todos los saldos vencidos generados la fecha estipulada para el pago?**
R/ Sí, en ese caso se debe cancelar las cuotas vencidas y los intereses generados a la fecha de pago.
- 6. ¿Qué pasa con los intereses corrientes que no cancelo durante el período de la prórroga de Capital e Intereses?**
R/ Estos intereses corrientes dejados de cancelar durante el período del alivio de cartera, serán cobrados por medio de cuentas por cobrar finalizando el crédito.
- 7. ¿Cómo quedarán los reportes a centrales de riesgo (Datacrédito y CIFIN)?**
R/ Los reportes a las centrales de información se continúan realizando de acuerdo con el comportamiento de pago del asociado.
- 8. ¿Requerir un alivio de cartera puede afectar una nueva solicitud de crédito en la cooperativa?**
R/ Dependerá de la afectación en su capacidad de pago, la altura de mora y el cumplimiento de la política de crédito vigente al momento de la solicitud.

9. Las personas que están fuera del país, en sectores lejanos a las oficinas o que por su edad o problemas de salud no puedan acercarse a firmar documentos, ¿qué deben hacer?

R/ Si está viviendo fuera del país, debe enviar un poder otorgándole autorización a una persona de confianza para que firme en su nombre. En otros casos la Cooperativa revisará la situación particular de cada asociado.

10. Si me fue aprobado el alivio de cartera, pero no he podido realizar los pagos que tengo pendientes, ¿seré reportado ante de las centrales de información con mora?

R/ Sí, debido a que está incumpliendo las nuevas condiciones pactadas en el *otrosí* del pagaré firmado.

11. Si no estoy de acuerdo con el alivio de cartera que me fue aprobado, ¿puedo enviar otra solicitud para que sea analizada nuevamente?

R/ No, debido a que el comité de alivios de cartera revisó su situación y le aprobó el alivio de acuerdo con su afectación económica.

12. ¿Por qué no me aprobaron el alivio que solicité?

R/ Es importante tener presente que el envío de la solicitud no corresponde a la aceptación de lo requerido por el asociado, cada caso es analizado con los soportes enviados y de acuerdo con las excepciones decretadas por el gobierno.

13. En caso de no estar de acuerdo con el alivio que la Cooperativa me otorgó y ya firmé el *otrosí al pagaré*, ¿puedo hacer una petición de revisión del alivio aprobado?

R/ No, debido a que el alivio de cartera ya se encuentra aceptado y legalizado con la firma del *otrosí al pagaré*.

14. ¿Qué sucede si no firmo el *otrosí al pagaré*?

R/ La firma del *otrosí al pagaré* es la aceptación y legalización del alivio de cartera, en caso contrario es entendido que el asociado no aceptó el alivio y la cooperativa debe cancelar la aprobación.

15. ¿Cuál es el proceso para desistir del alivio de cartera aplicado en mi pagaré?

R/ El asociado debe realizar una carta manifestando la no aceptación del alivio de cartera y radicar la solicitud en su agencia más cercana. Cabe aclarar que, al momento de realizar el desistimiento, el asociado debe cancelar los saldos que presente vencidos en su crédito.

16. Si desistí del alivio de cartera o no legalicé la firma de los documentos y luego requiero que sí sea aplicado alivio, ¿lo puedo solicitar?

R/ Una vez reversado el alivio de cartera, no podrá ser reaplicado este alivio de cartera.



VALLE DEL CAUCA										CAUCA		
CALL-CENTRO	CHAPINERO	TULUÁ	BUGA	ZARZAL	CARTAGO	PALMIRA	DAGUA	SEVILLA	POPAYÁN	S QUILICHAO	PIENDAMÓ	ROSAS