

Plan de atención integral al asociado

Términos y Condiciones

El Consejo de Administración de Coopcarvajal reglamentó las políticas y medidas excepcionales orientadas a atenuar los efectos económicos de los asociados y deudores afectados por la Situación de Desastre de Carácter Nacional declarada mediante el Decreto 1171 del 11 de agosto de 2026 y en cumplimiento de la Circular Externa No. 102 de la Superintendencia de la Economía Solidaria, para cumplimiento del pago de las obligaciones.

Para acceder a los beneficios solidarios (**Auxilios, créditos y/o alivios financieros de cartera**), podrá hacerlo ingresando a la oficina virtual en www.coopcarvajal.com donde radica su solicitud a través del módulo **PQRSF / Medidas Transitorias / Afectados sismo agosto 2026**, adjuntando los documentos que soporten la calamidad o la afectación causada por el sismo ocurrido el 10 de agosto de 2026 en las zonas declaradas en situación de afectación o desastre.

Para ello hemos clasificado los tipos de afectación de la siguiente manera:

Afectación Grave: corresponde a daños derivados del sismo que comprometen la habitabilidad de la vivienda, la continuidad de la actividad económica o la capacidad de generación de ingresos:

- Pérdida de la vida.
- Invalidez.
- Desempleo.
- Suspensión total de la actividad generadora de ingresos.
- Pérdida significativa de bienes productivos.
- Colapso total del inmueble.
- Imposibilidad de ocupación segura de los inmuebles.

Afectación Moderada: corresponde a eventos derivados del sismo que generan afectación importante en la situación económica del asociado, sin comprometer totalmente la habitabilidad de la vivienda o la continuidad de la actividad económica. Incluye, entre otros:

- Afectación comprobada en la salud derivada del sismo.
- Suspensión temporal de contrato laboral y/o disminución de los ingresos laborales.
- Disminución comprobada de ingresos en trabajadores independientes o comerciantes
- Daños moderados en los inmuebles que no comprometen la estructura de acuerdo con los conceptos técnicos presentados y/o pruebas documentales aportadas.
- Afectación parcial de bienes productivos.

Afectación Menor: corresponde a daños derivados del sismo, localizados en elementos no estructurales o afectaciones económicas de bajo impacto, tales como:

- Daños menores en fachadas, mampostería, vidrios u otros similares.
- Daños menores en enseres.

Validación y trámite:

1. La solicitud será recibida a través de la Oficina Virtual, mediante el registro de una PQRSF.

2. Un colaborador designado realizará la revisión de la información y soportes aportados para su remisión interna área de tratamiento del alivio requerido.
3. La solicitud continuará el proceso de aprobación establecido por la Cooperativa.
4. Una vez aprobada, recibirá una notificación automática con los pasos a seguir.

En todo caso, Coopcarvajal podrá solicitar información adicional cuando lo considere necesario para validar la afectación y dar continuidad al proceso.

Condiciones generales para solicitud de auxilio solidarios y soluciones financieras crédito de solidario especial o credisolidario:

- Las medidas definidas aplican par asociados activos de Coopcarvajal que hayan resultado afectados por el sismo ocurrido el 10 de agosto de 2026 en las zonas declaradas en situación de afectación o desastre.
- Estar activo y al día con sus obligaciones en la Cooperativa.
- Tener los datos actualizados con un tiempo menor a 365 días.
- Para el auxilio solidario, aplicará la política vigente de núcleo familiar autorizado.
- La autorización de estos beneficios será hasta el límite o uso de los recursos aprobados por el Consejo de Administración.
- Aplican términos y condiciones establecidos en el Estatuto, reglamentos y disposiciones legales aplicables.
- La vigencia de la campaña para las soluciones financieras de **crédito solidario especial o credisolidario** estará activa hasta el 31 de julio de 2027 o hasta agotar los recursos aprobados por cada una de las modalidades.

1. Auxilio de Calamidad Transitorio por Sismo 2026

1.1. Objetivo

Establecer las condiciones, requisitos, procedimiento y montos para la asignación del Auxilio de Calamidad Transitorio por Sismo 2026, de conformidad con el Artículo 5 Transitorio del Reglamento de Solidaridad.

1.2. Beneficiarios

Podrán acceder a este auxilio los asociados de Coopcarvajal o los integrantes de su núcleo familiar autorizados conforme a la política vigente, que hayan resultado afectados por el sismo ocurrido el 10 de agosto de 2026 en las zonas declaradas en situación de afectación o desastre.

1.3. Destinación del auxilio

El auxilio podrá utilizarse para atender necesidades inmediatas derivadas de:

- Daños o pérdida parcial o total de la vivienda.
- Reparaciones urgentes de la vivienda afectada.
- Daños en bienes muebles y enseres.
- Recuperación de condiciones básicas de bienestar del asociado y su núcleo familiar.

Este auxilio será de carácter no reembolsable y no requerirá legalización de gastos.

1.4. Radicación de solicitudes

Las solicitudes deberán presentarse a través de la Oficina Virtual de Coopcarvajal, ingresando a la opción PQRSF y seleccionando la categoría "Afectación Sismo".

El asociado deberá seguir las instrucciones de la plataforma y adjuntar los soportes requeridos para evidenciar la afectación reportada.

Soportes mínimos requeridos

- Formato o descripción de la situación presentada en la PQRSF.
- Evidencias fotográficas de la afectación.
- Cuando exista, certificado, acta o concepto emitido por autoridad competente o entidad de gestión del riesgo.

No será obligatorio presentar facturas, cotizaciones ni comprobantes de gastos ejecutados.

1.5. Validación y trámite

- La solicitud será recibida a través de la Oficina Virtual.
- Un colaborador designado realizará la revisión de la información y soportes aportados.
- Con base en las evidencias presentadas, el censo de afectados y los mecanismos de validación que se consideren pertinentes, se determinará el nivel de afectación (grave, moderada o menor).
- Una vez definido el nivel de afectación, la solicitud será remitida al área encargada de la gestión de auxilios.
- El área responsable registrará el auxilio en el sistema mediante el flujo correspondiente, seleccionando el auxilio "Calamidad Transitorio Sismo".
- Se asignará el valor correspondiente según el nivel de afectación determinado.
- La solicitud continuará el proceso de aprobación establecido por la Cooperativa.
- Una vez aprobada, se gestionará el desembolso respectivo conforme a la disponibilidad de recursos de los fondos destinados.

1.6. Niveles de afectación y montos máximos

Nivel de afectación	Descripción	Auxilio máximo
Grave	Inhabilitación total o parcial de la vivienda, colapso estructural, orden de evacuación o afectaciones que impidan su habitabilidad.	70% de 1 SMMLV
Moderada	Daños estructurales parciales que requieran reparación y afecten significativamente las condiciones de la vivienda.	45% de 1 SMMLV
Menor	Fisuras, grietas, daños menores en la vivienda o enseres que no comprometan la habitabilidad.	15% de 1 SMMLV

1.7. Consideraciones finales

- La determinación del nivel de afectación será realizada con base en la información y soportes aportados por el asociado.
- Coopcarvajal podrá solicitar información adicional cuando lo considere necesario para validar la afectación.
- El otorgamiento del auxilio estará sujeto a la disponibilidad de recursos de los Fondos destinados.
- Este procedimiento tendrá vigencia únicamente durante la aplicación del Artículo 5 Transitorio expedido para atender las afectaciones derivadas del sismo del 10 de agosto de 2026.

2. Créditos de soluciones financieras (Créditos)

2.1. Crédito Solidario Especial

2.1.1. Definición

Modalidad de crédito de libre destinación destinada a los asociados o para su núcleo familiar autorizado de acuerdo con la política, que se vieron afectados por el sismo ocurrido en los municipios o zonas declaradas en afectación o desastre conforme al Decreto 1171 de 2026.

2.1.2. Destinación

Esta modalidad podrá destinarse a cubrir necesidades inmediatas ocasionadas por la disminución o pérdida de ingresos, daños en la vivienda, afectaciones en bienes muebles o enseres, y demás situaciones relacionadas con la emergencia, previa acreditación de la afectación y de acuerdo con los requisitos y condiciones establecidos en el Reglamento de Crédito.

2.1.3. Características

- **Tasa: 0.71% N.M.V. - 8.9% E.A.**
- **Plazo:** Hasta 6 meses, con pago en una única cuota.
- **Monto máximo:** El asociado podrá tener más de una (1) obligación vigente hasta 3 SMLMV.
- **Garantía:** Personal y/o FIANZA. Se podrá solicitar garantía adicional al asociado de acuerdo con el riesgo del asociado.

2.1.4. Condiciones

- **Periodo de gracia** de seis (6) meses (180 días); el capital y los intereses se pagarán en un único pago al vencimiento del periodo.
- Capacidad de pago hasta el 60% del ingreso del asociado.
- Se debe realizar la consulta a las centrales de riesgo.
- Su desembolso es inmediato, transferencia a la cuenta personal del asociado.
- No se podrá recoger saldos de otros créditos con esta modalidad.
- No presentar moras superiores a 30 días. (Cooperativa y centrales de riesgo).
- **Notificación de Novación:** Si antes de finalizar el periodo de gracia inicial de seis (6) meses, presentas **dificultades para realizar el pago de la obligación**, podrás solicitar la novación por el saldo total del crédito, por un **plazo de hasta 36 meses, a una tasa de interés del 1,21% N.M.V. – 15,50% E.A.**

2.1.5. Documentos requeridos

Afectación por ingresos: Como **empleado** debe presentar Certificación laboral que acredite disminución de ingresos, si es **independiente** debe presentar los extractos bancarios.

Daño patrimonial: Soportes que acrediten el siniestro como lo son:

- Certificación de pérdidas expedida por autoridad local.
- Radicación de póliza de siniestros.
- Fotos/documentos probatorios según el caso.

2.1.6. Periodo de vigencia

La vigencia de la campaña para las soluciones financieras de **crédito solidario especial o credisolidario** estará activa hasta el 31 de julio de 2027 o hasta agotar los recursos aprobados por cada una de las modalidades.

2.2. Modalidad Credisolidario

2.2.1. Definición

Modalidad de crédito destinada a cubrir imprevistos comprobables que estén afectando al asociado o algún miembro de su grupo familiar registrado en la Coopcarvajal.

2.2.2. Destinación

Esta modalidad podrá destinarse a cubrir los siguientes eventos:

- Gastos por enfermedad grave y medicamentos formulados
- Intervenciones quirúrgicas no estéticas
- Gastos funerarios
- Gastos médicos y hospitalarios como consecuencia de accidentes y/o eventos catastróficos
- Reconstrucción de vivienda como resultado de un evento catastrófico.
- Compra de muebles y enseres como resultado de un evento catastrófico.

2.2.3. Características

- **Tasa: 0.82% N.M.V. - 10.30% E.A.**
- **Plazo:** Desde 36 Hasta 60 meses.
- **Monto máximo:** Hasta 15 SMLMV.
- **Garantía:** Personal y/o FIANZA. Se podrá solicitar garantía adicional al asociado de acuerdo con el riesgo del asociado.

2.2.4. Condiciones

- Capacidad de pago hasta el 60% del ingreso del asociado.
- Se debe realizar la consulta a las centrales de riesgo.
- Su desembolso es inmediato, transferencia a la cuenta personal del asociado.
- No se podrá recoger saldos de otros créditos con esta modalidad.
- No presentar moras superiores a 30 días. (Cooperativa y centrales de riesgo).

2.2.5. Documentos requeridos

Afectación por ingresos como **empleado** debe presentar Certificación laboral que acredite disminución de ingresos, si es **independiente** debe presentar los extractos bancarios.

Daño patrimonial, soportes que acrediten el siniestro como lo son:

- Certificación de pérdidas expedida por autoridad local.
- Radicación de póliza de siniestros.
- Fotos/documentos probatorios según el caso.

3. Alivios Financieros de cartera:

3.1. Condiciones generales para Alivios financieros de cartera:

- Las medidas definidas aplican par asociados y ex asociados afectados por el sismo del 10 de agosto de 2026 con créditos vigentes y deberán ser de mutuo acuerdo siendo un recurso excepcional.
- El titular debe realizar la actualización de los datos en forma completa, de acuerdo con el Módulo de Actualización de Datos.
- Para los asociados y ex asociados en condición de desempleo, se les tendrá en cuenta el ingreso familiar primario. Se deberá aportar la documentación requerida más la fotocopia de la cédula del generador del ingreso familiar.
- Las solicitudes de las medidas transitorias serán atendidas en un plazo máximo de 12 días hábiles posteriores a la fecha de la solicitud (fecha de radicación del PQRS), teniendo en cuenta el cumplimiento de los requisitos que se deben aportar.
- Mensualmente se continuará con el descuento y/o pagos de Aportes Sociales, Seguros y Servicios.
- No se podrá otorgar, en relación con una misma operación de crédito, más de una medida de alivio financiero consistente en Ampliación de plazo.
- La adopción de cualquier medida que implique modificaciones al crédito deberá ser solicitada tanto por el deudor como por el codeudor.
- Para los créditos aprobados con tasa de redescuento Findeter, no aplicaran estas medidas.
- Aplican términos y condiciones establecidos en el Estatuto, reglamentos y disposiciones legales aplicables.

3.2. Ampliación de Plazo o reprogramación del crédito

Se podrá ampliar el plazo de las obligaciones, para disminuir la cuota de amortización prevista en el plan de pagos inicial, en el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- Créditos de consumo, siempre y cuando durante los últimos seis (6) meses anteriores a la fecha de la solicitud, el crédito no haya alcanzado una mora consecutiva mayor a sesenta (60) días.
- Créditos de vivienda, siempre y cuando durante los últimos seis (6) meses anteriores a la fecha de la solicitud, el crédito no haya alcanzado una mora consecutiva mayor a noventa (90) días.
- El interés corriente causado entre la fecha del último pago y la ampliación del plazo, así como el seguro de vida deberán ser pagados con la primera cuota.
- Las cuotas extraordinarias pactadas en los planes de pago originales de los créditos sujetos de esta medida de alivio podrán ser refinanciadas de manera parcial o total.
- El plazo máximo de ampliación por tipo de crédito será: hasta de 12 meses.

3.3. Período de gracia

El plazo de gracia se define como el lapso durante el cual el acreedor o quien legalmente haga sus veces o por expreso acuerdo entre las partes, difiere en el tiempo el cumplimiento de alguna obligación, tal como el pago de intereses y/o del capital, para el caso de las obligaciones de crédito.

se podrán pactar periodos de gracia para capital o capital e intereses, a los créditos de asociados y ex asociados, siempre y cuando para los créditos de consumo, durante los últimos seis (6) meses anteriores a la fecha de la solicitud, no hayan alcanzado una mora consecutiva mayor a sesenta (60) días y para créditos de vivienda, durante los últimos seis (6) meses anteriores a la fecha de la solicitud, el crédito no haya alcanzado una mora consecutiva mayor a noventa (90) días. Para tal fin se aplicarán las siguientes condiciones:

3.4. Plazo: Hasta 3 (tres) meses.

3.5. Tipos de periodo de gracia:

- Periodo de gracia en capital

El interés corriente causado deberá ser cancelado mensualmente en las fechas establecidas.

- Periodo de gracia sobre capital e interés:

El interés corriente causado, entre la fecha del último pago y la aprobación del período de gracia, será causado y cobrado mediante un documento soporte conservando el plazo del crédito reprogramado con un límite de 12 meses.

- Los alivios de periodo de gracia otorgados únicamente para el capital cancelarán mensualmente el interés corriente de la obligación.
- Las cuotas extraordinarias pactadas en los planes de pago de los créditos sujetos de esta medida de alivio serán causadas y cobradas en las fechas inicialmente pactadas, o podrán ser trasladadas al vencimiento del periodo de gracia.

Estas solicitudes reprogramarán tu plan de pagos inicial, conservando el plazo y la cuota actual. Mensualmente se continuará con el descuento de seguro vida deuda. Para este no aplica período de gracia.

Nota:

En caso de incumplimiento de los pagos acordados, se realizará el reporte en centrales de riesgo.

3.6. Información Adicional

Garantías: Los créditos que a la fecha estén garantizados con codeudor, hipoteca o prenda, deben cumplir con las siguientes condiciones:

- **Codeudores:** Deberán aportar los documentos que se requieran por cada uno de sus codeudores y carta o correo electrónico donde autoriza la solicitud realizada por el titular.
- **Hipoteca y prenda:** En caso de que se requiera, Coopcarvajal podrá solicitar documentación adicional.