

a. ¿Qué es la gestión de cobranza?

La gestión de cobranza es una actividad cuyo objetivo es la **reactivación de la relación comercial** con el cliente, procurando que mantenga sus créditos al día y pueda aprovechar las ventajas de nuestros productos.

b. ¿Cómo se realiza la gestión de cobranza?

La gestión de cobranza se inicia a desde el primer (1º) día siguiente al incumplimiento del pago y consiste en **contactar al cliente dentro de horarios razonables** en días hábiles y fines de semana, para informarle **directamente** el estado de su obligación y brindarle opciones de normalización.

Preventivamente, también se podrá contactar a los clientes para recordarles el pago aun cuando la obligación se encuentre al día. Esta actividad de cobranza no genera costos adicionales al cliente.

La gestión se realiza utilizando diferentes mecanismos dentro de los cuales se encuentran:

- ✓ Contacto telefónico
- ✓ Extractos
- ✓ Cartas
- ✓ Mensajes de texto
- ✓ Mensajes de voz
- ✓ Correos electrónicos
- ✓ Visita al domicilio registrado

c. ¿Cuáles son las entidades autorizadas para realizar la gestión de cobro?

La gestión la efectuará directamente **C.A. CREDIFINANCIERA S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO (“Credifinanciera”)** o **entidades externas especializadas** en la labor de cobro y recuperación de cartera.

Estas entidades o casas externas están autorizadas para efectuar acuerdos de pago, pero no están autorizadas para recibir pagos directamente. Todas las consignaciones y pagos se deben realizar en los puntos de recaudo autorizados e informados por Credifinanciera.

Credifinanciera garantizará el cumplimiento de las normas relativas a la gestión de cobranza para la adecuada protección a los Consumidores Financieros. Así mismo, velará para que las pautas de cobro sean estrictamente cumplidas por los cesionarios o gestores de las obligaciones.

d. ¿Cuáles son algunas de las consecuencias de estar en mora en sus créditos?

• **Historia de crédito:**

El estado mensual de todos los créditos de Credifinanciera es **reportado a las centrales de riesgo**, reflejando su comportamiento en la atención del crédito. Por lo tanto, en caso de que se incurra en mora la obligación será reportada en este estado, afectando las credenciales financieras y comerciales del cliente.

- **Mayor valor de las obligaciones:** Los créditos causarán **intereses de mora** desde el primer día de incumplimiento, aumentando el valor de sus cuotas mensuales. Así mismo, cuando se despliegan actividades de cobro prejudicial se causarían honorarios de cobranza que deben ser cubiertos por el cliente.

- **Acceso a nuestros productos:** Los beneficios de cada producto le serán restringidos limitando la utilización de los mismos y la ampliación de sus cupos otorgados. De otra parte, reducirá las posibilidades para el otorgamiento de nuevos créditos y productos.

e. ¿Qué costos se derivan de la gestión de cobranza para el cliente?

De acuerdo con la normatividad vigente, los gastos que se generan por la gestión de cobro serán liquidados y cobrados al cliente. **Dichos valores se descontarán automáticamente del abono o pago efectuado al crédito gestionado y el saldo restante se aplicará a la deuda.** La prioridad en la aplicación de pagos es la siguiente:

1. Gastos de Cobranza
2. Intereses Moratorios
3. Intereses Remuneratorios
4. Capital

Las tarifas vigentes para honorarios de cobranza se establecen con base en el costo que incurre Credifinanciera en realizar esta gestión de cobro y a la altura de mora en que se encuentra la obligación. A la fecha los porcentajes establecidos irán hasta el 20%, los cuales se encuentran a cargo del Cliente:

Días en mora	% de Gastos
Hasta 60 días	Hasta el 6%
61 a 90	10% al 12%
91 a 180	15%
Mayor a 180 días, castigos y deudas aceleradas.	20%

A los valores acá establecidos se adiciona el 16% del IVA que grava los servicios de cobranza prestados.

Este **porcentaje se aplicará sobre el monto total o parcial que se encuentre en mora** y se descontará al momento del pago que se reciba por parte del Cliente.

f. ¿Cuándo se realiza la gestión de cobro judicial?

Credifinanciera podrá iniciar cobro jurídico cuando el cliente incumpla las cláusulas establecidas en el pagaré y/o contrato de crédito, principalmente cuando exista una manifestada renuencia en la atención de la obligación. En lo que se refiere a los gastos por cobranza judicial, se atenderán las recomendaciones que impartan los funcionarios judiciales, de conformidad con las disposiciones legales aplicables. Lo anterior sin perjuicio de que el Cliente en cobro jurídico asuma la totalidad de los gastos y costas judiciales derivados de esta gestión.

g. ¿Qué es Reestructuraciones?

La definición de la Superintendencia Financiera de Colombia, se entiende por reestructuración de un crédito, cualquier mecanismo instrumentado mediante la celebración de cualquier negocio jurídico, que tenga por objeto modificar las condiciones originalmente pactadas con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el real o potencial deterioro de su capacidad de pago. Para esos efectos se consideran reestructuración las novaciones.

Consideraciones. La reestructuración en la Compañía, se considera como un mecanismo excepcional, el cual no se promueve como práctica de normalización. La reestructuración se evalúa para los clientes que lo soliciten o casos en los que se evidencie su voluntad y/o hábito de pago, previa aceptación del cliente.

No se considerarán reestructuraciones los alivios crediticios ordenados por leyes, como fue el caso de los establecidos en la Ley 546 de 1999.

Criterios especiales para la calificación de créditos reestructurados

Los créditos reestructurados podrán mantener la calificación inmediatamente anterior, siempre que el acuerdo de reestructuración permita una mejora de la capacidad de pago del deudor y/o de la probabilidad de incumplimiento. Si la reestructuración contempla periodos de gracia para el pago de capital, solamente se podrá mantener dicha calificación cuando tales periodos no excedan el término de un año a partir de la firma del acuerdo.

Los créditos reestructurados podrán mantener la calificación inmediatamente anterior. Si el comportamiento de pago a 6 meses de la reestructuración es normal, la calificación se mejora a la inmediatamente anterior a la calificación actual.

Sin embargo, en el evento en que el cliente reestructurado no haya cumplido con el acuerdo de pago establecido e incurra nuevamente en mora, deberá ser recalificado inmediatamente, lo anterior deberá tenerse en cuenta para efectos de contabilización.

Castigos de Cartera

CREDIFINANCIERA, a través de su Junta Directiva puede determinar el castigo de la cartera en mora, de acuerdo a los lineamientos definidos. Asimismo podrá realizar el reporte correspondiente de la obligación asociada a esta situación, a las centrales de datos, de acuerdo a la autorización otorgada por el cliente.

Ninguna parte de este documento puede ser reproducida o transmitida de ninguna forma y por ningún medio, ya sea electrónico o mecánico, con ningún propósito, sin la previa autorización por escrito de un funcionario autorizado de C.A. Credifinanciera S.A. CF