

## **1. Principios de la Gestión de Cobranza**

La gestión de cobranza hace referencia a las actividades desarrolladas por Credivalores, con la finalidad de recuperar la cartera vencida, evitar el vencimiento de las obligaciones y mantener la relación comercial con el cliente.

La gestión de cobranza debe ser respetuosa, garantizando la confidencialidad de la información de los clientes. Tiene que estar direccionada a proveer soluciones y alternativas de normalización, de acuerdo con las situaciones particulares de cada cliente.

Las actividades de gestión de cobranza inician cuando se evidencia que el cliente no ha realizado el pago a su crédito o que el pago ha sido parcial. No obstante, se realizan gestiones preventivas, tales como la recordación de las fechas oportunas de pago y los valores a cancelar.

## **2. Entidades Autorizadas para la Gestión de Cobranza**

La gestión de cobranza la realiza CREDIVALORES CREDISERVICIOS S.A. o entidades externas especializadas en la labor de cobro y recuperación de cartera.

Estas entidades 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.

Las entidades externas podrán ser modificadas sin previo aviso a los clientes, no obstante, se mantendrá actualizado el listado.

<b>Entidad Externa</b>	<b>Información de Contacto</b>
Cobranza Nacional de Créditos Limitada - Bogotá	(1) 6533420
Cobranza Nacional de Créditos Limitada - Cali	(2) 4892634 - 4892631 - 4891000 Ext. 285
Cobranza Nacional de Créditos Limitada - Medellín	(4) 6040443
Recuperadora y Normalizadora Integral de Cartera S.A.S	(7) 6978148 op. 4 - 6917390 op. 4
SAG Profesionales en Cobranza S.A.S	(1) 7447565
Central de Cobranzas Limitada	(5) 3091735 ext 1136-1237
Unión Extrategica S.A.S	(1) 3259999 op. 1 Ext. 4320
Proveedores de Soluciones y Servicios Empresariales S.A.S	(1) 7946001
Asesores en Servicios Financieros y Comerciales - Aserfinc	(1) 7666866 - 7666864
Finleco	(1) 7428805
Emergia Customer Care Colombia S.A.S	(1) 4823282
Contact Center Américas	(1) 3161858

### **3. Canales de Comunicación y Horarios Gestión de Cobranza**

Los canales de comunicación utilizados por la entidad para realizar la gestión de cobro son los siguientes:

- Contacto telefónico
- Mensajes de texto
- Correos electrónicos
- Visitas a domicilio

La gestión de cobranza se realiza en los siguientes horarios:

- Lunes a viernes de 7:00 AM a 9:00 PM
- Sábados de 8:00 AM a 8:00 PM
- Domingos y festivos de 9:00 AM a 2:00 PM

### **4. Canales de Pago**

- Efecty
- Vía Baloto
- Entidades Financieras autorizadas
- PSE

### **5. Gastos Administrativos de Gestión**

Los Gastos Administrativos de Gestión se derivan de las actividades que ejecuta la entidad para lograr la normalización del crédito. Los gastos que se generan por la gestión de cobranza serán liquidados y cobrados al cliente de acuerdo con los días mora que presente el crédito.

Los valores de Gastos Administrativos de Gestión (GAG) se descontarán automáticamente del abono o pago efectuado al crédito y el saldo restante se aplicará a la deuda. La aplicación del pago se realizará de la siguiente manera:

1. Gastos Administrativos de Gestión
2. Cargos Fijos
3. Intereses Moratorios
4. Intereses Corrientes
5. Capital

**6. Tarifas Vigentes**

GAG CREDIUNO	
Días Mora	%GAG + IVA
6 a 10	3% + IVA
11 a 15	5% + IVA
16 a 30	9% + IVA
31 a 60	15% + IVA
61 a 90	18% + IVA
91 a 180	20% + IVA
> 180 y castigos	23% + IVA

GAG TIGO	
Días Mora	%GAG + IVA
3 a 30	11,70% + IVA
31 a 60	16,57% + IVA
61 a 90	19,50% + IVA
91 a 180	21,45% + IVA
> 180	27,29% + IVA

GAG POLIZA	
Días Mora	%GAG + IVA
15 a 30	3% + IVA
31 a 60	6% + IVA
61 a 90	10% + IVA
91 a 180	15% + IVA
> 180	20% + IVA

GAG TUCREDITO	
Días Mora	%GAG + IVA
15 a 30	3% + IVA
31 a 60	6% + IVA
61 a 90	10% + IVA
91 a 180	15% + IVA
> 180	20% + IVA

## **7. Gestión de Cobro judicial**

CREDIVALORES CREDISERVICIOS S.A. 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.

## **8. Implicaciones por el No Pago de los Préstamos**

- Afectación en el historial crediticio. Los préstamos otorgados por CREDIVALORES-CREDISERVICIOS S.A. son reportados a las centrales de riesgo, reflejando el comportamiento de pago. En caso de que se incurra en mora la obligación será reportada en este estado, afectando las credenciales financieras y comerciales del cliente.
- Incremento del valor de las obligaciones. Los créditos causarán intereses de mora desde el primer día de incumplimiento, aumentando el valor de las cuotas mensuales. De igual manera, cuando se generan actividades de cobro prejudicial se causarán honorarios de cobranza que deben ser cubiertos por el cliente.
- Restricción para el acceso a los productos de CREDIVALORES. Los beneficios de cada producto le serán restringidos limitando la utilización de estos y la ampliación de sus cupos otorgados. De otra parte, reducirá las posibilidades para el otorgamiento de nuevos créditos y productos. En la tarjeta de crédito se bloqueará la utilización para compras y avances desde el primer día de mora hasta cuando esté totalmente al día con su pago.