

¿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.

¿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
- Correo electrónico
- Visita al domicilio registrado

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

La gestión la efectuará **directamente CREDIVALORES CREDISERVICIOS S.A.S 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.

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

• **Historia de crédito:** El estado mensual de todos los créditos de CREDIVALORES CREDISERVICIOS S.A.S son **reportados 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

desplieguen actividades de cobro prejudicial se causarán **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. En su 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.

¿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. Cargos Fijos
3. Intereses de mora
4. Intereses Corrientes
5. Capital

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

GASTOS ADMINISTRATIVOS DE COBRANZA	
FRANJA	% GAC sin IVA
1 a 30	hasta 12%
31 a 60	hasta 17%
61 a 90	hasta 20%
91 a 180	hasta 22%
> a 180	hasta 28%
castigos y revocación	hasta 28%

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.

¿Cuándo se realiza la gestión de cobro judicial?

CREDIVALORES CREDISERVICIOS S.A.S 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.