

POLÍTICA DE GESTIÓN DE COBRANZA

1. Principios de la Gestión de Cobro

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 cobro 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 cobro 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 cobro la realiza CREDIVALORES CREDISERVICIOS S.A. 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. Las casas de cobro podrán ser modificadas sin previo aviso a los clientes, no obstante, se mantendrá actualizado el listado de casas.

Casa Externa	Información de Contacto
Cobranza Nacional de Créditos Limitada	3106694852
Recuperadora y Normalizadora Integral de Cartera S.A.S	7-6917390 Ext. 594
SAG Profesionales en Cobranza S.A.S	3174235062
Serlefin BPO&O Zona Franca S.A.S	3108841171
Central de Cobranzas Limitada	3006574920
Unión Estratégica S.A.S	3259999
Grupo Empresarial Dinámica S.A.S	3106378847
Soluciones en Cartera S.A.S	4446462
Proveedores de Soluciones y Servicios Empresariales S.A.S	7946005
Empresarios Consultores LTDA	7442502
Emergia Customer Care Colombia S.A.S	893 30 43 ext. 49197

3. Canales de comunicación y horarios de gestión de cobro.

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 cobro se realiza en los siguientes horarios:

- De 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 de Administrativos de Gestión

Los gastos de administración de gestión se derivan de las actividades que ejecuta la entidad CREDIVALORES para lograr la normalización del crédito. Los gastos que se generan por la gestión de cobro 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 gestionado y el saldo restante se aplicará a la deuda. La aplicación del pago se realizará de la siguiente manera:

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

6. Tarifas Vigentes

GAG CREDIUNO		
DÍAS MORA	% GAG	GAG + IVA
11 a 15	5,00%	5,95%
16 a 30	9,00%	10,71%
31 a 60	15,00%	17,85%
61 a 90	18,00%	21,42%
91 a 180	20,00%	23,80%
> 180 y Castigos	23,00%	27,37%

GAG TIGO		
DÍAS MORA	% GAG	GAC + IVA
3 a 30	11,70%	13,92%
31 a 60	16,57%	19,72%
61 a 90	19,50%	23,20%
91 a 180	21,45%	25,52%
>180	27,29%	32,48%

GAG PÓLIZA		
DÍAS MORA	% GAG	GAC + IVA
1 a 30	3,00%	3,57%
31 a 60	7,00%	8,33%
61 a 90	12,00%	14,28%
91 a 180	17,00%	20,23%
>180	23,00%	27,37%

GAG TUCREDITO		
DÍAS MORA	% GAG	GAC + IVA
15-30	3%	3,57%
31-60	6%	7,14%
61-90	10%	11,90%
91-180	15%	17,85%
> 180	20%	23,80%

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 generen actividades de cobro prejudicial se causarán honorarios de cobranza que deben ser cubiertos por el cliente.
- Restricción para el acceso a los productos de CREDIVAORES. 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.