

1. ¿Qué es la gestión de cobranza?

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

2. ¿Cómo se realiza la gestión de cobranza?

Gestión Preventiva: se lleva a cabo antes de la fecha de vencimiento de la cuota para recordarle al cliente la fecha límite y el valor que debe pagar. Esta actividad no genera costos adicionales al cliente.

Gestión de Cobro Prejudicial: se inicia desde el día siguiente al incumplimiento del pago y se mantiene mientras la obligación continúe en ese estado, consiste en **contactar al cliente** para informarle el estado de su obligación, brindarle opciones de negociación y llegar a un acuerdo de pago que permita normalizar el producto.

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

- ✓ Gestión Telefónica a través de asesores especializados, mensajes pregrabados o automáticos
- ✓ Comunicaciones escritas: extractos, cartas, correos electrónicos o mensajes de texto
- ✓ Canales Digitales: WhatsApp, chatbot
- ✓ Visitas a las direcciones de residencia o trabajo registradas

3. ¿Cuáles son los horarios en los que se realiza la gestión de cobranza?

Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 9:00 p.m.

Sábados: 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Domingos y festivos: 9:00 a.m. a 2:00 p.m.

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

La gestión la podrá efectuar personal interno del **BANCO CREDIFINANCIERA** o **entidades externas especializadas** en la labor de cobro y recuperación de cartera (Contact Center, Empresas de Cobranzas y Abogados Externos)

El listado de terceros autorizados para adelantar la gestión de cobro puede ser modificado sin previo aviso, se encuentra en el documento Directorio de Casas y Abogados Externos publicado a través del sitio web www.credifinanciera.com.co.

Estos terceros están autorizados para efectuar acuerdos de pago o negociaciones con los clientes, pero no están autorizados para recibir pagos directamente de parte del cliente o de terceros. Todos los pagos se deben realizar en los puntos de recaudo autorizados e informados por el Banco Credifinanciera a través del sitio web www.credifinanciera.com.co

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

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

a. Historia de crédito

El estado mensual de todos los créditos del Banco 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.

b. 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 causarán gastos de cobranza que deben ser cubiertos por el cliente.

6. ¿Cómo funcionan los gastos derivados de la Gestión de Cobro Prejudicial?

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 (aplicables a cada producto)
3. Intereses Moratorios
4. Intereses Remuneratorios
5. Capital

Las tarifas vigentes para gastos de cobranza se establecen con base en el costo que incurre el Banco Credifinanciera en realizar esta gestión de cobro, el producto y a la altura de mora en que se encuentra la obligación.

Tabla 1. Gastos de Cobranza

Crédito de Libranza y Vehículo		
Días Mora	Tarifa Porcentual	Valor Mínimo*
16 a 30	5% + IVA	\$9.000 + IVA
31 a 60	7% + IVA	\$11.000 + IVA
61 a 90	10% + IVA	\$15.000 + IVA
91 a 180	15% + IVA	\$18.000 + IVA
> 180, Castigo, Proceso Jurídico	20% + IVA	\$20.000 + IVA

Microcrédito		
Días Mora	Tarifa Porcentual	Valor Mínimo*
6 a 15	3% + IVA	\$7.000 + IVA
16 a 30	5% + IVA	\$9.000 + IVA
31 a 60	7% + IVA	\$11.000 + IVA
61 a 90	10% + IVA	\$15.000 + IVA
91 a 180	15% + IVA	\$18.000 + IVA
> 180 Castigo o Proceso Jurídico	20% + IVA	\$20.000 + IVA

Crédito de Consumo		
Días Mora	Tarifa Porcentual	Valor Mínimo*
6 a 10	3% + IVA	\$7.000 + IVA
11 a 15	5% + IVA	\$7.000 + IVA
16 a 30	9% + IVA	\$9.000 + IVA
31 a 60	15% + IVA	\$11.000 + IVA
61 a 90	18% + IVA	\$15.000 + IVA
91 a 180	20% + IVA	\$20.000 + IVA
> 180 Castigo o Proceso Jurídico	23% + IVA	\$20.000 + IVA

Crédito Comercial	
Días Mora	Tarifa Porcentual
31 a 90	6% + IVA
91 a 180	10% + IVA
> 180 Castigo o Proceso Jurídico	20% + IVA

* En caso de que el valor calculado, teniendo en cuenta el porcentaje según los días de mora, sea inferior al “Valor Mínimo” del rango, el valor a pagar por el cliente será el “Valor Mínimo” que corresponda.

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.

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

Banco 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 procesales 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.

Control de cambios

Fecha	Descripción del cambio	Versión
26/01/2016	Creación del documento para la gestión de cobranza.	1
18/10/2017	Actualización de las tarifas de honorarios de cobranza.	2
20/03/2020	Actualización de las tarifas de honorarios de cobranza.	3
09/07/2021	Actualización de las tarifas de honorarios de cobranza, de cómo se realiza la gestión de cobranza. Inclusión de los horarios en los que se realiza la gestión de cobranza y cómo funcionan los gastos derivados de las Gestión de Cobro Prejudicial.	4
27/08/2021	Cambios en la tabla de tarifas de Gastos de Cobranza para Crédito Comercial	5