

# Como gestionamos nuestra Cartera Vencida

Como parte de nuestro compromiso de ser un aliado y prestarle siempre un excelente servicio, queremos darle a conocer como llevamos a cabo la *Gestión de Cobranza*, de acuerdo con lo establece la Superintendencia Financiera de Colombia en sus Circulares 048 de 2008; 038 y 039 de 2011

El mantener sus obligaciones financieras al día le ofrece la posibilidad de acceder a los productos de crédito que hemos diseñado para respaldarlo en sus proyectos e iniciativas, al mismo tiempo le permite presentar unas buenas referencias financieras.

La *Gestión de Cobranza Prejudicial* es el proceso mediante el cual el Grupo BANCOLOMBIA o Entidades Externas autorizadas por este realizan gestiones o actividades para recuperar las obligaciones que se encuentran en mora, sin que se haya iniciado el proceso judicial. Esta *Gestión de Cobranza Prejudicial* se inicia una vez pasada la fecha límite de pago y consiste en contactar e informar a los clientes acerca del estado de las obligaciones a través de diversos medios de contacto tales como: llamadas telefónicas, correspondencia física, envío de mensajes de texto, correos electrónicos, entre otros.

La *Gestión de Cobranza* realizada bien sea por la entidad financiera o por las Entidades Externas autorizadas, deberá efectuarse con profesionalismo, garantizando un buen trato y respeto de los clientes, quienes adicionalmente deberán brindarle información cierta, suficiente, actualizada y de fácil comprensión respecto de las obligaciones objeto de cobro.

Las Entidades Externas autorizadas por el Grupo BANCOLOMBIA para adelantar las Gestiones de Cobranza Pre jurídica son:

- Allus S.A
- Covinoc S.A
- Gómez Pineda Abogados S.A
- Avance Call Center Ltda.
- Abogados Especializados en Cobranza S.A "AECSA".
- Bienes y Finanzas Servicios integrales S.A.S
- Cobranza Nacional de Créditos Ltda.
- \* Call Center Intercobros S.A
- \* Cobranza al Día E.U
- \* Coprenal E.U

La *Gestión de Cobranza Prejudicial* realizada por las Entidades **Externas autorizadas** por el Grupo BANCOLOMBIA podrá generar *Gastos de Cobranza* hasta del 10% del valor o saldo en mora de cada una de las obligaciones. Dicho gasto debe ser asumido de manera directa por el cliente y pagarlos en la red de sucursales de BANCOLOMBIA ya que las Entidades Externas no están autorizadas para recibir dineros directamente del cliente.

Tratándose del Créditos de Vivienda, Microcrédito y de Leasing habitacional, se informa que los gastos en que se incurra por concepto de *Gestión de Cobranza Prejudicial* correrán por cuenta de la respectiva entidad financiera hasta el momento en que se presente la correspondiente demanda judicial, momento a partir del cual los gastos judiciales serán a cargo del deudor.

El equipo especializado de negociadores del Grupo BANCOLOMBIA y las Entidades Externas autorizadas ofrecerán al cliente diferentes mecanismos de negociación, entre los que se encuentra el realizar Acuerdos de Pago con el fin de ponerse al día en las obligaciones vencidas. Los pagos de las obligaciones podrán realizarse por medio de los diferentes canales habilitados por el Banco, tales como: Red de Sucursales, Corresponsales No Bancarios, Sucursal Virtual, Cajeros Electrónicos, y PAC (Punto de Atención Cercano).

**Si tiene alguna inquietud, lo invitamos a comunicarse con nuestra Sucursal Telefónica, donde con gusto le brindaremos mayor información.**

- Bogotá (1) 343 00 00
- Cali (2) 554 05 05
- Resto del País: 018000 09 12345
- España: 900 878 037
- Estados Unidos: 1800 478 9825
- \* Medellín (4) 510 90 00
- \* Barranquilla (5) 361 88 88