Comfamiliar Huila Por tu progreso, todo	***MACROPROCESO MISIONAL CARTERA*** ***DOCUMENTOS*** ***POLITICAS DE GESTION DE COBRANZA***	***CÓDIGO: D-M-04-02-01*** ***FECHA DE VIGENCIA: 2023-08-10*** ***VERSIÓN: 002***

Apreciado cliente, es importante que tenga presente que el estado de sus obligaciones crediticias es la mejor carta de presentación, por ello debe realizar los pagos de forma oportuna y así mantener al día sus obligaciones, este buen manejo de sus cuentas le permitirá acceder a los beneficios y oportunidades que tiene nuestra entidad para usted. A continuación, nos permitimos detallar los conceptos, elementos y mecanismos que hacen parte de la gestión de cobranza:

¿Qué es la cobranza? *La gestión de cobranza es una actividad cuyo objetivo es el mantenimiento de la relación comercial con el cliente para mantener las obligaciones al día y permitirle aprovechar los productos y servicios que nuestra entidad tiene a disposición.*

¿Cuándo un crédito presenta mora? *Al no cancelar la totalidad de la cuota mensual pactada en el plan de pagos dentro de la fecha límite establecida, en ese momento el crédito presenta morosidad, para lo cual Comfamiliar Huila inicia una gestión de cobro que consiste en las siguientes etapas:*

- ***Gestión Preventiva****: Esta gestión comienza antes de producirse el vencimiento de la obligación recordando el pago puntual de la cuota y la fecha límite del vencimiento, puede ser a través de mensajes de texto al celular, mensajes de IVR, correos electrónicos o mediante llamadas telefónicas.*
- ***Gestión Administrativa y Pre jurídica****: Estas dos etapas se presentan cuando el cliente incumple en el pago de la obligación desde un día de mora y en todo momento mientras esta situación permanezca, se realiza gestión de cobro a través de mensajes de texto al celular, mensajes de IVR, llamadas telefónicas, correos electrónicos, cartas y visitas*

Si nuestra entidad considera pertinente, puede delegar la cobranza Pre jurídica a un abogado interno, externo o casa de cobranzas para realizar la función de cobro.

- ***Gestión Judicial:*** *Cuando la obligación se encuentra en mora y representa una probabilidad de pérdida para nuestra entidad, esta es asignada a un abogado*

externo que busca la conciliación de los valores en mora o dar inicio al proceso ejecutivo de la demanda para a través de esta vía recuperar la deuda.

¿Cómo se realiza la gestión de cobranza? *La gestión de cobranza consiste en contactar al cliente, para informarle directamente el estado de su obligación y brindarle opciones de normalización utilizando diferentes mecanismos dentro de los cuales se encuentran:*

- *Contacto telefónico con titular, codeudores, etc.*
- *Extractos*
- *Cartas*
- *Mensajes de texto*
- *Mensajes de voz*
- *Correos electrónicos*
- *Visita al domicilio registrado*
- *Perifoneo*
- *Cuñas radiales y televisión*
- *Página web - redes sociales*

¿Quiénes están autorizados para realizar la gestión de cobro? *Comfamiliar Huila podrá realizar la gestión de cobro directamente con funcionarios de nuestra entidad, abogados externos o casas de cobranza que cuentan con infraestructura, talento humano y experiencia requerida para desarrollar la labor encaminada a la recuperación de los valores adeudados.*

Es importante resaltar que los funcionarios, abogados o entidades externas están autorizados para efectuar cobranza y acuerdos de pago, pero en ningún caso para recibir directamente dinero o bienes en pago.

¿Con qué información se realiza la gestión de cobro? *La gestión de cobro se realizará inicialmente en los números de teléfonos y direcciones de contacto registradas por el cliente en nuestra base de datos. Cabe recordar que es responsabilidad directa del deudor mantener los datos de contacto y/o ubicación actualizados.*

La gestión de cobranza se realizará con los datos que han sido registrados y autorizados por el solicitante y/o codeudor.

¿Cuáles son las consecuencias de estar en mora en los créditos?

- ***Afectación del historial crediticio:*** *El estado mensual de todos los créditos que tenga con nuestra entidad son reportados a las centrales de riesgo, mostrando el comportamiento que tuvo en cada uno de los pagos, por lo tanto, en caso de que se incurra en morosidad, la obligación será reportada negativamente afectando de esta manera su vida crediticia y moralidad comercial.*

- ***Mayor valor de las obligaciones:*** *Los créditos vencidos causan intereses de mora desde el primer día de incumplimiento, sumado a los gastos de cobranzas que son trasladados al cliente, los cuales aumentan el costo de la obligación y la cuota mensual, así mismo se cobran honorarios y gastos procesales en caso de que se deba incurrir en procesos judiciales.*

¿Qué costos se derivan de la gestión de cobranza para el cliente? *Los gastos que se generen por la gestión de cobro serán liquidados y cobrados al deudor, dichos valores se descontarán automáticamente del abono o pago efectuado al crédito gestionado y se aplicarán a la deuda de acuerdo a la siguiente prioridad:*

1. *Costos procesales (si se encuentra en cobro jurídico)*
2. *Honorarios (si se encuentra en cobro jurídico)*
3. *Intereses moratorios (a la tasa máxima de usura)*
4. *Intereses remuneratorios*
5. *Gastos de cobranza*
6. *Capital*

Las tarifas establecidas para los gastos de cobranzas se establecen con base en el costo en que incurre Comfamiliar del Huila en realizar la gestión de cobro y se rige de acuerdo al siguiente cuadro:

TARIFAS GASTOS DE COBRANZAS	
ALTURA DE MORA	PORCENTAJE
11 A 30 DIAS	4%
31 A 60 DIAS	6%
61 A 90 DIAS	7.5%
91 A 120 DIAS	8%
MAYOR A 120 DIAS NO JUDICIALIZADA	10%
CARTERA JUDICIALIZADA	5%

Nota: *A los valores establecidos se adiciona el 19% del IVA que grava los servicios de cobranza prestados.*

¿Qué tipos de negociación puedo realizar? *Nuestra entidad tiene la mayor voluntad y disposición en brindarle las diferentes opciones para que pueda efectuar los pagos y normalizaciones de acuerdo a las opciones que se ajusten a su situación, para ello puede realizar:*

- ***Acuerdos de pago**: Son un mecanismo mediante el cual se materializa por escrito la voluntad de las partes, es decir entre el titular, codeudor o interesado y nuestra entidad, para lograr la normalización de las obligaciones y cancelar el valor en mora o el saldo total.*

- ***Reestructuración:** Es un mecanismo que tiene por objeto modificar las condiciones originalmente pactadas con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el real o potencial deterioro de su capacidad de pago.*

¿Cómo puede realizar su pago de forma fácil y segura?

Para su mayor comodidad puede realizar los pagos a través de los diferentes canales y medios existentes sin costo adicional y de acuerdo a la conveniencia o preferencia así:

- *Directamente en los puntos de recaudo de Neiva y sedes de Pitalito, Garzón y La Plata.*
- *En todos los puntos Su Chance del departamento.*
- *En las cuentas:*

Banco Occidente corriente 380-08917-7 Neiva, Pitalito, Garzón y La Plata.

Bancolombia Ahorros 076-819812-11 Neiva Convenio 57705

Bancolombia Corriente 285-601262-71 Garzón Convenio 35470

Bancolombia Corriente 453-596027-41 Pitalito Convenio 35471

Bancolombia Corriente 845-781587-63 La Plata Convenio 70989

Cuando los pagos se realicen en corresponsal bancario será necesario informar el número de convenio y el número de la cédula del titular de la obligación.

Si el pago del crédito lo realiza a través de las cuentas bancarias, es necesario que remita el recibo de pago escaneado al correo electrónico cobrocartera@comfamiliarhuila.com, con el fin de identificarlo y efectuar el correspondiente abono en cuenta.

Si la obligación se encuentra demandada, es una obligación castigada o quiere directamente revisar su caso con nosotros, lo invitamos a comunicarse con nuestro PBX 608 8664452 Ext 1221 y/o al celular 311 8008153, también puede dirigirse a nuestras oficinas ubicadas en Neiva en la calle 11 Nro 5-63 Edificio Casa Anexa o en las Sedes de Pitalito, Garzón y La Plata si lo prefiere.

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	***VERSIÓN***	***CAMBIO***
Diciembre de 2022	*001*	*Crear documento por cambio de plataforma.*
Agosto de 2023	*002*	*Actualizar tarifa de gastos de cobranza y cuentas bancarias para efectos de cobro.*

ELABORO	**REVISO**	**APROBO**
LIDA YURANI AMEZQUITA SOLANO Jefe de División Servicios Financieros	DIANA CIVEIDY PÁEZ RAMÓN Auxiliar Administrativa Calidad	JUAN CARLOS CARVAJAL RODRIGUEZ Director Administrativo