

POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA G&T MULTISERVICE

PRIMERO: La Cobranza es un importante servicio que permite el mantenimiento de nuestros asociados al igual que abre la posibilidad de “volver a solicitar los servicios”; es un proceso estratégico y clave por parte de G&T Multiservice para generar el hábito y una cultura de pago en nuestros asociados.

La cobranza es parte integral del ciclo del crédito, no debe ser entendida como el paso final ya que es durante este proceso cuando nuestra entidad G&T Multiservice recibe valiosa retroalimentación sobre las políticas generales y actividades específicas de cada subproceso: promoción, evaluación, aprobación y desembolso/seguimiento.

PARÁGRAFO: ¿QUÉ ES LA GESTIÓN DE COBRANZA? La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a nuestros asociados para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la entidad se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones.

En tal sentido, la gestión de cobranza es un proceso bastante interactivo con los clientes, que parte del análisis de la situación del cliente, un oportuno y frecuente contacto con el cliente, ofreciendo en el proceso de negociación, alternativas de solución oportunas para cada caso; y registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y el control del cumplimiento de los acuerdos negociados. Algunas acciones típicas en la gestión de la cobranza se describen a continuación:

- a) Análisis del caso: ¿Quién es el cliente? ¿Cuál es su situación? ¿Cuáles fueron las condiciones para el otorgamiento del crédito? ¿Por qué cayó en mora? Aquí podemos considerar fuentes internas y externas de información como centrales de riesgo, relación de deudores, entre otros.
- b) Contacto con el cliente: ¿Qué información registra el cliente? ¿Dónde está ubicado el cliente? ¿Cuáles acciones ya fueron ejecutadas?
- c) Diagnóstico: ¿Cuál es el problema a raíz de la morosidad actual? ¿Qué tipo de cliente tenemos?

Radio de acción República de Colombia, teniendo sus sedes en:

* Bucaramanga – Santander en la calle 24 # 25 – 67

* Barrancabermeja – Santander en la calle 52 # 22 – 16

d) Generación de alternativa: ¿Cuáles son las posibles soluciones? El objetivo de esta acción es la venta del beneficio para crear una cultura de pago en el cliente.

e) Obtención de compromisos de pago: ¿Realizamos una buena negociación? debemos identificar claramente, cuándo, dónde, cómo y cuánto pagará el cliente.

f) Cumplimiento de compromisos de pago: ¿El cliente cumplió con el compromiso de pago en la fecha indicada? ¿Demuestra que quiere pagar? El objetivo es mostrar consistencia a lo largo de toda la gestión de cobranza. No basta el compromiso y la actitud positiva del cliente hacia el pago; los gestores de cobranza deben realizar seguimiento a los compromisos de pago.

g) Registro de Acciones: ¿Las acciones están siendo coordinadas? Es importante considerar o ponerse en el lugar de la persona que continuará la gestión de cobranza.

h) Seguimiento del caso: ¿Conocemos la actual situación del cliente y las acciones realizadas?

i) Intensificación de las acciones: ¿Cuál es la acción a tomar que nos permita recobrar el activo de manera más inmediata? ¿Cuáles son los activos que el cliente posee? ¿Qué podemos recuperar con una acción legal?

j) Definiendo los créditos "pérdida": Es importante también resaltar claramente las condiciones para reconocer la pérdida de un crédito, es decir; cuando la gestión de cobranza ha finalizado. Puede ser cuando se ha agotado todas las estrategias posibles para la recuperación de la deuda y/o cuando la probabilidad de pago es muy baja. En general, se debe analizar el costo-beneficio de las medidas judiciales, reportando el cliente moroso, y otras acciones permitidas por ley.

SEGUNDO: ETAPAS DE ESTE PROCESO DE COBRANZA

2.1. Cobro Previsivo: Nace en el instante del desembolso del crédito, allí formalizamos, tanto el valor de cuota, fechas en las cuales deberá el asociado efectuar su respectivo pago.

Radio de acción República de Colombia, teniendo sus sedes en:

* Bucaramanga – Santander en la calle 24 # 25 – 67

* Barrancabermeja – Santander en la calle 52 # 22 – 16

2.2. Cobro Administrativo: Con el propósito de recordar el vencimiento de las obligaciones, la importancia de realizar el pago en forma oportuna y mantener la relación comercial vigente, se contactará a deudor y/o codeudor por medio de llamadas, mensajes de texto, cartas y visitas.

2.3. Cobro Pre - Jurídico: En el momento de incumplimientos constantes de los pagos y estos no se han efectuados oportunamente en las condiciones pactadas entre las partes, se inicia una gestión de cobranza esto con el objetivo principal de lograr la normalización de la obligación: contacto por vía telefónica a los números registrados tanto del deudor y codeudores en la dirección y visitas domiciliarias por parte de aliados estratégicos o colaboradores de G&T Multiservice, en caso de no ser efectiva la gestión – pago se procede a retención salarial de deudores y codeudores hasta del 50% en salarios, prestaciones y demás sumas devengadas, esto con el fin de cubrir los créditos o cuotas en la forma y casos que la Ley autorice; esto bajo el amparo del artículo 142 de la Ley 79 de 1988 y artículo 59 del Código Sustantivo de Trabajo. A partir de los diez (10) días de mora, la gestión de cobro pre-jurídico genera a cargo del deudor honorarios y/o gastos de cobranza, sin perjuicio de las disposiciones legales y reglamentarias.

2.4. Cobro Jurídico: Una vez agotada la gestión de cobranza pre-jurídica y en caso de no lograrse la normalización de la obligación(es) en mora, se ejecutará la cobranza Judicial por medio de abogados externos; esto indica que se debe aplicar la cláusula estipulada en el pagaré que exige el pago total de la obligación y adicionalmente, el cobro de honorarios y gastos jurídicos lo que incrementaría de manera notablemente el valor del crédito – obligación.

TERCERO: REPORTE EN CENTRAL DE RIESGOS. Pasados 20 días calendarios a partir de la fecha de la comunicación de cobro enviada por G&T Multiservice, y esto si persiste el incumplimiento del pago por parte del deudor y codeudores, la cooperativa procederá a realizar el reporte negativo ante las centrales de información, en los cuales permanecerá durante el tiempo que señale la Ley 1266 de 2008 Ley de Habeas Data. La información que se reporta a las centrales de información puede verificarse en los siguientes canales: TRANSUNION: Calle 35 No. 17-77 Piso 13 Edificio Bancoquia teléfono 633 8019 Bucaramanga, www.transunion.co - DATACRÉDITO: Línea Gratuita Nacional 018000 913376 o en Bogotá 594 1194, www.datacredito.com.co.

CUARTO: INSTRUMENTOS PARA LA GESTIÓN DEL COBRO. Para cualquier etapa del proceso de cobranza, los instrumentos utilizados por G&T Multiservice y

Radio de acción República de Colombia, teniendo sus sedes en:

* Bucaramanga – Santander en la calle 24 # 25 – 67

* Barrancabermeja – Santander en la calle 52 # 22 – 16

nuestros aliados estratégicos para gestionar el cobro de cartera se relacionan a continuación:

- Mensaje de voz y/o llamadas
- Mensaje de texto
- Mensajería instantánea
 - *Comunicación escrita
 - *Comunicación electrónica
- Visita de cobro
- Instancia Jurídica
 - *Notificaciones Extrajudiciales
 - *Notificaciones Judiciales

PARÁGRAFO PRIMERO: G&T Multiservice contactará al deudor en la dirección y teléfonos suministrados por este, quien deberá mantener actualizada su información de acuerdo con lo establecido en la Ley Habeas Data; en caso de no conseguir un contacto directo, la cooperativa se remitirá a las referencias y al Codeudor Solidario, con el ánimo de lograr una efectiva localización.

PARÁGRAFO SEGUNDO: HORARIOS. G&T Multiservice contactará y/o visitará al Deudores Principales y Codeudores Solidarios a través de nuestros colaboradores o aliados estratégicos de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

QUINTO: ¿Cuáles son las entidades autorizadas para realizar la gestión de cobro? La podrán efectuar el personal interno de G&T Multiservice o entidades externas especializadas en la labor de cobro y recuperación de cartera (Contact Center, Empresas de Cobranzas y Abogados externos).

SEXTO: ¿Cuáles son algunas consecuencias de incurrir en mora en sus obligaciones – créditos?

Historia de Crédito. El estado mensual de todos los créditos – obligaciones – deudas de G&T Multiservice, es **reportado a las centrales de riesgo**, reflejando su comportamiento en la atención del crédito – obligación. Por tanto, en caso de incurrir en mora, la obligación será reportada en ese estado, afectando las credenciales financieras y comerciales del cliente-usuario-cooperado.

Mayor valor de las obligaciones. Los créditos – obligaciones causaran intereses de mora desde el primer (01) día de incumplimiento, aumentado de esta manera el

Radio de acción República de Colombia, teniendo sus sedes en:

* Bucaramanga – Santander en la calle 24 # 25 – 67

* Barrancabermeja – Santander en la calle 52 # 22 – 16

valor de las cuotas mensuales. Así mismo, cuando se desplieguen las actividades de cobro prejurídico – prejudicial – Extrajudicial se causarán gastos de cobranza, que deben ser cubiertos por el cliente-usuario-cooperado.

SÉPTIMO: ¿Cómo funcionan los gastos derivados de la Gestión de Cobro Prejudicial – Extrajudicial? De acuerdo con la normatividad vigente, los gastos que se generan por la gestión de cobro serán liquidados y cobrados al cliente-usuario-cooperado. Dichos valores se descontarán automáticamente del abono o pago efectuado al crédito – obligación gestionada y el saldo restante se aplicará a la deuda.

PARÁGRAFO PRIMERO: Prioridad en la aplicación de los pagos:

- Gastos de Cobranza
- Cargos fijos (aplicables a cada producto)
- Intereses Moratorios
- Intereses Remuneratorios
- Capital

PARÁGRAFO SEGUNDO: Las trifas vigentes para los Gastos de Cobranza se establecen con base en el costo que incurre G&T Multiservice en realizar esta gestión de cobro, el (los) producto(s) y/u obligación(es) y la altura de mora en que se encuentre la obligación. Sin embargo, la conducta irregular del deudor en el pago de sus obligaciones, por sí misma, no genera el cobro de los honorarios Y gastos de cobranza, sino el despliegue de las acciones que el Banco se ve obligado a realizar, a través de sus gestores internos y/o externos.

Los gastos de cobranza ocasionados por la gestión de cobranza extrajudicial y/o judicial, son liquidados siempre sobre el valor de los recaudos efectivos y sobre el valor total del saldo vencido y cobrados en el momento de realizar el pago.

Los honorarios judiciales junto con las costas y gastos del proceso, están a cargo del deudor, según la labor ejecutada por el profesional en derecho, e inicia con la Presentación de la Demanda.

Cuando los productos de crédito se encuentren en gestión de cobranza, los gestores internos y/o externos designados para esta actividad, no pueden recibir directamente ni por interpuesta persona sumas de dinero en efectivo, cheque o en cualquier otro tipo de especie, por ningún concepto.

OCTAVO: TARIFA DE HONORARIOS DE LA GESTIÓN EXTRAJUDICIAL

Radio de acción República de Colombia, teniendo sus sedes en:

* Bucaramanga – Santander en la calle 24 # 25 – 67

* Barrancabermeja – Santander en la calle 52 # 22 – 16

Temporalidad	Comercial	Consumo	Cesión/ Compra/ Fianza
11-30 Días	3,5%	3,5%	3.5%
31-60 Días	5,5%	6.0%	4.1%
61-90 Días	7,0%	7.5%	4.5%
91-120 Días	8,0%	8.0%	5.0%
Mayor a 120 días no judicializada	10,0%	9.0%	5.0%
Castigo Año Actual No judicial	11,0%	11,0%	12.0%
Castigo Año Anterior No judicial	11,5%	11,5%	12.0%
Castigo Mayor 2 Años No judicial	10,0%	10,0%	12.0%
Mayor a 120 días judicializada	6,0%	6,0%	15.0%
Castigo Año Actual Judicial	6,0%	6,0%	15.5%
Castigo Año Anterior Judicial	5,0%	5,0%	17,0%
Castigo Mayor 2 Años Judicial	5,0%	5,0%	20.0%

NOVENO: VENTA DE CARTERA. G&T Multiservice, podrá en cualquier momento y sin autorización previa, vender a terceros en todo o en parte las obligaciones de crédito contratadas por una persona natural o jurídica, para ello se seguirá el siguiente protocolo:

G&T Multiservice informará al cliente por medio escrito, a la última dirección registrada en los aplicativos de la entidad, la venta de sus obligaciones, la cesión de los derechos sobre sus créditos, la cesión del cobro judicial y/o extrajudicial, así como de los acuerdos de pagos suscritos con anterioridad a la fecha de la venta.

El deudor dispondrá, directamente en la oficina gestora de sus obligaciones o en la línea, de Información sobre la venta de sus créditos, la fecha de perfeccionamiento de la misma y los datos de contacto del propietario de la cartera: nombre, dirección física, ciudad, dirección electrónica y números telefónicos.

DECIMO: PAGOS PARA CRÉDITOS VENDIDOS: El deudor podrá efectuar pagos a las obligaciones vendidas, únicamente en las cuentas de recaudo abiertas por el propietario de la cartera en la Cooperativa G&T Multiservice o en la entidad financiera elegida por éste para tal fin.

Radio de acción República de Colombia, teniendo sus sedes en:

* Bucaramanga – Santander en la calle 24 # 25 – 67

* Barrancabermeja – Santander en la calle 52 # 22 – 16

Versión No. 02

Fecha Vigencia: 01/01/2023