

## **1. Principios de la Gestión de Cobranza**

La gestión de cobranza hace referencia a las actividades desarrolladas por Credivalores con la finalidad de evitar el vencimiento de las obligaciones, recuperar la cartera vencida y mantener la relación comercial con el cliente.

La gestión de cobranza 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 cobranza 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. Etapas de la Gestión de Cobranza**

**Gestión Preventiva:** Se inicia antes de la fecha de vencimiento como una gestión de servicio y con el objetivo de recordar al cliente la fecha límite y el valor que debe pagar. El costo de esta gestión no se traslada al cliente.

**Gestión Prejudicial:** se inicia desde el primer día de mora y se realiza mientras la obligación permanezca en ese estado, el objetivo es llegar a un acuerdo de pago que permita normalizar el producto.

## **3. Entidades Autorizadas para la Gestión de Cobranza**

La gestión de cobranza la realiza CREDIVALORES CREDISERVICIOS S.A. a través de funcionarios internos o entidades externas especializadas en la labor de cobro y recuperación de cartera.

Estas entidades están facultadas para realizar negociaciones o acuerdos de pago con los clientes, sin embargo, NO les está permitido recibir pagos o sumas de dinero alguno. Todos los pagos se deben realizar en los puntos de recaudo autorizados, los cuales son informados por la entidad en el sitio web [www.credivalores.com.co](http://www.credivalores.com.co).

Las entidades externas podrán ser modificadas sin previo aviso a los clientes, no obstante, se mantendrá actualizado el listado, el cual se encuentra en la página de internet [www.credivalores.com.co](http://www.credivalores.com.co) como "Proveedores Autorizados Gestión de Cobro".

#### **4. Canales de Comunicación y Horarios Gestión de Cobranza**

Los canales de comunicación utilizados por la entidad para realizar la gestión de cobranza son:

- Gestión telefónico con asesores especializados, agente virtual o mensajes pregrabados
- Comunicaciones escritas como cartas, correos electrónicos o mensajes de texto
- Canales digitales como WhatsApp, Chatbot, formularios de agendamiento
- Visitas a domicilio o dirección laboral

La gestión de cobranza se realiza en los siguientes horarios:

- Lunes a viernes de 7:00 AM a 9:00 PM
- Sábados de 8:00 AM a 6:00 PM
- Domingos y festivos de 9:00 AM a 2:00 PM

#### **5. Gastos Administrativos de Gestión**

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

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

**6. Tarifas Vigentes**

| Tarjeta Crediuno               |           |                |
|--------------------------------|-----------|----------------|
| Días Mora                      | Tarifa    | 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 o<br>Proceso Juridico | 20% + IVA | \$20.000 + IVA |
| > 180 y Castigo                | 23% + IVA | \$20.000 + IVA |

| Financiación de Celulares           |              |                |
|-------------------------------------|--------------|----------------|
| Días Mora                           | Tarifa       | Valor Mínimo*  |
| 3 a 30                              | 11,70% + IVA | \$7.000 + IVA  |
| 31 a 60                             | 16,57% + IVA | \$11.000 + IVA |
| 61 a 90                             | 19,50% + IVA | \$15.000 + IVA |
| 91 a 180                            | 21,45% + IVA | \$20.000 + IVA |
| > 180, Castigo,<br>Proceso Juridico | 27,29% + IVA | \$20.000 + IVA |

| Credipoliza                         |           |                |
|-------------------------------------|-----------|----------------|
| Días Mora                           | Tarifa    | 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,<br>Proceso Juridico | 20% + IVA | \$20.000 + IVA |

| Libranzas Tu Credito                |           |                |
|-------------------------------------|-----------|----------------|
| Días Mora                           | Tarifa    | 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,<br>Proceso Juridico | 20% + IVA | \$20.000 + IVA |

\* En caso de que el valor calculado según el porcentaje de cada rango de mora sea inferior al "Valor Mínimo" del rango, el valor a pagar por el cliente será el "Valor Mínimo" que corresponda.

## **7. Gestión 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 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.

## **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 generan actividades de gestión prejudicial se causarán honorarios de cobranza que deben ser cubiertos por el cliente.
- Restricción para el acceso a los productos de CREDIVALORES. 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.

| <b>Fecha</b> | <b>Descripción del cambio</b>  | <b>Versión</b> |
|--------------|--|----------------|
| 26/01/2016   | Creación del documento   | 1              |
| 12/07/2021   | Inclusión de etapas de la gestión de cobranza y actualización de entidades autorizadas, canales de comunicación y cambio de tarifas. | 2              |