

## **POLÍTICAS Y MECANISMOS IMPLEMENTADOS POR LA ENTIDAD PARA EFECTUAR LA GESTIÓN DE COBRANZA PREJUDICIAL Y JUDICIAL**

- La política de cobranza del Credifamilia CF tiene como finalidad facilitar a los clientes un medio de recordación que evite el incumplimiento de las obligaciones crediticias adquiridas con esta entidad, para lo cual se han determinado alternativas que permiten a la entidad conocer de las dificultades que presentan nuestros clientes para la atención de éstas, cuando presentan mora, con el fin de normalizar el pago de sus créditos y evitar acudir en lo posible al cobro judicial; para este efecto, el Credifamilia CF suministra al Cliente la información necesaria, clara y precisa que éste requiera para analizar su situación frente a la deuda y construir en conjunto alternativas de pago que conlleven a la normalización de la misma.
- Con el fin de evitar que el Cliente incurra en mora o ésta se incremente, Credifamilia CF realiza una gestión preventiva o de cobro prejudicial, la cual se lleva a cabo considerando el comportamiento histórico en el pago de sus obligaciones y/o el flujo de caja acreditado del Cliente que evidencien riesgo para la atención oportuna de los créditos. Esta gestión se efectúa a través de recordatorios de pago. En caso de mora, la entidad inicia la gestión de cobro prejudicial desde el mismo momento en que se incurre en la falta de pago, ello es desde el día 1.
- Credifamilia CF realiza la gestión preventiva y de cobro prejudicial, a través de sus Asesores de Cobranza/ Agencias de Cobro pertenecientes a la Dirección de Cobranza de la entidad. Las personas que realizan esta gestión están facultadas para ofrecer, construir y aceptar acuerdos de pago con los clientes, acordes con las políticas de riesgo de la entidad, así como para brindar la información necesaria para que el cliente conozca los medios de pago que puede implementar para poner al día sus obligaciones.
- Los siguientes son los medios que utiliza el Banco para la gestión preventiva y la de cobranza prejudicial:
  - ✓ Envío mensajes de texto a celular (SMS)
  - ✓ Llamadas telefónicas.
  - ✓ Envío de email.
  - ✓ Envío de mensajes por WhatsApp
  - ✓ Envío de cartas y visitas.

Los contactos telefónicos o de mensajería de texto y personales se efectúan en el siguiente horario:

- ✓ De lunes a viernes de 7:00 AM a 7:00 PM
- ✓ Sábados de 9:00 AM a 2:00 PM
- ✓ Domingos y Festivos (excepcionalmente) de 9:00 AM a 3:00 PM

- De acuerdo con los contratos de mutuo, los costos y gastos que causa la cobranza judicial deben ser pagados por el (los) deudor (es) que se encuentran en mora, corresponden a una tarifa del 15% y están gravados con IVA. Este cobro aplica para todos los créditos que se encuentren en un rango de mora a partir de un (1) día y que tienen proceso jurídico activo.
- En cumplimiento de lo dispuesto por la ley 546 de 1999, el Banco no cobra la gestión de cobranza prejudicial a los titulares de los créditos de largo plazo otorgados para financiar la adquisición de vivienda.
- Credifamilia CF ha puesto a disposición del público información necesaria respecto de las tasa y tarifas implementadas, las cuales pueden ser consultadas en nuestra página web: <https://credifamilia.com/credito/hipotecario/tasas-y-tarifas>
- Ninguna persona natural ni jurídica quienes realizan las gestiones de cobranza a nombre de Credifamilia CF, está autorizada para recibir dinero por parte de los clientes, a ningún título. Cualquier pago que deba realizar el Cliente a la (s) obligación (es) deberá hacerlo únicamente a través de los medios de pago autorizados por la compañía, los cuales son recordados mensualmente en los extractos del crédito hipotecario, así como en nuestra página web en el link: <https://credifamilia.com/clientes/donde-pagar-su-credito-o-ahorro>
- Credifamilia CF informará las modificaciones a las políticas, procedimientos y mecanismos de cobranza prejudicial en su página Web [www.credifamilia.com](http://www.credifamilia.com) y en la forma establecida en la Circular Externa 048 de 2008 de la Superintendencia Financiera de Colombia y en las disposiciones que la modifiquen o sustituyan.