



FINANCIAMOS TUS SUEÑOS

POLÍTICA GENERAL DE COBRANZA Y GESTIÓN DE CARTERA

FIE S.A.S.

NIT 901.273.824-1

Política general de cobranza y gestión de cartera

Alcance del documento

Esta política presenta los criterios generales de gestión preventiva, administrativa, prejurídica y judicial de FIE S.A.S. Complementa los contratos, pagarés, cartas de instrucciones, condiciones del producto y demás documentos suscritos por el cliente. No reemplaza las condiciones particulares de cada obligación.

1. Objetivo

Establecer lineamientos claros para la gestión de las obligaciones administradas por FIE S.A.S., facilitar el pago oportuno, promover la normalización de saldos vencidos y mantener una relación respetuosa con el cliente.

2. Alcance

La política aplica a las obligaciones derivadas de créditos, cupos de crédito rotativo, desembolsos, cuotas, pagarés y demás compromisos administrados por FIE S.A.S. También comprende la gestión frente a deudores, codeudores, avalistas o garantes, cuando su vinculación conste en los documentos contractuales.

3. Principios de la gestión

- Trato digno. Las comunicaciones se realizan con respeto, lenguaje claro y orientación a la solución.
- Información exacta. Antes de contactar al cliente, FIE valida el estado de la obligación, el saldo, la fecha de vencimiento y los pagos registrados.
- Confidencialidad. La información financiera se entrega al titular o a las personas autorizadas en la obligación.
- Proporcionalidad. La intensidad de la gestión se ajusta al estado de mora y a los límites legales.
- Trazabilidad. FIE conserva registro de los contactos, acuerdos, pagos, solicitudes y novedades relevantes.
- Protección de datos. La información personal se trata conforme a las autorizaciones otorgadas y a la normativa aplicable.
- No contacto a referencias. Las referencias personales no se usan como destinatarias de la gestión de cobro.

4. Etapas generales de la cobranza

Etapas	Momento general	Finalidad
Preventiva	Antes del vencimiento o en la fecha de pago	Recordar la obligación y facilitar el pago oportuno.
Administrativa	Desde el primer día de mora	Informar el estado de la obligación, conocer la situación del cliente y obtener pago o un compromiso verificable.
Prejurídica o avanzada	Cuando la mora persiste	Gestionar alternativas autorizadas, reforzar la normalización y preparar el eventual escalamiento.
Judicial	Ante incumplimiento contractual y según análisis del caso	Ejercer las acciones previstas en el contrato, el pagaré y la normativa aplicable.

5. Canales y reglas de contacto

FIE S.A.S. podrá realizar la gestión mediante llamadas, mensajes de texto, WhatsApp, correos electrónicos, comunicaciones escritas, notificaciones digitales y otros canales permitidos. Las visitas se realizarán únicamente cuando resulten procedentes y dentro de los límites legales.

Como regla general, la gestión se desarrolla de lunes a viernes entre las 7:00 a. m. y las 7:00 p. m., y los sábados entre las 8:00 a. m. y las 3:00 p. m. No se realizan gestiones los domingos ni los días festivos, salvo solicitud expresa del cliente.

- FIE valida la identidad antes de informar datos de la obligación.
- No se divulga información de la deuda a terceros no autorizados.
- La frecuencia de contacto se ajusta a la normativa vigente y evita comunicaciones excesivas.
- Las restricciones o preferencias de canal solicitadas por el cliente se registran y atienden cuando resulten procedentes.
- Los contactos automáticos se suspenden cuando se confirma el pago, la normalización o un error en la información.

6. Gestores externos autorizados

La gestión podrá ser realizada directamente por FIE S.A.S. o por terceros especializados y autorizados. Estos gestores actúan bajo los lineamientos de FIE y dentro de las facultades asignadas.

Pagos seguros

Los gestores externos no están autorizados para recibir dinero en cuentas personales, efectivo o medios distintos a los canales oficiales informados por FIE S.A.S. El cliente debe verificar siempre el destinatario y conservar el soporte del pago.

7. Acuerdos y alternativas de normalización

FIE podrá evaluar promesas de pago, acuerdos, abonos parciales, refinanciaciones u otras alternativas autorizadas, según el estado de la obligación, la capacidad de pago y las condiciones vigentes.

Todo acuerdo debe indicar el valor, la fecha, el medio de pago y las condiciones de cumplimiento. Los descuentos o beneficios únicamente aplican cuando exista una campaña o autorización expresa de FIE S.A.S.

8. Pagos y aplicación de recursos

Los pagos deben efectuarse por los medios oficiales informados por FIE S.A.S. El canal principal de recaudo está disponible en:

<https://fie.com.co/pagos/>

El cliente podrá realizar pagos anticipados totales o parciales sin sanción económica. La imputación del pago se realizará conforme al contrato, la normativa aplicable y los conceptos pendientes de la obligación.

9. Efectos de la mora

El incumplimiento de la fecha de pago podrá generar intereses de mora, gastos de cobranza, reporte a centrales de información, suspensión o terminación del cupo, exigibilidad de obligaciones asociadas y eventual cobro judicial, de acuerdo con el contrato y la ley.

Honorarios de cobranza

Los honorarios se aplican según las gestiones efectivamente realizadas y la altura de mora. Se calculan sobre el valor total vencido y antes de IVA.

Días de mora	Honorarios antes de IVA
16 a 30 días	4,50 %
31 a 60 días	7,00 %
61 a 90 días	10,00 %
91 a 180 días	15,00 %
181 a 360 días	20,00 %
Más de 360 días	25,00 %

Los honorarios se liquidan conforme a la política vigente, al contrato y a la normativa aplicable. FIE informará el valor correspondiente a solicitud del cliente.

10. Centrales de información

FIE S.A.S. reporta el comportamiento de las obligaciones a los operadores de información autorizados, conforme a la normativa vigente. Antes de un reporte negativo, se valida la obligación y se envía la comunicación previa correspondiente. Cuando el cliente paga, normaliza o procede una corrección, FIE actualiza la información dentro de los términos aplicables.

11. Débito automático

Cuando exista autorización válida, FIE podrá efectuar débitos automáticos totales o parciales desde la fecha pactada. Cada intento se procesa y registra conforme a las condiciones autorizadas por el cliente. La autorización podrá ser modificada o revocada por los canales habilitados, sin afectar las obligaciones de pago vigentes.

12. Cobro judicial

FIE S.A.S. podrá iniciar acciones judiciales cuando exista incumplimiento de las condiciones previstas en el contrato, pagaré u otros documentos de la obligación. Los gastos, costas y honorarios derivados de esta etapa se aplicarán de conformidad con la normativa y las decisiones de la autoridad competente.

13. Derechos y canales de atención

El cliente podrá solicitar información sobre su saldo, pagos, acuerdos, canales de contacto, soportes, tratamiento de datos, reportes y estado de la obligación. También podrá presentar consultas, peticiones, quejas o reclamos por los canales de FIE S.A.S.

Línea Telefónica	(605) 319 8647
WhatsApp	+57 304 670 4196
Correo	info@fie.com.co
PQRSF	https://fie.com.co/pqrsf/

14. Vigencia y actualización

Esta política rige desde su publicación y podrá ser actualizada para reflejar cambios legales, contractuales, operativos o de servicio. La versión vigente estará disponible en los canales oficiales de FIE S.A.S.

Consulta de condiciones particulares

Las tasas, cargos, garantías, plazos, medios de pago y demás condiciones específicas dependen del producto y de los documentos aceptados por cada cliente. Ante diferencias entre esta política general y los documentos de la obligación, se aplicarán las condiciones contractuales y legales correspondientes.