

## 1. ¿Qué es la gestión de cobranza?

La gestión de cobranza es un proceso que tiene como principal objetivo la reactivación de la relación comercial con el cliente, procurando que este, siempre se mantenga al día con las obligaciones adquiridas y así poder hacer uso de nuestros productos.

## 2. ¿Cómo se realiza la gestión de cobranza?

La gestión de cobranza empieza desde el día de la fecha de vencimiento de la obligación. En principio se realiza un primer contacto con el cliente para recordarle que tiene una obligación próxima a vencer.

Posteriormente, desde el primer día en mora se realizan contactos a los clientes dentro de las horas laborales para informarle del estado de la obligación, conocer la situación del cliente y poder llegar a acuerdos para que así el cliente mantenga un buen comportamiento del pago.

La gestión se realiza utilizando diferentes medios dentro de los cuales se encuentran:

- Contacto telefónico
- Extractos
- Cartas
- Mensajes de texto (SMS)
- Mensajes de voz
- Correos electrónicos
- Visitas al domicilio

## 3. ¿Cuáles son las entidades autorizadas para realizar la gestión de cobro?

La gestión la efectuará directamente FIE S.A.S. o entidades externas especializadas en la labor de cobro y recuperación de cartera.

Estas entidades o casas externas están autorizadas para efectuar acuerdos de pago, pero no están autorizadas para recibir pagos directamente. Todas las

consignaciones y pagos se deben realizar en los puntos de recaudo autorizados e informados por FIE S.A.S.

FIE S.A.S. garantizará el cumplimiento de las normas relativas a la gestión de cobranza para la adecuada protección a los Consumidores Financieros. Así mismo, velará por que las pautas de cobro sean estrictamente cumplidas por los gestores de las obligaciones.

#### 4. ¿Cuáles son algunas de las consecuencias de estar en mora en sus créditos?

##### **a.** Historia de crédito

El estado de la cartera de FIE S.A.S. es reportado mensualmente a las centrales de información financiera, dando a conocer el comportamiento de los clientes frente a las obligaciones adquiridas. Esto quiere decir que, en caso de entrar en una mora esta será reportada en ese estado, afectando la reputación comercial y financiera del cliente.

##### **b.** Mayor valor de las obligaciones

Los créditos causarán intereses por mora a partir del primer día después del vencimiento de la obligación. De igual manera, se causarán honorarios de cobranza según muestra la Tabla 1 y que deben ser asumidos por el cliente.

##### **c.** Acceso a nuestros productos

De acuerdo con la normatividad vigente, los gastos que se generen por la gestión de cobranza serán liquidados y cobrados al cliente. Estos valores se descontarán automáticamente del abono o pago efectuado al crédito gestionado y el saldo restante se aplicará a la deuda. La prioridad en la aplicación de pagos es la siguiente:

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

## Políticas de cobranza



Las tarifas vigentes para honorarios de cobranza se establecen con base en el costo que incurre FIE S.A.S. en realizar esta gestión de cobro y a la altura de mora en que se encuentra la obligación.

Tabla 1. Honorarios de Cobranza

Días de Mora	Honorarios
16 - 30	4,50%
31 - 60	7,00%
61 - 90	10,00%
91 - 120	12,00%
121 - 150	14,00%
151 - 180	16,50%
181 - 210	18,00%
211 - 360	20,00%
>360	25,00%

\*Todos los porcentajes son antes de IVA.

\*Los honorarios de cobranza serán aplicados sobre el valor total vencido.

### 5. ¿Cuándo se realiza la gestión de cobro judicial?

FIE S.A.S. podrá iniciar cobro jurídico cuando el cliente incumpla las cláusulas establecidas en el pagaré y/o contrato de crédito. En lo que se refiere a los gastos 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.