

Políticas relacionadas con la gestión de cobro

Para Multibanca Colpatria es muy importante que sus clientes estén informados sobre el proceso de recuperación de cartera.

Por esto queremos informarte cómo funciona:

1. La labor de recuperación de cartera está a cargo de Gestiones y Cobranzas S.A., sociedad con la cual tenemos suscrito un contrato de prestación de servicios cuyo objeto es gestionar la cobranza de nuestra cartera.

2. En el caso en que no realices el pago oportuno de tus obligaciones, se generará mora, y nos contactaremos contigo de manera cortés, clara, confidencial y ética, en los siguientes horarios:

- Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 9:00 p.m.
- Sábados de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
- Domingos de 8:00 a.m. a 1:00 p.m., en caso de no lograr contacto directo en el transcurso de la semana anterior.

3. Realizamos varios tipos de cobranza:

- **Cobranza preventiva:** es aquella que se realiza de forma preventiva, con el fin de recordar a nuestros clientes que se encuentran al día, la fecha límite de pago junto con el valor a pagar; no genera gastos por cobranza.
- **Cobranza prejurídica:** es aquella que se realiza cuando las obligaciones están en mora. A partir del primer día de vencidas, nos comunicamos con nuestros clientes para recordarles el pago de su obligación y, establecer compromisos de pago para evitar un reporte negativo ante las centrales de riesgo. En caso de alcanzar una altura de mora superior a los 15 días, se generan gastos de cobranza. Este cobro no aplica para los créditos de vivienda ni el leasing habitacional familiar.

Las tarifas vigentes por gastos de cobranza son:

Gastos de cobranza Cartera vencida

Préstamos de Consumo, Tarjetas de Crédito, Créditos de libre inversión con garantía hipotecaria, Créditos de Vehículo.

Porcentajes que se aplican a las obligaciones vencidas de acuerdo a la altura de mora. En el caso de clientes con más de un crédito vencido, se aplica el porcentaje de acuerdo a la altura de mora máxima alcanzada en los mismos.

Mora de	Tarifa	IVA 19%	Valor final
16 a 30 días	5%	0,95%	5,95%
31 a 60 días	7%	1,33%	8,33%
Mayor a 60 días	12%	2,28%	14,28%
Mayor a 60 días - TC Marca compartida	16%	3,04%	19,04%
Cartera en cobro jurídico	20%	3,80%	23,80%
Cartera castigada	20%	3,80%	23,80%

Estando en mora superior a 15 días, lo primero que se cubre al efectuar un pago, son los gastos cobranza, los cuales se liquidan sobre el menor valor entre el saldo vencido y el pago efectuado. En el caso de cartera castigada, se liquidan sobre el valor del pago realizado.

- **Cobranza jurídica:** Es aquella que se realiza a través de un proceso judicial que se lleva ante un juez de la República de Colombia. Esta aplica para cualquier tipo de cartera. Esta cobranza genera honorarios de abogado y gastos procesales, los cuales son asumidos por el deudor. Los porcentajes que se cobran según el tipo de proceso se resumen en la siguiente tabla:

CONSOLIDADO TARIFAS HONORARIOS/GASTOS DE COBRANZA ABOGADOS EXTERNOS		
PRODUCTO	ETAPA	PORCENTAJE SIN IVA
HIPOTECARIO	Desde la presentación de la demanda hasta antes de la sentencia	12%
	Desde la sentencia hasta antes de la fecha de remate	11%
	Desde fecha de remate hasta antes de la aprobación de la misma	9%
LEASING HABITACIONAL	Desde la presentación de la demanda hasta la sentencia	12%
	Desde la sentencia hasta la restitución del inmueble	10%
PRENDARIO O MIXTO	Desde la asignación a abogado hasta antes de la presentación de la demanda*	12%
	Desde la presentación de la demanda hasta antes de la sentencia	11%
	Desde la sentencia hasta hasta antes de la fecha de remate	10%
	Desde la fecha de remate hasta antes de la aprobación de la misma	9%
CONSUMO	Desde la asignación a abogado hasta antes de la presentación de la demanda*	De 16 hasta 30 días en mora: 5% De 31 hasta 60 días en mora: 7% De 61 días en mora en adelante: 12%
	Desde la presentación de la demanda hasta antes de la sentencia	20%
	Desde la sentencia hasta hasta antes de la fecha de remate	16%
	Desde la fecha de remate hasta antes de la aprobación de la misma	12%

* Cobro prejurídico asignado a abogado externo.

Los honorarios se liquidan con base en el porcentaje señalado, aplicado sobre el valor de los pagos que se reciban para dejar al día las obligaciones o para su cancelación total.

Tratándose de un proceso por persecución de un tercero a la garantía del Banco, la tarifa de honorarios corresponde al 50% de la publicada en la tabla.

4. Para realizar cualquiera de los tipos de cobranza antes mencionados, te podremos contactar:

- Telefónicamente.
- Visitándote en la dirección que aparece como lugar de contacto.
- Remitiéndote comunicaciones directas por diferentes medios, tales como correspondencia, correo electrónico, mensajes de texto al celular y mensajes telefónicos pregrabados.

5. Gestiones y Cobranzas está facultado para contratar la prestación de servicios profesionales de cobranza con agentes externos especializados, los cuales están autorizados para buscar las mejores opciones para nuestros clientes y lograr así un acuerdo de pago. Recuerda que ellos no pueden recibir pagos por ningún concepto como tampoco los funcionarios de nuestra entidad.

A continuación el listado actualizado de agentes externos autorizados para contactar a nuestros clientes:

Ciudad	Nombre del autorizado
Barranquilla	Asercar Ltda. Cobranzas Especiales GERC S.A Cobrascol Ltda. Ejecutivos Integrados Ltda. Financréditos S.A.S.
Bogotá	Adcobranzas Ltda. Angel Asesores Ltda. Asecofin Ltda. Aslegal Ltda. C&C S.A.S. Cobrando S.A.S. Cobranzas Especiales GERC S.A Cobrascol Ltda. Conalcreditos Ltda. CRC Outsourcing S.A. Ejecutivos Integrados Ltda. Gempsa - Gestión Empresarial S.A GSC Outsourcing S.A.S. SAG Profesionales En Cobranzas S.A.S.
Bucaramanga	Adcobranzas Ltda. Aslegal Ltda. C&C S.A.S. Cobrando S.A.S. Cobranzas Especiales GERC S.A SAG Profesionales En Cobranzas S.A.S.
Cali	Cobranzas Especiales GERC S.A Conalcreditos Ltda. S&E Consultores Ltda. Team.co S.A.S.
Cartagena	Asercar Ltda. Cobrascol Ltda. Ejecutivos Integrados Ltda. Financréditos S.A.S.
Cúcuta	Asercar Ltda. Financréditos S.A.S.
Eje Cafetero	Adcobranzas Ltda. Aslegal Ltda. C&C S.A.S. Financréditos S.A.S.

Ciudad	Nombre del autorizado
Ibagué	C&C S.A.S. Cobrando S.A.S. SAG Profesionales En Cobranzas S.A.S.
Medellín	Cobranzas Especiales GERC S.A C&C S.A.S. Conalcap Ltda. Conalcreditos Ltda.
Montería	Asercar Ltda. Cobrascol Ltda. Ejecutivos Integrados Ltda. Financréditos S.A.S.
Neiva	Aslegal Ltda. Adcobranzas Ltda. C&C S.A.S. Cobrando S.A.S. SAG Profesionales En Cobranzas S.A.S.
Pasto	Team.co S.A.S.
Santa Marta	Asercar Ltda. Cobrascol Ltda. Ejecutivos Integrados Ltda. Financréditos S.A.S.
Tunja	Cobrascol Ltda.
Valledupar	Asercar Ltda. Cobrascol Ltda. Ejecutivos Integrados Ltda. Financréditos S.A.S.
Villavicencio	Adcobranzas Ltda. Aslegal Ltda. C&C S.A.S. Cobrando S.A.S. SAG Profesionales En Cobranzas S.A.S.

Para cualquier inquietud adicional podrás comunicarte a la línea 743 60 00 en Bogotá o al 018000 116 001 en el resto del país.