

POLÍTICA DE GESTIÓN DE COBRO

COMPAÑÍA DE GESTIÓN CREDINTEGRAL S.A.S está comprometida con sus clientes y busca proporcionar soluciones adaptadas a las dificultades financieras que puedan enfrentar. Nuestro objetivo es mantener una relación comercial sólida y promover el bienestar financiero de nuestros clientes.

La presente política ha sido construida en línea con la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera y la Ley 2300 de 2023, por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores.

Proceso de Gestión de Cobro

Nuestra Gestión de Cobro se basa en el respeto, la transparencia y la profesionalidad. Nos comprometemos a contactar a nuestros clientes, codeudores, avales o garantes de manera clara y precisa sobre el estado de sus obligaciones financieras. Utilizamos diversos medios de comunicación, como llamadas telefónicas, correspondencia física, mensajes de texto, correos electrónicos, entre otros, para mantener una comunicación efectiva.

Inicio de la Gestión de Cobro

La Gestión de Cobro comienza una vez vencida la fecha límite de pago de las obligaciones financieras.

Responsables de la Gestión de Cobro

La Gestión de Cobro puede ser llevada a cabo por funcionarios de **CREDINTEGRAL** o por nuestros Aliados Estratégicos Autorizados, quienes son profesionales comprometidos con el servicio al cliente.

Nuestros Aliados Estratégicos Autorizados son seleccionados cuidadosamente para garantizar un servicio de calidad en la Gestión de Cobro. Entre ellos se encuentran:

- Visión Gerencial
- Andes BPO
- Bambú BPO

Tanto los funcionarios de **CREDINTEGRAL** designados para desarrollar gestiones de cobranza como los Aliados Estratégicos Autorizados están autorizados para negociar acuerdos de pago con los consumidores.

Tipos de Cobranza y Costos

Gestión de Cobranza Prejudicial:

La gestión de cobranza prejudicial se refiere a todas las actividades y esfuerzos realizados por **CREDINTEGRAL** o sus representantes autorizados antes de iniciar un proceso judicial. Estas actividades pueden incluir recordatorios de pago, negociaciones de acuerdos de pago, llamadas telefónicas, envío de correos electrónicos, mensajes de texto, entre otros. El objetivo principal de la gestión de cobranza prejudicial es resolver la situación de morosidad de manera amistosa y evitar llegar a instancias judiciales.

Los Gastos de Cobranza en que incurra **CREDINTEGRAL** con ocasión de la mora de **EL CLIENTE - DEUDOR** se trasladarán a este quien asume la obligación incondicional de pagarlos conforme las siguientes tarifas

Costos:

A partir del día 20 de mora, Credintegral generará cobro de gastos de cobranza, aplicando una tarifa del 12% IVA incluido sobre el capital vencido, monto que será cobrado aplicando, la citada tarifa, mediante descuento, a cada uno de los pagos que el deudor realice a partir de la fecha de mora y hasta el pago total de todos los conceptos en los cuales el deudor se encuentre en mora.

Gastos de Cobranza Judiciales:

Los gastos de la Gestión de Cobranza Prejudicial cobranza judiciales son los costos y honorarios asociados con el proceso judicial iniciado para recuperar una deuda después de que se ha agotado la gestión de cobranza prejudicial sin éxito o cuando las condiciones del crédito lo ameriten. Estos gastos incluyen honorarios de abogados, costos judiciales, tasas legales y otros gastos relacionados con el proceso legal.

Canales de atención para asesorarte en una normalización:

Para brindarte asesoramiento y apoyo en la normalización de tus obligaciones financieras, ponemos a tu disposición los siguientes canales de atención:

Línea nacional: 01 8000 180089

Servicio al cliente: servicioalcliente@credintegral.com.co

Estos canales de atención están diseñados para garantizar que recibas el apoyo necesario durante el proceso de normalización de tus obligaciones financieras con **CREDINTEGRAL**. No dudes en contactarnos si necesitas ayuda o tienes alguna pregunta.