

POLÍTICAS DE COBRO DE CARTERA EN MORA

1. ¿A través de que norma se encuentra regulada la política de cobranza en Bancamía?

Dando cumplimiento a lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia, en la Circular Externa 048 de 2008, se regulan las actividades establecidas para efectuar gestión de cobro en caso de incumplimiento en alguna de sus obligaciones.

2. ¿Cuáles son las principales obligaciones de Bancamía en esta materia?

Bancamía está en la obligación de:

- Informar previamente a los clientes de manera clara, precisa y completa las políticas y mecanismos implementados en la gestión de cobro y los gastos generados por dicha gestión, al momento de realizar el otorgamiento y desembolso de los créditos.
- Registrar cada una de las gestiones de cobranza realizadas para la recuperación de la cartera y de la información dada al cliente.
- Efectuar la gestión de cobranza de manera respetuosa y en horarios adecuados para el cliente.
- Garantizar que los funcionarios del Banco y los agentes externos de cobranza reporten los pagos realizados por el cliente y que sean aplicados a su crédito.
- Emitir y entregar al cliente el comprobante de los pagos realizados.
- Informar los canales a través de los cuales el cliente puede efectuar el pago.

3. ¿Cuáles son mis derechos en esta materia en calidad de consumidor financiero?

- Recibir un buen trato por parte de las personas responsables de la gestión de cobro.
- Ser informado acerca de: monto de la obligación, saldo pendiente por cancelar, valor y tasa de los intereses corrientes y moratorios, fechas de vencimiento y de pagos, días de retardo, datos de contacto de los funcionarios o de las casas de cobro a quienes el cliente pueda acudir en caso de establecer acuerdos de pago, aclaración de dudas, entre otros.
- Recibir los comprobantes de los pagos realizados, de manera detallada y que los mismos sean aplicados a la obligación de manera inmediata.
- Garantía por parte de los funcionarios y de los agentes externos de cobranzas de la adecuada custodia y reserva de la información del cliente.

4. ¿En Bancamía, cuáles son las diferentes etapas en que se divide las gestiones de cartera en mora?

Cobranza preventiva: Esta etapa de la gestión de cobro busca informar de manera previa al cliente sobre los vencimientos de las obligaciones, con el propósito de mantener la relación comercial. Por esta razón, el Banco establecerá contacto con el cliente para recordarle la importancia de realizar los pagos de sus cuotas de manera oportuna, dentro de un marco de seguimiento y acompañamiento permanente de los Ejecutivos de Desarrollo Productivo (EDP).

Así mismo, Bancamía podrá apoyarse en compañías de cobranzas acreditadas, que cuentan con personal calificado para efectuar la gestión profesional de recaudo.

En esta etapa, el cliente recibirá mensajes de texto y mensajes grabados a los números registrados en el momento del desembolso del crédito.

Cobranza prejurídica: Esta etapa de la gestión de cobranza se inicia en el momento en el que alguno de los pagos realizados por el cliente no sea atendido total y oportunamente dentro de las condiciones inicialmente pactadas. Se desarrolla con el fin de mantener una relación activa y lograr un acercamiento al cliente, por lo que se inicia con:

- Contacto telefónico y a las direcciones registradas por el cliente al momento de realizar la solicitud de vinculación.
- Si no se logra contacto con el titular del crédito, se contactará al codeudor para lograr un acercamiento y un acuerdo de pago.
- En caso de continuar la ilocalización del titular y el crédito no cuente con codeudor, se procederá a contactar a las referencias suministradas por el cliente, con el fin de obtener información de ubicación y de contacto.
- El Banco se apoyará en la gestión desarrollada por casas de cobranza y abogados externos, quienes le brindaran al cliente la información del estado de la obligación y alternativas de pago para la normalización de la misma.

Cobranza Jurídica: Esta etapa busca que la obligación sea normalizada lo antes posible. Por esta razón, se realizará la gestión por medio de abogados externos en un escenario judicial.

5. ¿El cobro de honorarios de abogado o casa de cobranza se realiza en todas las etapas?

Solo durante la etapa de cobro prejurídica y jurídico cuando estas sean adelantadas por terceros contratados por Bancamía para tal fin. Es decir, la etapa de cobro preventivo no genera gastos que los clientes de Bancamía deban asumir.

6. ¿A partir de qué día Bancamía puede realizar gestiones de recuperación de cartera en mora como llamadas telefónicas, envío de mensajes de texto o correos electrónicos o vistas a mi casa o unidad productiva?

Bancamía está habilitada desde el primer día de mora, para adelantar gestión de cobro al deudor y codeudor de la obligación. Se considera que un crédito se encuentra en estado de mora a partir del primer día de atraso del pago de una cuota.

7. ¿Es posible que Bancamía contacte a mi codeudor para efectos de realizar el cobro de cartera en mora?

El codeudor de una obligación está obligado a realizar el pago del crédito en los mismos términos que el deudor principal, por lo cual es normal que Bancamía trate de contactar al codeudor de una obligación con el fin de buscar un acuerdo de pago.

8. ¿Puede Bancamía hacer gestión de cobro si soy referencia?

En caso de que los titulares de la obligación se encuentren ilocalizados, se procederá a contactar a las referencias suministradas por el titular, únicamente con el fin de obtener datos e información de la ubicación de los titulares, en ese sentido resaltamos que las referencias no están obligadas contractualmente a realizar pago alguno con relación a los créditos, por lo que no es posible para BANCAMÍA desplegar ninguna gestión de cobranza en contra de las mismas.

9. ¿Qué consecuencias trae el incumplimiento de mis obligaciones de crédito?

Las consecuencias que se podrían derivar del incumplimiento en el pago de su crédito son:

- Causación de intereses moratorios a la tasa máxima.
- Dar cumplimiento a la Ley 1266 de 2008 (Hábeas Data) en el sentido de reportar la información de deudores y codeudores respecto del estado de la obligación ante las Centrales de Información Financiera Datacrédito y TransUnión (antes CIFIN).
- Pago de honorarios por cobranza prejurídica o jurídica, entre otros aspectos.
- Inicio de acciones de orden jurídico para el pago de las obligaciones.

Puedes consultar la política de cobranza en nuestra página web www.Bancamía.com.co