

## **Política de Cobranza Banco de las Microfinanzas Bancamía**

### **Estimado cliente:**

Para Bancamía es fundamental establecer políticas transparentes que permitan construir relaciones estables y duraderas, velando siempre por su tranquilidad. Por lo anterior y dando cumplimiento a lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia en su circular externa 048 del 25 de septiembre de 2008, a continuación, damos a conocer las principales políticas y actividades establecidas para realizar la gestión de cobro en caso que llegare a presentar mora en alguna de sus obligaciones.

### **Política de Cobranza Bancamía**

#### **Cobranza Preventiva**

Con el ánimo de informarle previamente sobre los vencimientos de sus obligaciones y mantener la relación comercial, nos contactaremos con Usted para recordarle la importancia de realizar sus pagos de manera oportuna, dentro de un marco de seguimiento y acompañamiento permanente con nuestros asesores. Para realizar esta gestión de cobro, Bancamía se apoya en compañías acreditadas, las cuales cuentan con un recurso humano calificado, para efectuar gestión profesional de recaudo. Como parte de esta estrategia se podrán generar además mensajes de texto y mensajes grabados a los números previamente registrados por Usted en nuestra base de datos.

#### **Cobranza Prejurídica**

En el caso que alguno de sus pagos no sea atendido total y oportunamente en las condiciones inicialmente pactadas, y que la obligación alcance los 60 días de mora, se dará inicio a la siguiente gestión de cobranza, la cual está orientada a mantener una relación comercial activa con el deudor, y establecer fórmulas de pago orientadas a la normalización y/o pago total de la obligación así:

- Inicialmente lo contactaremos en los teléfonos y direcciones suministradas por usted en el momento del diligenciamiento de la solicitud de vinculación.
  - Si no se logra un contacto directo en los teléfonos y direcciones, se procederá a contactar al codeudor, con el ánimo de llevar a cabo un acercamiento y llegar a un acuerdo.
  - En caso de continuar la ilocalización o de no existir codeudor de la obligación, se procederá a contactar a las referencias suministradas por usted, con el fin de obtener datos e información de su ubicación.
  - En la gestión de cobro, además de nuestros funcionarios, podrán intervenir casas de cobranza y abogados externos\*, quienes le brindarán la información detallada acerca del estado de su obligación y los mecanismos de pago que le permitirán mantenerla al día.

## **Cobranza Jurídica**

Una vez agotada la gestión de cobranza prejudicial, el Banco si así lo estima conveniente, podrá iniciar a través de abogados externos, la etapa de cobro jurídico, en la cual se pretenderá el pago total de la obligación ante las instancias jurisdiccionales habilitadas para tal fin.

## **Gastos derivados de la gestión de cobranza**

Bancamía trasladará al cliente los costos de cobranza y honorarios causados por la gestión de cobro efectuada por nuestros agentes externos en los siguientes términos:

- a. Cobranza Prejudicial, el 18% + IVA, sobre el valor recaudado del saldo vencido (Contacto directo o mensaje con tercer).
- b. Cobranza Prejudicial, el 13% + IVA, sobre el valor recaudado del saldo vencido (Gestión con herramienta electrónica).
- c. Créditos judicializados el 20% + IVA sobre el valor recaudado, del saldo total de la obligación.

## **Orden de imputación de pagos**

Una vez sean descontados los gastos de cobranza pre jurídica y/o honorarios de cobranza en caso se estar judicializado el crédito, el pago se aplicará en el siguiente orden de conceptos por cuota, de la más vencida a la más reciente: 1) IVA de las comisiones; 2) Comisiones; 3) Seguros; 4) Intereses de Mora; 5) Intereses Corrientes; 6) Capital.

## **Canales autorizados para realizar sus pagos:**

Bancamía pone a su disposición los siguientes canales a nivel nacional para el pago oportuno de sus cuotas:

- Red de Oficinas a nivel nacional
- Más de 21.000 puntos SuperGIROS habilitados en el territorio nacional.
- Más de 1.500 puntos Gana habilitados en el departamento de Antioquia.
- Corresponsales Bancarios, cuya ubicación podrá consultar en nuestra página web [www.bancamia.com.co](http://www.bancamia.com.co)
- Clientes con un solo crédito, Puntos 4.72(Solo oficinas principales), PuntoRed .



## Directorio Compañías Autorizadas Para Gestión De Cobranza

Para realizar la gestión de cobro, Bancamía se apoya en compañías acreditadas, las cuales cuentan con un recurso humano calificado, para efectuar gestión profesional de recaudo.

Las compañías acreditadas para realizar gestión de cobro a clientes son:

### 1. Agentes

Agentes					
Nit	Agente Externo	Teléfono	Dirección	Ciudad	Correo Electrónico
900693556-0	Groupe Smart Financial Service	Celular: 3330334370 Fijo: (601) 9180060	Cr. 36 # 25a-15 Barrio El Recuerdo	BOGOTA	<a href="mailto:monitoreo@sf-service.com">monitoreo@sf-service.com</a>
900682952-7	Carlos Hoyos Abogados	(608) 7472015-018000959697 3112173635-3125516175	Cra 3 N° 46-24 Barrio Las Quintas	TUNJA	<a href="mailto:hoyosabogado@gmail.com">hoyosabogado@gmail.com</a>
830044925-8	Serlefin	Bancamia castigo :3232540176 Bancamia vigente:3232540396	Cra 106 N 15 a 25 Zona Franca Fontibón Edificio Business Center Oficina 301-302-303	BOGOTA	<a href="mailto:coord.bancamia@serlefin.com">coord.bancamia@serlefin.com</a>
830126395-7	AMERICAS BPS	601-4251700	AVENIDA EL DORADO # 90 - 10	BOGOTA	<a href="mailto:leidy.castro@americasbps.com">leidy.castro@americasbps.com</a>
900097543-9	CONTACTO SOLUTIONS SAS	601-7425818	Carrera 43 N° 17-47	BOGOTA	<a href="mailto:juan.aponte@contactosolutions.com">juan.aponte@contactosolutions.com</a>

### 2. Abogados Externos

Abogados Externos					
Nit	Agente Externo	Teléfono	Dirección	Ciudad	Correo Electrónico
900682952-7	Carlos Hoyos Abogados S.A.S	(608)7472015-3174386929 3124554545-3123571152	Carrera 3 # 46-24 Norte, Barrio Las Quintas. _ Tunja	TUNJA	<a href="mailto:hoyosabogados@gmail.com">hoyosabogados@gmail.com</a>
79518903	Janer Nelson Martínez Sánchez	3134500293	Calle 12B No. 8 - 23 Ofc. 208	BOGOTA	<a href="mailto:janernm@hotmail.com">janernm@hotmail.com</a> <a href="mailto:janernm.juridico@hotmail.com">janernm.juridico@hotmail.com</a>
900692063-7	Staff Integral S.A.S.	(604)3225201-3173799952	Calle 40 A No. 81 A-177 Medellín	MEDELLIN	<a href="mailto:juansaldarriaga@staffintegral.com">juansaldarriaga@staffintegral.com</a> / <a href="mailto:yenifersilva@staffintegral.com">yenifersilva@staffintegral.com</a>
900119772-5	Asjurcade Ltda. (Recuperacol)	(601)7481313 Ext.504 3212484260-3103492130	Carrera 7 No. 17 -01 Oficina 509	BOGOTA	<a href="mailto:asjurcade@yahoo.com">asjurcade@yahoo.com</a>

**Importante: Recuerde que en ningún caso los agentes de cobro están autorizados para recibir dinero, los pagos deberán realizarse siempre a través de los canales autorizados por Bancamía.**

### Directorio Venta de Cartera

Venta de Cartera					
Nit	Agente Externo	Teléfono	Dirección	Ciudad	Correo Electrónico
900693556-0	Renovar	601-7563468	Cr. 36 # 25a-15 Barrio El Recuerdo	BOGOTA	<a href="mailto:monitoreo@sf-service.com">monitoreo@sf-service.com</a>
830500298-4	Gf Cobranzas Jurídicas	(1)4894752-(1)4894764 3118254210	Cra. 7 No. 59-18	BOGOTA	<a href="mailto:coordoperación@gfcobranzasjuridicas.com.co">coordoperación@gfcobranzasjuridicas.com.co</a>
900682952-7	Carlos Hoyos Abogados	(608) 7472015-018000959697 3112173635-3125516175	Cra 3 N° 46-24 Barrio Las Quintas	TUNJA	<a href="mailto:hoyosabogado@gmail.com">hoyosabogado@gmail.com</a>
830044925-8	Serlefin	Bancamia_castigo :3232540176 Bancamia vigente:3232540396	Cra 106 N 15 a 25 Zona Franca Fontibón Edificio Business Center Oficina 301-302-303	BOGOTA	<a href="mailto:coord.bancamia@serlefin.com">coord.bancamia@serlefin.com</a>
901187660-2	QNT y/o PATRIMONIO AUTÓNOMO	(+60 1) 9183131 - lunes a viernes de 7:00 a.m. a 06:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.	Cra 45 93 -95	BOGOTA	<a href="mailto:servicioalcliente@qnt.com.co">servicioalcliente@qnt.com.co</a>