

## **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						
Nombre o Razón Social Encargado	NIT	Domicilio	Ciudad / Departamento	Correo electrónico	Teléfono	Sitio Web
CARLOS HOYOS ABOGADOS SAS	71.691.195	Cra 3 No. 46-24 Barrio Las Quintas; Cra 6 No. 44-30 Avenida Norte	Tunja/Boyaca	<a href="mailto:hoyosabogado@gmail.com">hoyosabogado@gmail.com</a> ; <a href="mailto:coordinacion@hoyosabogado.com.co">coordinacion@hoyosabogado.com.co</a>	3225647123, 3225643416, 3125516175, 3204190448	<a href="http://hoyosabogados.com.co">http://hoyosabogados.com.co</a>
GRUPO SMART SERVICE S.A.S	900.693.556	Cra 36 No. 25A-15 Barrio El Recuerdo	Bogotá D.C	<a href="mailto:monitoreo@sf-service.com">monitoreo@sf-service.com</a>	601-3796452, 601-3796454, 601-3796455, 601-3796461, 324-2007535, 324-2007367 Whatsapp 3125257717	<a href="https://www.sf-service.com">https://www.sf-service.com</a>
SERLEFIN BPO&O SERLEFIN SA	830.044.925	Cra 106 No. 15A-25 Zona Franca Fontibón Edificio Business Center Oficina 301-302-303	Bogotá D.C	<a href="mailto:coord.bancamia@serlefin.com">coord.bancamia@serlefin.com</a>	601-7426476, 3232540396	<a href="http://serlefin.com.co/">http://serlefin.com.co/</a>
AMERICAS BPS	830.126.395-7	AV Calle 26 # 90 - 10	Bogotá - Cundinamarca	<a href="mailto:leidy.castro@americasbps.com">leidy.castro@americasbps.com</a> - <a href="mailto:edson.rojas@americasbps.com">edson.rojas@americasbps.com</a>	(601) 4251700	<a href="https://www.americasbps.com.co/">https://www.americasbps.com.co/</a>
CONTACTO SOLUTIONS	900.097.543-9	Cra 41 # 17-15B	Bogota	<a href="mailto:oscar.triana@groupcos.com.co">oscar.triana@groupcos.com.co</a>	6017425818	<a href="https://contactosolutions.com/">https://contactosolutions.com/</a>

### 2. Abogados Externos

Abogados Externos						
Nombre o Razón Social Encargado	NIT	Domicilio	Ciudad / Departamento	Correo electrónico	Teléfono	Sitio Web
ASESORÍAS JURÍDICAS Y COBRANZAS CADENA Y ASOCIADOS & CIA LTDA - ASJURCADE LTDA,	830.068.855-4	KR 7 # 17 - 01 OF 509	Bogotá D.C	<a href="mailto:legal@asjurcade.com">legal@asjurcade.com</a>	3183381657	No
CARLOS HOYOS ABOGADOS SAS	71.691.195	Cra 3 No. 46-24 Barrio Las Quintas; Cra 6 No. 44-30 Avenida Norte	Tunja/Boyaca	<a href="mailto:hoyosabogado@gmail.com">hoyosabogado@gmail.com</a> ; <a href="mailto:coordinacion@hoyosabogado.com.co">coordinacion@hoyosabogado.com.co</a>	3225647123, 3225643416, 3125516175, 3204190448	<a href="http://hoyosabogados.com.co">http://hoyosabogados.com.co</a>
JANER NELSON MARTINEZ SANCHEZ	79.518.903	Calle 12B No. 8-23 Oficina 208	Bogotá D.C	<a href="mailto:janerm.juridico@hotmail.com">janerm.juridico@hotmail.com</a> , <a href="mailto:janerm@hotmail.com">janerm@hotmail.com</a>	313-4500293	
STAFF INTEGRAL SAS	900.692.063	Calle 40A No. 81A-177	Medellin	<a href="mailto:juansaldarriaga@staffintegral.com">juansaldarriaga@staffintegral.com</a> , <a href="mailto:info@staffintegral.com">info@staffintegral.com</a>	604-3225201, 317-3799952	<a href="https://www.staffintegral.com/">https://www.staffintegral.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**

<b>Venta de Cartera</b>			
<b>Nit</b>	<b>Agente Externo</b>	<b>Teléfono</b>	<b>Ciudad</b>
9007043760	Renovar	601-7563468	BOGOTA
901187660-2	QNT y/o PATRIMONIO AUTÓNOMO	(+60 1) 9183131 whatsapp 3216771592 se encuentra habilitado en Bogotá de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 06:00 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m., correo contacto@qnt.com.co - servicioaliados@qnt.com.co	BOGOTA
8600370136	COMPANÍA MUNDIAL DE SEGUROS S.A.	3235747462 - 3213275758.	BOGOTA