

## Evita Sanciones y cobros

Para Banco Serfinanza es importante mantener informados a sus clientes acerca de los temas de su interés. Es por eso que teniendo en cuenta la Circular 048 de 2008 expedida por la Superintendencia Financiera, nos permitimos resumirles las políticas y mecanismos implementados por el Banco para efectuar la gestión de cobro Prejurídica y Jurídica:

Políticas y mecanismos implementados para realizar la Gestión de Cobro Prejudicial. La gestión de cobranza prejudicial busca que los clientes que han incurrido en mora normalicen mediante el pago, las obligaciones vencidas, procurando una relación comercial de largo plazo y el acceso permanente a los productos de crédito que BANCO SERFINANZA ha diseñado para respaldar a sus clientes en sus proyectos e iniciativas personales. Esta gestión de cobro se inicia una vez ha pasado la fecha límite de pago. Esta gestión podrá ser realizada por el equipo de negociadores, tanto internos como externos, quienes contactan e informan a los clientes el estado de la(s) obligación(es) mediante diferentes medios de contacto, tales como: llamadas telefónicas, correspondencia física, envío de mensajes -SMS-, correos electrónicos, visitas al domicilio, entre otros, procurando la normalización de las obligaciones vencidas.

La gestión de cobro prejudicial y judicial realizada por el equipo de negociadores externos autorizados por BANCO SERFINANZA podrá generar, dependiendo de los días en mora y el tipo de producto, hasta el 20% de honorarios sobre el valor cancelado, los cuales serán asumidos por el cliente y pagados directamente en las oficinas del BANCO SERFINANZA y/o en las cajas de las SUPERTIENDAS OLIMPICA. Así mismo, serán a cargo del cliente todos los gastos administrativos derivados de la gestión de cobro. En ese sentido, se cobrarán las siguientes sumas de dinero a cargo del cliente y a favor de las personas naturales y/o jurídicas que realicen la gestión respectiva.

La gestión de cobro prejudicial y judicial para la cartera de consumo Financiero y Cartera Comercial que realice el equipo de negociadores externos autorizados por BANCO SERFINANZA podrá generar, dependiendo de los días en mora y el tipo de producto, hasta el 20% de honorarios sobre el valor cancelado, los cuales serán asumidos por el cliente y pagados directamente en las oficinas del BANCO SERFINANZA y/o en las cajas de las SUPERTIENDAS OLIMPICA.

Importante: Nuestros agentes internos y externos de cobro no están autorizados a recibir dinero directamente del cliente

En el evento de mora y pasados 15 días del primer vencimiento, se dará aviso de tal circunstancia a las personas naturales y/o jurídicas encargadas de efectuar la gestión de cobro, con el fin de que se inicie la recuperación pertinente.

### **GASTOS DE COBRANZA**

### **TARJETA DE CREDITOS, CREDITOS ROTATIVOS Y ALP**

<b>DIAS EN MORA</b>	<b>% GASTOS DE COBRANZA</b>	<b>VALOR MINIMO</b>	<b>VALOR MAXIMO</b>
6-30 DIAS	4%	\$ 10.000	\$ 30.000
31-60 DIAS	6%	\$ 10.000	\$ 30.000
61-90 DIAS	8%	\$ 10.000	
>= 91 DIAS	12%	\$ 10.000	

**\*\*\*\*\* A estos de les debe sumar el valor del IVA.**

Estos porcentajes se aplicarán sobre el valor del pago realizado por el cliente.

### **OTRAS LÍNEAS DE CONSUMO (CRÉDITO DE VEHÍCULO, LIBRE INVERSIÓN Y EDUCATIVO)**

#### **CRÉDITO DE VEHÍCULO**

Se estableció cargar una cuota fija para los créditos vencidos a partir de los 9 días en mora, y un porcentaje del 12% para los créditos vencidos con mora mayor o igual a 61 días, el criterio de cobro se muestra en el siguiente recuadro:

<b>DIAS EN MORA</b>	<b>% GASTOS DE COBRANZA</b>
9-30 DIAS	\$ 30.000
31-60 DIAS	\$ 30.000
>= A 61 DIAS	12%

**\*\*\*\*\* A estos de les debe sumar el valor del IVA.**

## CRÉDITO DE LIBRE INVERSIÓN

Los Gastos de Cobranza se calculan con un porcentaje sobre el valor de la cuota del cliente, el cual varía dependiendo de la altura de mora, en donde existe un valor mínimo y un valor máximo a cobrar, el gasto de cobranza se inicia cuando el crédito presente 9 días de mora en adelante tal como lo muestra el recuadro.

DIAS EN MORA	% GASTOS DE COBRANZA	VALOR MINIMO	VALOR MAXIMO
9-30 DIAS	4%	\$ 10.000	\$ 30.000
31-60 DIAS	6%	\$ 15.400	\$ 30.000
61-90 DIAS	8%	\$ 15.400	
>= 91 DIAS	12%		

**\*\*\*\*\* A estos de les debe sumar el valor del IVA.**

## CREDITO EDUCATIVO

Se cobrará a cargo del cliente las siguientes sumas de dinero.

1). Sobre las cuotas del crédito de la cartera en mora entre 9 y 30 días, se cobrará una suma equivalente al 4%; 2) Sobre las cuotas del crédito entre 31 y 60 días de mora, se cobrará una suma equivalente al 6%; 3.) Sobre las cuotas del crédito entre 61 y 90 días de mora, se cobrará una suma equivalente al 8% y mayor a 91 días se cobrará el 12%.

DIAS EN MORA	% GASTOS DE COBRANZA	VALOR MINIMO	VALOR MAXIMO
9-30 DIAS	4%	\$ 10.000	\$ 30.000
31-60 DIAS	6%	\$ 15.400	\$ 30.000
61-90 DIAS	8%	\$ 15.400	
>= 91 DIAS	12%		

**\*\*\*\*\* A estos de les debe sumar el valor del IVA.**

## **GESTIÓN DE COBRO JURÍDICO:**

Para los créditos que alcancen los 91 de mora en las obligaciones, éstas podrán entrar a cobro judicial, etapa que implica el cobro de honorarios de abogado, gastos judiciales o costas a cargo del cliente. En todo caso, SERFINANZA se reserva el derecho de remitir anticipadamente la obligación para su cobro por la vía judicial, cuando en su criterio existan circunstancias que lo ameriten, en cuyo caso el cliente deberá pagar, a partir de ese momento, los honorarios que genere la gestión de cobro.

Se aclara que, a la suma resultante, se le cargará el costo del IVA que grave dicho servicio y cuyo pago se encuentre a cargo del cliente en mora. Nuestros agentes internos y externos de cobro no están autorizados a recibir dineros directamente del cliente.

La gestión se realizará con profesionalismo, de forma respetuosa, informándole al cliente sobre el estado de sus obligaciones y orientándolo para la adecuada normalización de la misma, en los siguientes horarios: De lunes a viernes entre las 7: 00 a.m. y las 8.00 p.m. los fines de semana y días festivos entre las 8.00 a.m. y 7.00 p.m. En el evento que el cliente no pueda ser localizado en el horario antes mencionado, intentaremos ubicarlo en horarios extraordinarios.

El cliente puede realizar el pago de sus obligaciones en cualquiera de nuestras cajas de las Supertiendas y Droguerías Olímpica a nivel nacional en horario de atención al público, por Internet en la página Web <https://bancoserfinanza.com/> o transacciones o en la cuenta corriente referenciada de Bancolombia número 4777130401-9.

De igual forma podrá consultar el detalle de la aplicación del pago en el extracto mensual enviado por SERFINANZA, por la página Web [www.SERFINANZA.com.co](http://www.SERFINANZA.com.co) o a través de nuestro Call-Center desde cualquier parte del país marcando al 323 599 7000 en el resto del país al 018000510513.

Recuerde actualizar sus datos de recibo de correspondencia, oficina, correo electrónico, contacto telefónico móvil o fijo para que reciba:

- Información sobre todas las campañas, promociones novedades y servicios.
- Mensajes sobre fechas límites de pago, próximos vencimientos de obligaciones.

Si tiene alguna duda, por favor acercarse a la oficina más cercana, donde le brindarán una mayor información.