

EVITE SANCIONES Y COSTOS ADICIONALES – INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE LA GESTIÓN DE COBRO

Para BANCO SERFINANZA es una prioridad mantener informados a nuestros clientes sobre aspectos clave relacionados con sus obligaciones financieras. Por ello, y en cumplimiento de lo dispuesto en la Circular 048 de 2008 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia, compartimos a continuación las políticas y mecanismos implementados por BANCO SERFINANZA para realizar la gestión de cobro prejudicial y judicial:

1. Gestión de cobro prejudicial – Políticas y mecanismos

La gestión de cobro prejudicial tiene como objetivo facilitar que los clientes que presentan mora en sus obligaciones financieras normalicen su situación mediante el pago, promoviendo así una relación comercial duradera y el acceso continuo a los productos que BANCO SERFINANZA ha diseñado para respaldar a sus clientes en sus proyectos e iniciativas personales.

Esta gestión inicia una vez se supera la fecha límite de pago y puede ser realizada por negociadores internos o externos autorizados, quienes contactarán al cliente a través de diversos medios teniendo en cuenta el canal autorizado por el cliente tales como llamadas telefónicas, mensajes de texto (SMS), correos electrónicos, mensajes vía WhatsApp, entre otros, procurando la normalización de las obligaciones vencidas.

Es importante tener en cuenta que:

- Los negociadores externos autorizados podrán generar, según el tipo de producto y el número de días en mora, hasta un 20%+ IVA en concepto de honorarios, aplicados sobre el valor vencido.
- Estos honorarios serán asumidos por el cliente y pagados directamente en las oficinas de BANCO SERFINANZA y/o en las cajas de las SUPERTIENDAS OLIMPICA o en los puntos habilitados.
- Los gastos administrativos derivados del proceso de cobro también serán asumidos por el cliente, conforme a la normatividad vigente.
- En ningún caso los agentes de cobro, sean internos o externos, están autorizados para recibir pagos en efectivo o directamente del cliente.

2. Gestión de Cobro Judicial

- A partir del día 91 de mora, su obligación podrá ser trasladada a cobro judicial, con honorarios de abogados, costas y cargos judiciales a cargo del cliente.
- En todo caso, BANCO SERFINANZA se reserva el derecho de iniciar cobro judicial anticipadamente, 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.

- Importante nuestros agentes de cobro, sean internos o externos, no están autorizados para recibir pagos en efectivo o directamente del cliente.
- Le recordamos realizar los pagos en los canales autorizados por el BANCO SERFINANZA.
- Los porcentajes mencionados se aplicarán sobre el valor del pago realizado por el cliente.

3. Canales de pago autorizados

Todos los pagos deben realizarse exclusivamente a través de los canales oficiales autorizados:

- Cajas de la red de oficinas del Banco.
- Cajas Olímpica.
- Corresponsables Bancarios
- Portal web transaccional a través de PSE en el portal Serfinanza virtual, para la Tarjeta, crédito Rotativo y Alp ingresa con el número de producto y en los Créditos de Libre Inversión y otras líneas ingresa con el número de referencia.
- A través de nuestra app Serfinanza móvil, de forma segura y sin costos; para la Tarjeta, crédito Rotativo y Alp ingresa con el número de producto y en los Créditos de Libre Inversión y otras líneas ingresa con el número de referencia.
- Cuentas de recaudo a nombre de BANCO SERFINANZA en entidades con convenios, en la cuenta referenciada da Banco de Colombia número 477-1316-5728 financieras autorizadas (verifica siempre la titularidad de la cuenta antes de realizar cualquier transacción)

Evite ser víctima de fraude. Ante cualquier duda, consulte nuestros canales oficiales o comuníquese a través de:

- Centro de soluciones de pago: WhatsApp: 3104070914
- Página web: <https://bancoserfinanza.com/soluciones-de-pago/>
- Call Center: 3235997000

4. Horarios de gestión de cobro

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. Nuestros agentes están disponibles en los siguientes horarios:

- Lunes a viernes: de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Sábados: de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

5. Actualización de datos de contacto

Para asegurar una comunicación fluida y oportuna, le solicitamos mantener actualizados sus datos de contacto (dirección, teléfono, correo electrónico) en nuestras oficinas o a través de nuestros canales digitales. Esto le permitirá recibir:

- Información sobre campañas, promociones, novedades y servicios
- Recordatorios de fechas de pago y vencimientos

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

6. Tarifas

• Cartera Olímpica:

Los Gastos de Cobranza se calculan como un porcentaje sobre el valor de la Cuota del cliente, y varía según la cantidad de días en mora. Estos valores están definidos dentro de un rango que contempla un valor mínimo y máximo a cobrar, de acuerdo con la etapa de mora.

La aplicación de estos gastos de cobranza inicia a partir del sexto (6) día de mora, conforme se detalle en el siguiente recuadro.

GASTOS DE COBRANZA CARTERA OLIMPICA			
DIAS EN MORA	% GASTOS DE COBRANZA	VALOR MINIMO	VALOR MAXIMO
6-30 DIAS	6%	\$ 20.000	\$ 45.000
31-60 DIAS	8%	\$ 25.000	\$ 50.000
61-90 DIAS	10%	\$ 30.000	
>= 91 DIAS	12%	\$ 30.000	

* A estos valores se les debe sumar el valor del Iva.

• CREDITO DE VEHICULO

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:

GASTOS DE COBRANZA VEHICULO	
DIAS EN MORA	% GASTOS DE COBRANZA
9-30 DIAS	\$ 45.500
31-60 DIAS	\$ 50.500
> = A 61 DIAS	12%

*** A estos valores se les debe sumar el valor del Iva.**

• **CREDITO DE LIBRE INVERSION**

Los Gastos de Cobranza se calculan como un porcentaje sobre el valor de la Cuota del cliente, y varía según la cantidad de días en mora. Estos valores están definidos dentro de un rango que contempla un valor mínimo y máximo a cobrar, de acuerdo con la etapa de mora.

La aplicación de estos gastos de cobranza inicia a partir del noveno (9) día de mora, conforme se detalle en el siguiente recuadro.

GASTOS DE COBRANZA LIBRE INVERSION			
DIAS EN MORA	% GASTOS DE COBRANZA	VALOR MINIMO	VALOR MAXIMO
9-30 DIAS	6%	\$ 20.000	\$ 45.000
31-60 DIAS	8%	\$ 25.000	\$ 50.000
61-90 DIAS	10%	\$ 30.000	
>= 91 DIAS	12%		

*** A estos valores se les debe sumar el valor del Iva.**

• **CRÉDITO 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 6%.
- 2) Sobre las cuotas del crédito entre 31 y 60 días de mora, se cobrará una suma equivalente al 8%.
- 3.) Sobre las cuotas del crédito entre los sesenta y un 61 y 90 días de mora, se cobrará una suma equivalente al 10%.

GASTOS DE COBRANZA EDUCATIVO			
DIAS EN MORA	% GASTOS DE COBRANZA	VALOR MINIMO	VALOR MAXIMO
9-30 DIAS	6%	\$ 20.000	\$ 45.000
31-60 DIAS	8%	\$ 25.000	\$ 50.000
61-90 DIAS	10%	\$ 30.000	
>= 91 DIAS	12%		

*** A estos valores se les debe sumar el valor del Iva.**

Agradecemos tu atención a esta información. Para cualquier inquietud adicional, no dude en comunicarse con BANCO SERFINANZA a través de nuestros canales oficiales, trabajamos para brindarle un servicio transparente, responsable y acorde con la normatividad vigente.