

## **POLITICAS RELACIONADAS CON LA GESTION DE COBRO**

### **OBJETIVO**

Brindar información oportuna y dar cumplimiento a la circular externa 048 de 2008 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia, compartimos las políticas y mecanismos establecidos por SC (Services & Consulting) para el cobro y recuperación de la cartera pre – jurídica.

### **✓ TIPOS DE COBRANZA**

#### **• Cobranza Preventiva**

Es la gestión preventiva realizada por SC (Services & Consulting), a la cartera que se encuentra al día, mediante cualquier medio masivo de comunicación, a través del área de Cartera - Call Center o a través de empresas de cobranza autorizadas por SC (Services & Consulting).

#### **• Cobranza Pre - jurídica**

SC (Services & Consulting), a través de nuestros Gestores de Negociación, del área de Cartera - Call Center o a través de nuestros aliados estratégicos de cobranza autorizados, desplegará gestión de contacto a los clientes con cartera que se encuentra en mora superior a un día, encaminado a normalizar la obligación.

A partir de 16 días en mora, en razón de la gestión desplegada para recuperar la cartera se generarán gastos de cobranza. Estos se cubrirán en primera instancia con el pago realizado y se liquidarán sobre el menor valor entre el saldo vencido y el pago efectuado.

En el caso de cartera castigada se liquidará sobre el valor del pago.

### **NOTA IMPORTANTE: Cartera Originada por Libranzas**

**Los deudores con créditos originados por descuentos de libranzas y que por inconvenientes en su pagaduría no se les efectúe descuento, están obligados a realizar el pago inmediatamente en la fecha límite a través de los medios de pago establecidos por SC (Services & Consulting). De no efectuar el pago SC (Services & Consulting), desplegará las gestiones de contacto necesarias para normalizar la obligación con la aplicación de las tarifas señaladas, además del cobro de intereses de mora.**

#### **• Cobranza Judicial**

Las acciones judiciales se inician cuando no se logra la normalización del(os) crédito(s) en mora superior a 60 días acelerando la totalidad del saldo insoluto del(os) crédito(s) conforme a lo establecido en el pagaré.

También se pueden dar procesos concursales o de insolvencia, en los cuales, son los deudores quienes inician las acciones legales, ante la imposibilidad de pago.

En estos escenarios SC (Services & Consulting), podrá nombrar abogados internos o externos que representan sus acreencias, así como las posibles fórmulas de pago.

### ✓ **Aliados Estratégicos**

Están autorizados para llevar a cabo negociaciones de la cartera en cualquier etapa, además de los Gestores de Negociación del área de Cartera – Call Center de SC (Services & Consulting).

No obstante "Ningún funcionario de SC (Services & Consulting), ni en representación de la entidad, están autorizados a recibir pago alguno, de parte del cliente ni de terceros; estos pagos deben efectuarse únicamente en los canales autorizados por SC (Services & Consulting).

### ✓ **Tipos de Negociaciones**

Los acuerdos de pago son un mecanismo mediante el cual se materializa por escrito la voluntad de las partes, esto es la del cliente y la de SC (Services & Consulting), a través de agentes internos o externos, con el fin de lograr el pago de la (s) obligación (es) de acuerdo a las políticas de negociación vigentes.

El valor del acuerdo de pago, en el momento de la negociación, tiene en cuenta la totalidad de la o las obligaciones del deudor para la obtención de posibles descuentos y/o paz y salvos, de todas aquellas obligaciones en las cuales sea deudor, avalista, codeudor o deudor solidario.

En todos los casos para que los acuerdos de pago surtan efecto, requieren de la autorización expresa de SC (Services & Consulting), impuesta sobre el documento escrito que lo formaliza.

### ✓ **Mecanismos de Contacto**

SC (Services & Consulting) y sus gestores externos emplearán los siguientes medios para contacto y gestión de cobranza:

La gestión de cobro se realizará a los números de teléfono fijos y móviles, direcciones físicas y electrónicas, y demás datos suministrados por los clientes, quienes deberán mantenerlos actualizados.

La gestión de cobro también puede dirigirse a las personas que figuren como codeudores, avalistas, garantes, o deudores solidarios de las obligaciones.

Con el objetivo de realizar un excelente servicio al cliente SC (Services & Consulting) recordará la fecha y valor del próximo pago a clientes al día y con acuerdo de pago.

Estas gestiones pueden ser realizadas a través de los siguientes canales:

- Telefónico
- Mensajería Instantánea
- Comunicaciones escritas (Vía electrónica – Correspondencia postal)
- Mensajes de texto
- Visitas

### ✓ Horarios a realizar la gestión de cobranza

De acuerdo con la Ley 2300 de 2023, SC (Services Consulting), realiza la gestión de cobro con profesionalismo, de forma respetuosa, informando con claridad al cliente sobre el estado de sus obligaciones, buscando alternativas de pago con soluciones efectivas.

Horarios:

Lunes a viernes                      7:00am – 7:00pm

Sábados                                8:am – 3:00 pm

Excluyendo domingos y festivos.

*En caso de que el cliente requiera ser contactado en horarios distintos a los establecidos en la presente política, deberá manifestarlo expresamente a través de un instrumento distinto al contrato o acto que rige la relación jurídica entre el cliente y el gestor de negociación y posterior a la suscripción del mismo.*

### ✓ Canales de Pago

Los clientes podrán efectuar los pagos de sus obligaciones a través de los siguientes canales:

- Red de oficinas Financiera Juriscoop a nivel nacional cuenta de ahorros XXXXXX
- Sistema Nacional de Recaudo cuenta corriente Banco de Occidente XXXXX
- Botón PSE en nuestra página web [www.servicesconsulting.com.co](http://www.servicesconsulting.com.co)

Si efectúa su pago en caja, recuerde registrar en el comprobante de consignación a favor de SC (Services Consulting), el nombre del deudor, número de la cédula, teléfono, número de la obligación y remitir copia al correo electrónico [cartera@servicesconsulting.com.co](mailto:cartera@servicesconsulting.com.co).

Para mayor información usted puede comunicarse en Bogotá al (601) 7458122 o consultar nuestra página web [https:// www.servicesconsulting.com.co](https://www.servicesconsulting.com.co)