



## POLÍTICAS Y MECANISMOS PARA LA GESTIÓN DE LA COBRANZA PREVENTIVA Y PREJUDICIAL

**EL BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS COLOMBIA S.A.** (en adelante, "**EL BANCO**") o quien represente sus derechos adelantará las gestiones de cobranza preventiva y prejudicial de manera directa y a través de terceros atendiendo a las disposiciones legales y a las instrucciones que sobre la materia ha impartido la Superintendencia Financiera de Colombia.

La política de cobranza de **EL BANCO** tiene como objeto facilitar a sus deudores, deudor solidario, avalistas, garantes, (en adelante, "**LOS OBLIGADOS**") un medio de recordación que evite el incumplimiento de la obligación y construir opciones con **LOS OBLIGADOS** que presentan dificultad para la atención de ésta(s) o estén en mora, con el fin de normalizar el pago de sus créditos y evitar acudir en lo posible al cobro judicial.

Para este efecto, **EL BANCO** suministra a **LOS OBLIGADOS** la información necesaria, clara y precisa que requiera para analizar su situación frente a la deuda y construir con **EL BANCO** alternativas de pago que conlleven a la normalización de la misma. Con el fin de evitar que **LOS OBLIGADOS** incurran en mora o esta se incremente, **EL BANCO** hace gestión preventiva o de cobro prejudicial.

La gestión preventiva se lleva a cabo considerando el comportamiento histórico en el pago de sus obligaciones o el flujo de caja acreditado de **LOS OBLIGADOS** que evidencie riesgo para la atención oportuna de los créditos. Esta gestión se efectúa a través de recordatorios de pago.

En caso de mora, **EL BANCO** inicia la gestión de cobro prejudicial desde el mismo momento en que se incurre en la falta de pago. **EL BANCO** podrá realizar la gestión preventiva o de cobro prejudicial directamente con su personal interno dedicado a estos fines o a través de empresas de cobranza o terceros (personas naturales o jurídicas) delegados para tal fin. El directorio de las personas externas a **EL BANCO** autorizadas para hacer gestión de cobro preventivo y prejudicial a los clientes se describe en su página web, [www.santander.com.co](http://www.santander.com.co), a disposición y consulta permanente para **LOS OBLIGADOS**.

Las personas que realizan la gestión de cobranza están facultadas para ofrecer, construir y aceptar acuerdos de pago con los clientes, acordes con los direccionamientos que les imparta **EL BANCO**. Ninguna persona natural ni jurídica autorizada por **EL BANCO** para hacer las gestiones de cobranza, está autorizada para recibir dinero de los clientes, a ningún título.

**CUALQUIER PAGO QUE DEBAN REALIZAR LOS OBLIGADOS A LA(S) OBLIGACIÓN(ES) DEBERÁN HACERLO ÚNICAMENTE A TRAVÉS DE LA CAJA DE EL BANCO O DE LA RED DE OFICINAS DE OTRO BANCO CON EL CUAL EL BANCO HA CELEBRADO UN CONVENIO DE RECAUDO, LO CUAL SERÁ INFORMADO A LOS OBLIGADOS.**



## POLÍTICAS Y MECANISMOS PARA LA GESTIÓN DE LA COBRANZA PREVENTIVA Y PREJUDICIAL

Se podrán utilizar contactos telefónicos, mensajes de texto, correo electrónico, correo masivo o personalizado y visitas personales. Los contactos telefónicos y personales se efectúan de lunes a viernes de 6:30 a.m. a 9:30 p.m. y los sábados, domingos y festivos de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

De acuerdo con los contratos de mutuo, los costos y gastos que causa la cobranza prejudicial deben ser pagados por **LOS OBLIGADOS**. Sin perjuicio de la gestión de cobro prejudicial que se inicia desde el mismo momento de impago de la(s) obligación(es), actualmente **EL BANCO** cobra, en créditos de consumo como este, los siguientes costos y gastos: (i) a partir de 31 días de mora **EL BANCO** cobrará sobre las sumas en mora el 5% de dichas sumas más el correspondiente IVA, y (ii) a partir de 61 días de mora **EL BANCO** cobrará sobre las sumas en mora el 15% de dichas sumas más el correspondiente IVA. Los costos y gastos por la gestión de cobro prejudicial que se cobran a los deudores se determinan por el costo generado sobre cada utilización de algún medio de comunicación y de la actividad desplegada por **EL BANCO**, incluyendo, los costos de operación y los de administración en la medida en que tales actividades implican un despliegue real de **EL BANCO** encaminado efectivamente a la recuperación de cartera.

Se informará las modificaciones a las políticas, procedimientos y mecanismos de cobranza prejudicial en su página web y en la forma establecida por el numeral 5º de la Parte I, Título III, Capítulo I de la Circular Básica Jurídica, Circular Externa No. 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia y en las disposiciones que la modifiquen o sustituyan.

A PARTIR DEL DÍA 90 DE MORA LAS OBLIGACIONES EN ESE ESTADO ENTRARÁN A GESTIÓN DE COBRO JUDICIAL, ETAPA QUE IMPLICA EL COBRO A CARGO DEL CLIENTE DE GASTOS JUDICIALES, ARANCELES Y/O COSTAS Y DE HONORARIOS DE ABOGADO.

### DIRECTORIO DE PERSONAS EXTERNAS AUTORIZADAS

Para efectos de las gestiones de cobranza preventiva y prejudicial, **EL BANCO** informa a **LOS OBLIGADOS**, que ha contratado a la sociedad **PREMIER CREDIT S.A.S.** (en adelante, "**PREMIER CREDIT**") para realizar la mencionada gestión de cobranza. En toda la gestión de **PREMIER CREDIT**, éste contará con personal profesional y capacitado para ejercer tal labor. Toda la labor de cobranza que realice **PREMIER CREDIT** se entenderá realizada a favor del Banco y bajo sus políticas internas.