

## Políticas y mecanismos adoptados por la entidad para la gestión de la cobranza

Entre los objetivos de **BANCO SANTANDER COLOMBIA S.A. (en adelante, "EL BANCO")** se encuentra mantener una relación activa con sus clientes y procurar que éstos realicen el pago de sus productos al día para gozar de las ventajas y beneficios que ofrece EL BANCO. Sin embargo, en los casos en los que los clientes no realicen oportunamente el pago de las cuotas pactadas, EL BANCO desplegará una gestión de cobranza enfocada a recuperar los saldos adeudados por el cliente a partir del incumplimiento, El Banco también puede realizar gestiones preventivas o de información para sus clientes.

1. Quien represente los derechos del BANCO, adelantará la gestión de cobranza preventiva, administrativa, pre-jurídica y jurídica, de manera directa y/o a través de terceros atendiendo a las disposiciones legales y a las instrucciones que sobre la materia ha impartido la Superintendencia Financiera de Colombia.

Las etapas de gestión de cartera se clasifican en:

- **Cobranza Preventiva:** se efectúa antes del vencimiento de la cuota. En esta etapa se contacta a los clientes para informar que se encuentran al día con la obligación, se indica la fecha próxima de pago, y el valor a cancelar. Esta gestión no genera ningún tipo de cobro a cargo del cliente.
- **Cobranza Administrativa:** se realiza después del vencimiento de la cuota. En esta etapa se contacta a los clientes para validar si presentó alguna novedad en su pago, se recuerda el pago de la obligación y establecer compromisos de pago a fin de evitar reportes negativos ante las centrales de riesgos. Esta gestión genera cobro a cargo del cliente desde el día 6 en mora.
- **Cobranza Pre-Jurídica:** se realiza a partir de los 31 días de mora en el pago de la obligación, en esta se procede con la notificación al cliente para iniciar la ejecución de la garantía mobiliaria 35 días de mora, la cual se envía por correo electrónico registrado por el cliente, llamada, mensaje de texto o la herramienta requerida para informar.
- **Cobranza Jurídica:** se realiza a partir de los 45 días de mora en el pago de la obligación o antes o en cualquier momento si el Banco lo estima conveniente o necesario. En este tipo de cobranza, EL BANCO radica ante el abogado externo o agencia de cobranza los documentos necesarios que garanticen la posible admisión de una demanda ejecutiva y/o trámite para el pago directo.



- **Apropiación:** Se realiza a partir de la captura o entrega voluntaria por el cliente en el momento de la ejecución de la Garantía Mobiliaria por medio del procedimiento de Pago Directo, en los términos previstos en la ley 1676 de 2013, normas concordantes y en sus decretos reglamentarios, con el fin de satisfacer el pago del crédito utilizando como mecanismo de valoración el avalúo de automotor bajo las normas Técnicas Sectoriales de entidad reconocida, donde el garante (deudor) deberá asumir los costos y gastos de la apropiación y/o Dación en Pago o asumidos por el Acreedor Garantizado (Banco Santander Colombia S.A) con exclusiva discreción y riesgo frente a tales gastos, los cuales serán imputados a la obligación garantizada. Si el valor del bien dado en garantía no fuere suficiente para atender el pago total de la obligación garantizada, el garante (deudor) queda obligado al pago del saldo insoluto y al cobro en las distintas etapas de gestión de cartera y por Proceso Ejecutivo.

Los días establecidos para cada etapa de cobranza pueden ser modificados por el Banco en cualquier momento, entendiéndose que el incumplimiento existe desde el día siguiente a la fecha de vencimiento de la obligación, si el pago no se realiza. En caso de modificación se dará cumplimiento a lo establecido por la normativa aplicable.

2. La Política de Cobranzas del 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, en todo caso, el Banco podrá iniciar acciones judiciales de cobro. En cualquier caso, los términos y condiciones de las alternativas de normalización de cartera ofrecidas por EL BANCO serán puestos a consideración del cliente, para su aceptación y se realizarán a través de llamada telefónica, la cual, será grabada y monitoreada. EL BANCO podrá ofrecer las alternativas a través de cualquier canal previamente autorizado. EL BANCO suministrará a LOS OBLIGADOS la información necesaria, clara y precisa que requiera para analizar su situación frente a las obligaciones en mora a fin de construir con EL BANCO alternativas de pago que conlleven a la normalización de esta.

Con el fin de evitar que LOS OBLIGADOS incurran en mora o esta se incremente, EL BANCO hará gestión preventiva o de cobro prejudicial tal como se detalla a continuación:



- i. 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. Así mismo, la gestión preventiva podrá desplegarse con carácter informativo, aun cuando no se presente ninguno de los supuestos antes mencionados. Esta gestión se efectúa a través de recordatorios de pago.
- ii. La gestión de cobro prejudicial se inicia en caso de mora y desde en el momento que registre incumplimiento.

EL BANCO podrá realizar la gestión preventiva, cobro administrativo, cobro prejudicial, cobro judicial, 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. Las personas que realizan la gestión de cobranza están facultadas para orientar, ofrecer, construir y aceptar acuerdos de pago con los clientes, acordes con las políticas de normalización de cartera y direccionamiento 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 favor de su(s) obligación(es), deberán hacerlo únicamente a través de la caja ubicada en las oficinas de EL BANCO, el botón de pagos PSE o la red de oficinas de otros bancos con el cual EL BANCO tenga convenio de recaudo, lo cual será informado a los obligados por medio de su extracto mensual, información que también se encuentra disponible en la página web: [www.santander.com.co](http://www.santander.com.co).**

**3.** EL BANCO o quien lo represente en la gestión de cobranza deberá cumplir con la normativa establecida relacionada a la competencia y protección del consumidor financiero y cumpliendo los protocolos propios de la entidad, entre algunos aspectos relevantes se tienen los establecidos en la Ley 1328 de 2009 y la Circular Básica Jurídica (Parte I, Título III, Capítulo I relacionada a las instrucciones generales aplicables a las entidades financieras), así como las demás normas que la complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan.

**4.** Se podrán utilizar contactos telefónicos al titular(es) deudores, deudor solidario, avalistas, garantes cuando no se haya contactado al OBLIGADO, se podrá contactar por medio de llamadas, mensajes de texto, correo electrónico, correo masivo o personalizado y visitas personales en el lugar de trabajo y/o la herramienta requerida para la localización del OBLIGADO. En cualquier caso, cualquier contacto por parte del BANCO con fines de cobranza, se realizará dando cumplimiento a lo Ley 2300 de 2023 y demás normas aplicables.

**5.** Las cuotas mensuales deben ser canceladas en su totalidad por el valor pactado y dentro de las fechas establecidas, el no pagar oportunamente sus cuotas generará intereses de mora a la tasa máxima permitida por la ley para el período correspondiente sobre el saldo del capital impagado.

**6.** Los gastos que ocasione el cobro extrajudicial o judicial de la obligación, serán incluidos dentro del valor de la obligación. Además de los honorarios o costos de cobranza pueden existir gastos judiciales, pero sin limitarse a notificaciones, aranceles judiciales, gastos notariales que también deben ser asumidos por los clientes deudores.

Los costos y gastos que causa la cobranza prejudicial o judicial 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 vehículos o consumo los siguientes costos y gastos:

- Si el cliente cancela las sumas adeudadas antes de los 5 días calendario siguientes a la fecha de próximo pago/cuota, EL BANCO no cobrará la gestión realizada en este periodo. A partir del día 6 en mora, se cobrará por la gestión de recuperación, el 8% de las sumas en mora más el correspondiente IVA.
- A partir de 31 días y hasta los 60 días de mora, EL BANCO cobrará el 10% de las sumas en mora más el correspondiente IVA. Los costos y gastos por la gestión de cobro prejudicial y/o judicial 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 del BANCO o de los agentes de cobranza autorizados por EL BANCO, encaminado efectivamente a la recuperación de cartera.
- A partir de 61 días y hasta los 90 días de mora EL BANCO cobrará sobre las sumas en mora el 18% de dichas sumas más el correspondiente IVA. Los costos y gastos por la gestión de cobro prejudicial y o judicial 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 o de los agentes de cobranza autorizados por éste encaminados efectivamente a la recuperación de cartera.

- A partir de 91 días de mora EL BANCO cobrará sobre las sumas en mora el 22% de dichas sumas más el correspondiente IVA. Lo mencionado aplica también para Cartera Castigada. Los costos y gastos por la gestión de cobro prejudicial y o judicial 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 o de los agentes de cobranza autorizados por el Banco encaminado efectivamente a la recuperación de la cartera, 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.
- A partir del día 45 de mora en el crédito o antes si EL BANCO así lo define, las obligaciones entrarán a gestión de cobro judicial, etapa que implica el cobro a cargo del cliente de gastos judiciales, aranceles y/o costas de honorarios de abogado. En esta etapa del proceso si se encuentra entre 61 y 90 días de mora, se cobrará el 18% más IVA; desde los 91 días de mora, el Banco cobrará 22% más IVA. Estos valores son adicionales a las costas y gastos procesales. EL BANCO podrá iniciar el cobro judicial a través de acción ejecutiva o mediante la ejecución de la garantía mobiliarias. En caso de que la garantía mobiliaria no sea suficiente para satisfacer el pago total de la obligación, EL BANCO continuará la gestión de cobro frente a las sumas pendientes de pago.
- **Nota:** El pago efectuado en una obligación con una mora igual o superior a 6 días, se aplicará en primer lugar con cargo a los gastos de cobranza que se deriven de las gestiones desplegadas para la recuperación de dicha obligación.

Las modificaciones a las políticas, procedimientos y mecanismos de cobranza prejudicial o judicial se informarán a través de la página web de EL BANCO 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 adicionen, modifiquen o sustituyan.

7. El Banco podrá iniciar las acciones judiciales correspondientes, incluyendo el proceso ejecutivo o trámite para el pago directo cualquier forma de ejecución de garantía mobiliaria, cuando el deudor incurra en mora en el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones a su cargo que presten mérito ejecutivo, de acuerdo con lo dispuesto en el Código General del Proceso y demás normas aplicables. En estos casos el Banco inicia acción de cobro por el saldo total de la obligación



El inicio del proceso ejecutivo o de pago directo o ejecución de garantía mobiliaria no estará condicionado al agotamiento previo de gestiones de cobro pre-jurídico, sin perjuicio de las acciones de gestión preventiva y persuasiva que el BANCO adelante.

El ejercicio de acciones judiciales no impedirá que el BANCO pueda celebrar acuerdos de pago o mecanismos de normalización, sin que ello implique renuncia a los derechos derivados del incumplimiento ni afecte la continuidad del proceso, salvo acuerdo expreso en contrario.

**8.** Para efectos de las gestiones de cobranza preventiva, administrativa, prejudicial y judicial, el BANCO informa a LOS OBLIGADOS, que la gestión de cobranza podrá ser realizada directamente por EL BANCO o por una entidad aliada contratada para la labor, así mismo, informa que EL BANCO está facultado para contratar los servicios especializados de cobranza con agentes externos, los cuales, a su vez están facultados para buscar las mejores opciones para nuestros clientes a fin de lograr o establecer acuerdos de pago acordes con las políticas de normalización de cartera y direccionamiento de EL BANCO.

A continuación, se relacionan las entidades (personas naturales o Jurídicas) que están autorizadas para contactar a nuestros clientes. Lo anterior, sin perjuicio de que pueden ser modificadas o actualizadas según la política de la entidad y que podrán ser permanentemente consultadas en nuestra página web [www.santander.com.co](http://www.santander.com.co)

AECSA
C&C SERVICES
EMERGIA
FINESA
INTELCIA
AECSA JURIDICO
SOLUCIONES JURIDICO FINANCIERAS - Abogada Gina Santacruz

**BANCO SANTANDER COLOMBIA S.A.**