

POLÍTICAS Y MECANISMOS ADOPTADOS POR LA ENTIDAD PARA LA GESTIÓN DE LA COBRANZA

Para el BANCO SANTANDER DE NEGOCIOS COLOMBIA S.A. (en adelante, "EL BANCO"), es muy importante que sus clientes estén informados sobre el proceso de recuperación y gestión de cartera aplicable al producto de consumo, en tal sentido, queremos informarte cómo funciona:

1 Quien represente los derechos del Banco, adelantará las gestiones de cobranza preventiva, administrativa, pre-jurídica y jurídica, 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.

Las etapas de gestión de cartera se clasifican en:

- *Cobranza preventiva*: es la cobranza que se efectúa antes del vencimiento de la cuota. En esta etapa nos contactamos con nuestros clientes para informar que se encuentran al día con la obligación, indicamos la fecha próxima de pago, y el valor a cancelar. Esta gestión no genera ningún tipo de cobro.
- *Cobranza administrativa*: es la cobranza que se realiza después del vencimiento de la cuota. En esta etapa nos contactamos con nuestros clientes para recordarles el pago de la obligación, establecemos compromisos de pago para evitar reportes negativos ante las centrales de riesgos.
- *Cobranza pre-jurídica*: es la cobranza que se realiza a partir de los 61 días de mora, en esta adicionalmente se procederá con la notificación al cliente para dar inicio a la ejecución de la garantía mobiliaria, información que se enviará por correo certificado a su dirección de domicilio, y adicionalmente al correo electrónico registrado por el OBLIGADO.
- *Cobranza jurídica*: El día 90 EL BANCO radicará al abogado externo o casa de cobranza los documentos necesarios que garanticen la posible admisión de la demanda para el pago directo, o en su defecto para dar inicio al proceso ejecutivo.

2. 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 podrá dar inicio a 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. 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 LA(S) OBLIGACIÓN(ES) DEBERÁN HACERLO ÚNICAMENTE A TRAVÉS DE LA CAJA DEL BANCO, BOTON PSE O DE LA RED DE OFICINAS DE OTRO BANCO CON EL CUAL EL BANCO SANTANDER HA CELEBRADO UN CONVENIO DE RECAUDO, LO CUAL SERÁ INFORMADO A LOS OBLIGADOS, información que también se encuentra disponible en la página web: 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, entre algunos aspectos relevantes se tienen los establecidos en la Circular Básica Jurídica (Parte I, Título III, Capítulo I relacionada a las instrucciones generales aplicables a las entidades financieras).

4 Se podrán utilizar contactos telefónicos al titular(es) y referencias, mensajes de texto, correo electrónico, correo masivo o personalizado y visitas personales. Los contactos telefónicos y personales se efectúan de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 8:00 p.m. y los fines de semana y feriados de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. El BANCO podrá modificar los horarios mencionados siempre siguiendo criterios razonables y de conformidad con lo que indique la normativa aplicable.

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) Si el cliente cancela las sumas adeudadas antes de los 30 días calendario siguiente a la fecha de próximo pago/cuota, el Banco no cobrará la gestión realizada en este

periodo. A partir de 31 días en mora, en esta etapa por la gestión de recuperación se cobrará el 5% + IVA sobre los valores en mora.

- (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.
- (iii) 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. En esta etapa del proceso se cobrará el 15% más IVA, más las costas del proceso.

Nota: El orden de prelación en la aplicación a cualquier pago efectuado en una mora igual o superior a 31 días, será el siguiente: Honorarios de cobranza judicial o prejudicial, costas judiciales, seguros, intereses de mora, intereses corrientes, capital y por ultimo las sumas no vencidas.

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.

5. Para efectos de las gestiones de cobranza preventiva y prejudicial, EL BANCO informa a LOS OBLIGADOS, que está facultado para contratar los servicios especializados de cobranza con agentes externos, los cuales están facultados para buscar las mejores opciones para nuestros clientes y lograr o establecer acuerdos de pago acordes con las políticas de normalización de cartera y direccionamiento que les imparta EL BANCO. A continuación se relacionan las entidades (Personas Naturales o Jurídicas) que se autorizan para contactar a nuestros clientes, entidades 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:

Santander Consumer SAS
Cobrando SAS
Dra. Claudia Inés Rios Arango
Dr. José Wilson Patiño