

POLITICA PARA LA GESTION DE COBRANZA

En cumplimiento con la normatividad vigente, EXITO77 informa mediante el presente documento, las políticas y mecanismos establecidos para la gestión de cobranza preventiva, prejudicial y judicial de sus clientes.

Principios de la Gestión de Cobranza

- EXITO77 le garantiza acompañamiento al cliente a lo largo del crédito y brindándole asesoría de manera permanente sobre las condiciones del mismo; esto con el fin de proporcionarle la información para entender el funcionamiento del préstamo, la importancia de un buen comportamiento crediticio y para construir conjuntamente un buen historial que le permita acceder a nuevos préstamos con diferentes entidades financieras.
- La Gestión de Cobranza se realizará únicamente mediante los canales autorizados por el cliente y en los horarios establecidos por la ley, buscando acomodarse a los horarios determinados por las actividades económicas de los clientes.
- La confidencialidad de la información del cliente es un deber y un compromiso para EXITO77. Por ello se asignan los recursos tecnológicos y humanos que permiten cumplir a cabalidad con la normatividad vigente.

Tipos de Cobranza

- **Recordación de pago o Gestión Preventiva:** EXITO77, con el propósito de propender con el cumplimiento oportuno del PLAN DE PAGOS pactado, contactará al cliente a través de los canales de comunicación autorizados por este y dentro de los horarios y frecuencias autorizados por la ley, para recordar e informar la fecha límite para realizar el próximo pago, los medios de pago disponibles, la forma de acceder y de utilizar cada uno de ellos, con la finalidad de que no se presenten situaciones que de una manera u otra puedan generar mora en el pago de las cuotas.
- **Gestión de Cobro Prejurídico:** EXITO77 contactará al cliente a través de los canales de comunicación autorizados por este y dentro de los horarios y frecuencias autorizados por la ley, para informar los montos en mora que se encuentre en este tipo de Cobranza, explicando al cliente de manera clara los montos adeudados, los sobrecostos generados si los hay y los posibles costos y consecuencias en las que se puede en el futuro. Dependiendo de la situación del cliente, se ofrecerán alternativas que puedan ayudar a subsanar la situación de mora presentada.

- **Acuerdo de pago y/o reestructuración del crédito:** EXITO77 SAS estará dispuesto a escuchar al cliente cuando haya una dificultad para realizar el pago oportuno de las cuotas pactadas al inicio del crédito. Desde www.exito77.com.co se podrá solicitar el acompañamiento de un Asesor quien escuchará y evaluará cada caso, ofreciendo la mejor alternativa posible para afectar lo menos posible el historial crediticio del cliente.
- **Gestión de cobranza jurídica:** Luego de agotados los mecanismos para lograr el cumplimiento de la obligación, como última instancia y ante la negativa del cliente de realizar el pago de las cuotas pendientes, la Compañía acudirá a la justicia ordinaria mediante la instauración de una demanda para dar inicio a un proceso jurídico. El proceso jurídico implica la aceleración del plazo de la obligación lo cual se traduce en que el cliente en mora ya no podrá ponerse al día con su obligación, sino que deberá pagar a instancias del juzgado la totalidad de la deuda. Es nuestro deber informar que mover el aparato judicial (el proceso jurídico) genera unos gastos y honorarios que deben ser asumidos por el cliente. EXITO77 SAS podrá tercerizar el proceso jurídico con Casas de Cobranza o con Abogados Externos según la ubicación del TITULAR. El pago de los GASTOS JURIDICOS se deberá realizar en los canales de recaudo establecidos por EXITO77 SAS y disponibles en www.exito77.com.co/pagar-cuota/

Costos y Tarifas Gastos de Cobranza

Cobranza Prejurídica	De 21 a 30 días	Mayor a 60 días
Cobro sobre % valor en mora	5% + IVA	8% + IVA

Cobranza Jurídica	Mayor a 60 días
	Costos Judiciales y Honorarios de Abogados estipulados en el Pagaré Firmado