

Apreciado cliente:

Para el Banco WWB es importante comunicarle en forma oportuna y precisa temas de su interés. En esta oportunidad le informamos sobre la necesidad de mantener al día los pagos de sus obligaciones financieras, contraídas en calidad de titular o codeudor de créditos desembolsados por el Banco WWB. Sobre este particular, nos permitimos comunicarle los aspectos más destacados de la política y herramientas que utiliza el Banco WWB para la recuperación de la cartera.

❖ **¿Cuándo se genera mora en un crédito?**

Cuando el cliente no realiza el pago en la fecha previamente acordada con el Banco WWB o, cuando por alguna circunstancia, el cliente paga parcialmente la cuota del crédito adquirido, quedando pendiente alguno de los siguientes conceptos: capital, intereses o seguros, entre otros.

❖ **¿Cuáles son las acciones que realiza el Banco WWB, cuando su crédito entra en mora?**

El Banco WWB realiza acciones de cobro preventivo, administrativo, pre-jurídico y jurídico, de la siguiente manera:

➤ **Cobro Preventivo:** De manera preventiva, desde el momento del desembolso se le informan al cliente las fechas de pago de las cuotas, para evitar que incurra en mora.

➤ **Administrativo:** Tan pronto se presenta un incumplimiento en el pago de alguna cuota por parte del cliente, el personal comercial del Banco WWB gestiona actividades de cobro hasta tanto el cliente cancele las cuotas pendientes de pago y los demás rubros que se generen en virtud del incumplimiento en el pago de la obligación adquirida con el Banco WWB. En esta etapa la gestión también es realizada por la Gerencia de Soluciones Amigables a través de las empresas de cobranzas.

➤ **Cobro Pre-jurídico:** Si a pesar del trámite administrativo el cliente permanece en mora respecto al crédito adquirido con el Banco WWB, el trámite se remite a gestión de la Gerencia Soluciones Amigables con el fin de efectuar el cobro pre-jurídico, en el cual se le solicita nuevamente al cliente el pago de las cuotas pendientes de pago y de los demás rubros que se hayan generado en virtud del incumplimiento en el pago de la obligación adquirida con el Banco WWB y se le informa que de no realizar dicho pago, se procederá a instaurar un proceso jurídico.

➤ **Jurídico:** Si los métodos anteriores de cobro no han sido exitosos, el trámite se entrega a un abogado designado por el Banco WWB para que adelante el proceso ejecutivo correspondiente ante las instancias judiciales.

Las actividades que desarrolla el Banco WWB, buscan acercamiento con los titulares y codeudores de las obligaciones adquiridas con el Banco, con el fin de concretar la fecha de pago de la cuota o saldo en mora de una manera ágil y conveniente para ambas partes. Esta gestión se realiza a través de llamadas a teléfonos fijos y celulares proporcionados por los clientes, envío de comunicaciones por correo electrónico y físico, envío de mensajes de texto a celular. Si se considera conveniente, el Banco WWB podrá también desplegar una gestión de cobro personalizada a través de visitas al cliente y/o al codeudor en su domicilio o microempresa.

Estas actividades se realizan con personal **interno o externo** contratado por el Banco WWB, atendiendo para ello en todo caso lo dispuesto en el Título Primero, Capítulo 6º numeral 8.1 de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia..

❖ **¿Qué impacto tiene para el cliente el no pago oportuno de sus obligaciones?**

- Se deteriora su calificación crediticia con el Banco.
- Se afecta su historial crediticio frente a las Centrales de Riesgo, pues el Banco WWB tiene obligación de reportar los días de mora en que ha incurrido el cliente respecto al crédito adquirido.
- Se causan a cargo del cliente los gastos por la gestión de cobranza u honorarios de abogado, si se llega a estas instancias de cobro.

❖ **¿Cuáles son los gastos en que incurre el cliente por la gestión de cobranza que realiza el Banco WWB?**

Cuando el cliente incumple el pago de un crédito, en virtud de lo señalado en la Ley 590 de 2000, así como en el pagaré que suscribe con el Banco WWB el cliente y en caso de ser necesario sus codeudores, deben asumir los gastos en que incurra el Banco WWB, con el propósito de recuperar y normalizar el pago de las obligaciones adquiridas por sus clientes. Así las cosas, las tarifas a aplicar son:

Por gestión de cobranza aplica la siguiente tabla de tarifas, de acuerdo a la altura de mora que registra el crédito al momento del pago:

Tarifas que se cargan al cliente por gestión de cobro crédito en mora	
Rango por días atraso o condición de cobro	Porcentaje de gastos que se aplica
30 a 60 días	9.52%
61 a 120 días	11.90%
121 a 360 días	17.85%
Mayor a 361 días	20.23%
En cobro jurídico independiente de los días de mora	22.61%
	Adicional al porcentaje se cobra gastos judiciales del proceso ejecutivo
Cartera Castigada	22.61%

Las tarifas señaladas en los numerales anteriores, se cobran sobre el valor de los pagos que el cliente realice y deben ser canceladas en el momento en que el cliente realiza los pagos pendientes de su obligación.

❖ **¿En dónde se debe realizar el pago si la obligación presenta mora?**

Les agradecemos a nuestros clientes realizar los pagos de las obligaciones en las que han incurrido en mora, únicamente en las Agencias del Banco WWB a nivel nacional. Para el Banco WWB es muy satisfactorio contar con clientes como Usted y con sus oportunos pagos nos permitirá prestarle más servicios financieros a Usted y a muchos otros clientes que así lo requieran.