

## CONDICIONES DE LA GESTIÓN DE COBRANZA

Apreciado cliente:

En su calidad de deudor o codeudor de los créditos que le fueron otorgados por el Banco W le recordamos la **importancia de mantenerse al día en el pago de sus obligaciones financieras**. El retraso en sus pagos genera gestiones de cobro tendientes a normalizar su acreencia. A continuación, le brindamos información de su interés sobre la recuperación de la cartera.

¿Cuándo se genera mora en un crédito?

Existe mora cuando el deudor o codeudor no paga en la fecha previamente acordada con el Banco W la totalidad de la cuota o la paga parcialmente, quedando pendiente alguno de los siguientes conceptos causados en el periodo: capital, intereses o seguros, entre otros.

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

El Banco W realiza acciones de cobro prejudicial y judicial, de la siguiente manera:

<b>Tipo de cobranza</b>	<b>Definición</b>	<b>Momento a partir del cual inicia la gestión</b>
<b>Cobranza prejudicial</b>	El incumplimiento en el pago de alguna cuota, faculta al Banco W a través de su personal comercial para adelantar gestiones de cobro con el objeto de lograr que el cliente pague las cuotas pendientes y los demás rubros que se generen en virtud del incumplimiento en el pago de la obligación adquirida con el Banco W.	Desde el primer día de la incursión en mora y/o cesación de pagos del crédito.
<b>Cobranza judicial</b>	El fracaso de la cobranza prejudicial da lugar al Banco W para adelantar el proceso ejecutivo correspondiente, ante las instancias judiciales a través de abogados internos o externos.	Una vez agotada toda la gestión de cobro adelantada por el personal comercial y no se logre la normalización o puesta al día del crédito.  Cuando de materialice una de las causales expresadas en la carta de instrucciones anexa al pagaré que respalda la obligación.

De acuerdo con lo señalado en la Ley 590 de 2000 y en la carta de instrucciones anexa al pagaré que el deudor y codeudor suscriben con el Banco, en los eventos de incumplimiento en el pago

de un crédito, será responsabilidad de ese deudor o codeudor incumplido asumir los gastos en que incurra el Banco W.

¿Cuáles son los gastos derivados de la cobranza prejudicial y judicial?

Las gestiones de cobranza prejudicial serán inicialmente adelantadas por la fuerza comercial y por abogados del Banco especializados en recuperación de cartera respecto de los cuales no se generará cobro por concepto de honorarios al cliente. En el evento en que el Banco W requiera adelantar estas gestiones a través de empresas de cobro y/o abogados externos, las tarifas serán previamente informadas a los clientes.

Dentro de las acciones de cobro, sin demerito de incurrir Banco W en una aceptación parcial, total o tacita, un cliente que se encuentre en mora podrá: lograr acuerdo o compromiso de pago, modificación, reestructuración del crédito, renovaciones y demás opciones que tenga a disposición el Banco tendientes de normalizar su obligación y continuar en la ejecución del plan de pagos inicial, siempre que se cumplan con las condiciones mínimas requeridas en cada una de estas opciones.

Los gastos que el cliente, en calidad de deudor o codeudor de una obligación con el Banco W podrá asumir son:

Costos herramientas utilizadas para recuperación de cartera	
Herramienta	Valores COP
Llamada (Licencia de marcador)	\$ 240
SMS	\$30 unidireccional (por trayecto)
IVR	\$100 minuto
Correo Electrónico	\$15 Unidireccional_sin validación de correo e
Mensaje por WhatsApp	\$300 Mensaje Saliente notificación
Visita	Ciudades principales \$22.000 + IVA; Ciudades intermedias \$30.000 + IVA (incremento IPC c/a año)
Envío de correspondencia	Ciudades principales \$2.200 + IVA - Municipios desde 3.800 hasta \$12.000 Vlr. Máximo (por lejanía) y por volumetría

Tarifas que se cargan al cliente por gestión de cobro judicial		
Rango por días atraso o condición de cobro	Porcentaje de gastos que se aplica	¿Que cubre el porcentaje cobrado?
En cobro jurídico independiente de los días de mora	22,61%* Adicional a los gastos y costas judiciales derivados del proceso ejecutivo	Llamada de Cobro, envío de mensaje de texto, carta con avisos de cobro y/op notificaciones, envío de correo electrónico, Visita al domicilio y demás herramientas de geolocalización y contacto.

Para tarjeta de crédito.

Cuando medien acciones de cobranzas para lograr la normalización o puesta al día del crédito en mora de 1 a 30 días, el cliente deberá asumir el pago de un cargo fijo correspondiente a \$8.000 + IVA.

Tarifas que se cargan al cliente por gestión de cobro a crédito en mora		
RANGO MORA	TARIFA SIN IVA (cargo fijo)	TARIFA CON IVA (cargo fijo)
Crédito normalizado en 1 - 30	<b>\$ 8.000</b>	\$ 9.520

A cargo del cliente estará el pago de un porcentaje de gastos de gestión de cobranza, por cada pago realizado según el rango de mora, cuando medien acciones de cobranza para la recuperación del crédito en mora, de acuerdo con la siguiente tabla:

Tarifas que se cargan al cliente por gestión de cobro a crédito en mora		
RANGO MORA	TARIFA SIN IVA	TARIFA CON IVA
31-60	<b>10%</b>	11,90%
61-90	<b>12%</b>	14,28%
91-120	<b>15%</b>	17,85%
121-150	<b>18%</b>	21,42%
<b>Castigada</b>	<b>20%</b>	23,80%

Los anteriores costos no incluyen gastos y costas judiciales derivados de un proceso ejecutivo, los cuales serán tasados por un Juez de la República de Colombia.

¿Cómo se realiza la gestión de cobranza?

La gestión de cobranza se podrá realizar, estableciendo contacto, a través de todos canales autorizados por el cliente, de conformidad con lo previsto en la Ley 2300 de 2023. Así mismo, las actividades de cobro las adelantará el Banco W con personal interno y eventualmente con personal externo, atendiendo, en todo caso, lo dispuesto en el numeral 5 de la Parte I, Título III, Capítulo I, de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.

¿Qué impacto tiene para el deudor y codeudor el no pago oportuno de sus obligaciones?

- Deterioro de su calificación crediticia con el Banco.
- Afectación de su historial crediticio frente a las Centrales de Riesgo, ya que el Banco tiene la obligación de reportar los días de mora en que ha incurrido el cliente respecto al crédito adquirido.
- Pago de gastos por gestión de cobranza, gastos procesales y honorarios de abogado externo contratado por el Banco.

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

El pago de las obligaciones en mora debe realizarse únicamente en las oficinas y corresponsales bancarios del Banco W a nivel nacional.

Para el Banco W es muy satisfactorio contar con clientes como Usted y con sus oportunos pagos, los cuales contribuirán en la prestación de más servicios financieros tanto a usted como a muchos otros consumidores financieros que así lo requieran.

Atentamente,

Coordinación de cobranzas