

## **POLÍTICA DE COBRANZA**

En DTC asociados S.A.S, contamos con diferentes canales y políticas de cobranza de acuerdo al estado del crédito, a continuación, describimos cada una de las políticas:

1. **POLÍTICA DE COBRANZA PREVENTIVA:** días previos al vencimiento de la cuota del crédito, DTC realizará llamadas, enviará correos electrónicos, mensajes a través de whatsapp y/o mensajes SMS, con el fin de recordar la fecha límite del pago de la cuota con el valor de la misma.
2. **POLÍTICA COBRANZA PERSUASIVA Y PREJUDICIAL:** esta política está encaminada a mantener una relación activa y formal con nuestros clientes, es realizada por funcionarios de DTC Asociados S.A.S y también por terceros contratados y autorizados para recuperar cartera que se encuentre en mora no mayor a 60 días.
3. **POLÍTICA COBRANZA JUDICIAL:** al no tener resultados positivos en la cobranza prejudicial, DTC Asociados S.A.S inicia la cobranza por vía judicial a través de abogados externos. Se aplica esta política para los créditos que superen los 90 días en mora.
4. **POLÍTICA DE ACUERDOS DE PAGO:** por medio de un documento, se materializa la voluntad de las partes de poner al día el crédito en mora. En este acuerdo se plasma el valor total de la deuda y se hace una relación de los incumplimientos o pagos que ha realizado el cliente. Se evidencia si se hacen descuentos o no. La obligación de pagar no cambia, solo cambian las condiciones de pago. Se hace un acuerdo de pago con el fin de evitar que el deudor siga generando intereses de mora, gastos de cobranza y otros gastos que hacen el crédito en mora más oneroso.  
Para que surta efecto un acuerdo de pago se requiere sin excepción la autorización expresa de DTC Asociados S.A.S y esto se formaliza con la firma del funcionario o gestor de cobranza externo autorizado para tal función por DTC Asociados S.A.S.

MARCO LEGAL en materia de cobro de cartera en mora:

- la Circular 048 de 2008 de la Superintendencia Financiera de Colombia "Instrucciones relacionadas con las condiciones de la gestión de cobranza prejudicial".
- Artículo 1629 del Código Civil "Gastos ocasionados por el pago".
- Ley 1266 de 2008 "Disposiciones generales de habeas data".
- Ley 2157 de 2021 "Borrón y Cuenta Nueva".
- Ley 2300 de 2023 "Derechos a la intimidad de los consumidores".

### **MECANISMOS PARA REALIZAR LA COBRANZA:**

El departamento de Cobranza de DTC Asociados S.A.S, los gestores especializados y/o los abogados externos utilizan como mecanismo de gestión de cobranza los siguientes:

- Llamada telefónica al teléfono fijo o celular del titular del crédito.
- Llamada telefónica al teléfono fijo o celular a terceros: codeudores, deudores solidarios, avalistas.
- Si a la llamada telefónica no responden, se dejará mensaje de voz.
- Visitas a el lugar de trabajo o negocio, en caso de que la obligación sea un microcrédito.

- Cartas enviadas por correo certificado.
- Mensajes a través de WhatsApp.
- Mensajes SMS.
- Correo electrónico.
- Notificadores o cualquier otro medio de comunicación otorgado por el Cliente.

Si DTC Asociados no logra comunicarse directamente con el titular el crédito, se procederá a contactar a los codeudores, deudores solidarios o avalistas con el fin de realizar la gestión de cobranza correspondiente.

## HORARIO

Todo el personal encargado de la gestión de cobranza, deberá hacerla en el horario comprendido de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Los días sábado el horario será de 8.00 a.m. a 12 m. Es importante resaltar que esta gestión de cobro se hará de manera respetuosa, se informará claramente al cliente el estado de su crédito. Lo que busca esta gestión es que el cliente normalice su crédito y evite sobrecostos y reportes negativos en centrales de riesgo.

## TARIFAS

Los gastos de cobranza se empiezan a generar cuando un crédito presenta mora de más de 15 días y corresponden a un porcentaje del valor total del saldo vencido y cobrado hasta el momento que el cliente realiza el pago.

Los gastos de cobranza serán consignados en las cuentas bancarias de recaudo de DTC Asociados SAS, en ningún caso pueden ser pagados a los gestores de cobranza de DTC o a terceros. En caso de pagos parciales, los dineros serán abonados directamente al crédito según la prioridad de imputación de pagos.

Días	Porcentaje del valor en Mora
16 a 30	6%
31 a 60	7,5%
+ 61	10%
Judicial	30%

## CANALES DE PAGO:

Banco Davivienda  
Bancolombia

Para que se haga efectivo el pago realizado por el cliente moroso, este debe contactar a los Gestores de Cobranza de DTC Asociados S.A.S ya sean internos o externos, con el fin de que le liquiden todos los importes que se hayan generado en el transcurso de la mora, y así darle los valores a pagar que le permitan poner al día del pago de su obligación en mora. Además, el cliente debe enviar por los

mecanismos que se le indiquen el comprobante de la consignación del pago y así DTC Asociados S.A.S normaliza el estado del crédito.

En caso que el crédito se encuentre en mora, DTC Asociados S.A.S bloquea los cupos de crédito disponible para el deudor y sus codeudores.

DTC Asociados S.A.S, podrá en cualquier momento vender la cartera a un tercero sin necesidad de pedir autorización al deudor. Si este evento ocurre, DTC Asociados S.A.S informará al deudor de esta situación a través de correo electrónico o correo físico.

### **CANALES DE ATENCIÓN**

Celular: 3005723093

WhatsApp: 3005723093

Correo electrónico: cobranza@dtc.com.co