



POLITICA DE COBRANZA – LIBRACOL

La gestión de cobranza es una actividad cuyo objetivo es prevenir el ingreso en mora o lograr la recuperación de los valores dejados de pagar por el Cliente, procurando que mantenga sus créditos al día.

Etapas de la gestión de cobranza

Gestión preventiva

Se lleva a cabo antes de la fecha de vencimiento de la cuota con el fin de recordarle al Cliente la fecha límite y el valor a pagar. Esta actividad no genera costos adicionales al Cliente.

La gestión se realiza utilizando diferentes mecanismos dentro de los cuales se encuentran:

- Gestión Telefónica con especialistas de cobranza y mensajes pregrabados o automáticos.
- Comunicaciones mediante extractos, cartas, mensajes de texto y E-mails.
- Medios Digitales: WhatsApp, Chatbot.

Gestión de Cobro Prejudicial

Se inicia desde el día siguiente al incumplimiento del pago y se mantiene mientras la obligación continúe en ese estado, consiste en contactar al Cliente para informarle el estado de su obligación y llegar a un acuerdo de pago que permita normalizar el producto.

La gestión se realiza utilizando diferentes mecanismos dentro de los cuales se encuentran:

- Gestión Telefónica con especialistas de cobranza y mensajes pregrabados o automáticos.
- Comunicaciones mediante extractos, cartas, mensajes de texto y E-mails.

- Medios Digitales: WhatsApp, Chatbot.
- Visitas a las direcciones registradas por el cliente solo para el producto de Microcrédito o clientes ilocalizados y que sea demostrable que a pesar de la gestión realizada por otros canales no fueron contactados.

¿Cuáles son los horarios en los que se realiza la gestión de cobranza?

Lunes a viernes: Entre las 07:00 A.M. y las 07:00 P.M.

Sábados: Entre las 08:00 A.M. y las 03:00 P.M.

¿Cuáles son las entidades autorizadas para realizar la gestión de cobro?

La gestión la podrá efectuar personal interno de LIBRACOL o entidades externas especializadas en la labor de cobro y recuperación de cartera (Contact Center, Empresas de Cobranzas y Abogados Externos).

Las entidades externas están autorizadas para efectuar acuerdos de pago o negociaciones con los Clientes, pero no están autorizados para recibir pagos directamente de parte del Cliente o de terceros. Todos los pagos se deben realizar en los puntos de recaudo autorizados e informados por LIBRACOL a través del sitio web www.libracol.co

Se garantizará el cumplimiento de las normas relativas a la gestión de cobranza. Así mismo, velará por que las pautas de cobro sean estrictamente cumplidas por los gestores de las obligaciones.

¿Cuáles son algunas de las consecuencias de estar en mora en sus créditos?

Historia de crédito

El estado mensual de todos los créditos de LIBRACOL es reportado a las centrales de riesgo, reflejando su comportamiento en la atención del crédito. Por lo tanto, en caso de que se incurra en mora, la obligación será reportada en este estado, afectando las credenciales financieras y comerciales del Cliente.

Mayor valor de las obligaciones

Cuando se despliegan actividades de cobro prejudicial se causarán gastos de cobranza que deben ser cubiertos por el Cliente.

¿Cómo funcionan los gastos derivados de la Gestión de Cobro Prejudicial?

Los gastos que se generan por la gestión de cobro serán liquidados y cobrados al Cliente. Dichos valores se descontarán automáticamente del abono o pago efectuado al crédito gestionado y el saldo restante se aplicará a la deuda.

La prioridad en la aplicación de pagos es la siguiente:

Gastos de Cobranza

Cargos Fijos (aplicables a cada producto)

Intereses moratorios

Intereses corrientes

Capital

Las tarifas vigentes para gastos de cobranza se establecen con base en el costo que incurre el LIBRACOL en realizar esta gestión de cobro, el producto y a la altura de mora en que se encuentra la obligación.

Tabla 1. Gastos de Cobranza

CREDITO DE LIBRANZA

Rango de mora (Días)	Tarifa porcentual
6 a 30	7% + IVA

31 a 60	10% + IVA
61 a 90	15% + IVA
91 a 180	18% + IVA
>180	20%+ IVA

Este porcentaje se aplicará sobre el monto total o parcial que se encuentre en mora y se descontará al momento del pago que se reciba por parte del Cliente.

¿Cuándo se realiza la gestión de cobro judicial?

Se podrá iniciar el cobro jurídico cuando el Cliente incumpla las cláusulas establecidas en el pagaré y/o contrato de crédito, principalmente cuando exista una manifestada renuencia en la atención de la obligación. En lo que se refiere a los gastos procesales por cobranza judicial, se atenderán las recomendaciones que impartan los funcionarios judiciales, de conformidad con las disposiciones legales aplicables. Lo anterior sin perjuicio de que el Cliente en cobro jurídico asuma la totalidad de los gastos y costos judiciales derivados de esta gestión.