

## **POLÍTICA DE GESTIÓN DE COBRANZA**

Comprometidos con nuestros clientes y con el firme propósito de responder a la confianza depositada en nosotros, Moviaval S.A.S, en adelante "Moviaval" o "la Compañía" se compromete a acompañarle y asesorarle sobre las condiciones del crédito, suministrando la información que le permita entender el funcionamiento del crédito, los cambios en el mismo y las mejores prácticas para construir conjuntamente un buen historial crediticio que le permita acceder a nuevos préstamos con diferentes entidades.

En cumplimiento de lo consagrado en el contrato de prestación de servicios de Aval y/o el contrato de crédito subrogado por Moviaval, publicamos la siguiente Política de Gestión de Cobranza:

### **RECORDACIÓN DE PAGO**

Moviaval con el propósito de permitir que se cumpla de manera oportuna con los compromisos adquiridos, estará dispuesto a contactar a sus clientes a través de diversos medios de comunicación 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 puedan generar mora en el pago de las cuotas.

### **ACUERDO DE PAGO Y/O RESTRUCTURACIÓN DEL CRÉDITO**

Moviaval estará dispuesto a escuchar al cliente cuando haya una dificultad para realizar el pago oportuno de las cuotas pactadas. La Compañía cuenta principalmente con dos instrumentos que permiten al cliente estar al día con su obligación: acuerdos de pagos y reestructuración del crédito. Estos instrumentos buscan atender el cambio o dificultad por el que el cliente este pasando con la finalidad de evitar que incurra en mora o que siga en situación de mora, esto pensando siempre en seguir cumpliendo su sueño y hacerlo realidad.

Moviaval autoriza a las áreas, personas y/o entidades externas, en adelante "Equipo Negociador" que a continuación se mencionan, para que en cualquier etapa del crédito puedan llevar a cabo negociaciones con el cliente (acuerdos de pago y/o reestructuraciones) sobre el crédito, conforme a las políticas establecidas por la Compañía para tal fin.

Equipo Negociador: Gestores de Moviaval — visitas personalizadas, Asesores comerciales, Call Center de Moviaval o terceros especializados en cobranza contratados previamente para tal fin.

### **GESTIÓN DE COBRANZA PREJURÍDICA**

Con la intención de obtener el cumplimiento de la obligación crediticia cuando los clientes se encuentren en situación de mora, Moviaval procederá a informarles a través del Equipo Negociador la altura de mora que reporta el crédito e informar cuales son los mecanismos implementados para regular la obligación en mora.

El equipo negociador se comunicará con el cliente por medio de los siguientes canales de comunicación: llamadas telefónicas, comunicación escrita, mensajes de voz y de texto, visitas personalizadas y cualquier otro medio que la compañía considere necesario, en un horario de lunes a sábado de 7 a .m. a 9 p.m. En caso de no lograr una comunicación directa se dejará constancia de este hecho y extenderá el horario de visitas y llamadas previsto anteriormente hasta los días domingos y festivos.

### **Gastos de cobranza**

La gestión de cobranza genera unos costos extra para la Compañía, toda vez que requiere el uso de recursos adicionales para el despliegue de las distintas acciones, estos gastos se trasladan al cliente para el cual se tienen que desplegar tales gestiones en razón de la mora.



El valor de los gastos de cobranza será calculado sobre los valores en mora que presente la obligación y corresponde a un porcentaje del 15%. Estos gastos se descontarán automáticamente de los pagos que realice el cliente y se constituyen como el primer cargo al que se le aplica el pago. En caso de que el cliente tenga varias cuotas en mora el pago se aplicará desde la cuota más vencida hasta la más reciente. Es de suma importancia que el cliente tenga en cuenta que en caso de presentar mora debe comunicarse a la línea de atención al cliente en la cual se le informará el valor efectivamente adeudado para el día que vaya a realizar el pago.

#### **Canales autorizados para recibir los pagos**

1. Bancolombia: realizar una consignación por recaudo a la cuenta corriente número 279-563483-93 y convenio No. 34482
2. Banco de Bogotá: realizar una consignación por recaudo a la cuenta corriente número 434-78540-8
3. Pago electrónico a través de la sucursal virtual de Bancolombia con Nit 900.335.259 Cuenta corriente Bancolombia número 27956348393 - código de convenio No. 34130
4. Pago electrónico a través de PSE cuyo enlace encuentran en la página web de Moviaval: [www.moviaval.com](http://www.moviaval.com)
5. Gestores de visita al cliente debidamente acreditados.

Señor cliente recuerde que solo debe hacer uso de los canales autorizados, los terceros que hacen parte del Equipo Negociador no están autorizados para recibir pagos.

#### **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 o hará uso del mecanismo de pago directo establecido en la Ley 1676 de 2013 y pactado con usted.

Los procesos antes mencionados implican 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 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. El pago de los honorarios debe hacerse en los canales de recaudo autorizados por Moviaval.