

### **1. Fundamento de la gestión de cobro**

Los productos de crédito del Banco que presentan mora en el pago, requiere de la ejecución de actividades adicionales a las tradicionales de administración de un crédito al día, para lo cual Mibanco realiza gestión de cobro con personal directamente de la compañía y también contrata compañías acreditadas en Cobranza y Normalización de Cartera, las cuales cuentan con un recurso humano calificado apoyado en una infraestructura de comunicación y técnica especializada para efectuar una gestión profesional sobre las cuentas que presentan incumplimiento en el pago. Esta gestión de cobro conlleva un costo, que únicamente se genera, cuando el Consumidor Financiero incurre y permanece en mora.

### **2. Políticas de gestión de cobro prejudicial**

Las políticas de gestión de cobro prejudicial están enfocadas a mantener una relación comercial activa, de tal forma, que Usted siempre tenga disponible sus productos de crédito para utilizarlos. Esta gestión se realiza de la siguiente manera:

- a) Inicialmente se contactará en los números de teléfono y direcciones suministrados por Usted en el momento del diligenciamiento de la solicitud de vinculación. Recuerde que es su responsabilidad mantener los números actualizados en caso de cambio de residencia y/o lugar de trabajo.
- b) En caso de no ubicarlo en los teléfonos y direcciones suministrados, se recurre a los teléfonos de las referencias y otros incluidos en su solicitud, con el objetivo de ubicarlo y efectuar la gestión de cobro directamente con Usted.
- c) La gestión de cobro se inicia a partir de la fecha en que se produce el incumplimiento en el pago. También se puede generar contacto de recordación de pago aun cuando su obligación se encuentre al día.
- d) La mencionada gestión la efectuarán tanto el personal interno del Banco como entidades externas a Mibanco especializadas en el tema de Cobranza y Normalización de Cartera.
- e) Estas casas externas están autorizadas para efectuar acuerdos de pago y no están autorizadas para recibir pagos directamente del Consumidor Financiero. Todas las consignaciones y pagos se deben realizar en las Oficinas de Mibanco, Puntos Gtech (Vía Baloto), Efecty, Corresponsales No Bancarios Autorizados o en los Bancos Autorizados.

### **3. Consecuencias de la mora en el uso de los productos de crédito de Mibanco Cupo Rotativo**

Si su cupo rotativo presenta desde un (1) día de mora, su uso se bloqueará temporalmente hasta que se haga efectivo el pago del monto vencido y siempre y cuando usted se

encuentre al día con sus otros productos del Banco, momento en el cual su tarjeta será habilitada nuevamente.

Si la situación de mora en el pago, supera treinta (30) días. Usted perderá la posibilidad de volver a utilizar su cupo, se generaran intereses de mora sobre los saldos totales de capital y cuotas de manejo, se suspenderá el proceso de facturación y envío de extractos. Adicionalmente, se extinguirá el plazo y con este, la facilidad de cancelar el saldo mediante cuotas mensuales, pues dicha situación hace exigible de inmediato el pago de la totalidad de la deuda.

### **Otros Productos**

Para otros Productos de Crédito, en caso de incumplimiento en el pago, se generarán intereses moratorios sobre el saldo total del capital vencido. Adicionalmente de persistir la mora, se extinguirá el plazo y con éste, la facilidad de cancelar el saldo mediante cuotas mensuales, pues dicha situación hace exigible de inmediato el pago de la totalidad de la deuda.

#### **4. Consecuencias de la mora en los gastos derivados de la gestión de cobranza**

Los gastos que se generan por la gestión de cobro son asumidos por Mibanco hasta los catorce (14) días de retardo en el pago de la primera cuota. Superada esta altura de mora y previa gestión de cobranza, los gastos serán liquidados y trasladados al Consumidor Financiero, así: Entre el día quince (15) y el día treinta (30) de mora se generan gastos de cobranza del cinco por ciento (5 %); entre el día treinta y uno (31) y el día sesenta (60) de mora, se generarán gastos de cobranza del diez por ciento (10 %), entre el día sesenta y uno (61) y el día ciento veinte (120) de mora, se generarán gastos de cobro del quince por ciento (15%) y cuando se presentan más de ciento veintiún días (121) de mora, se generaran gastos de cobro del dieciocho por ciento (18%). Estos porcentajes se aplicarán sobre el valor de las cuotas vencidas al momento de realizar el pago. Se aclara que a la suma resultante, se debe adicionar el costo del IVA que grava dicho servicio y cuyo pago se encuentra a cargo del Consumidor Financiero en mora.

#### **5. Orden de imputación de los pagos**

Los gastos de cobranza se descuentan automáticamente del pago efectuado al crédito gestionado y el saldo restante del pago, se aplicará en el siguiente orden de conceptos por cuota vencida de la más antigua a la más reciente: 1.)Seguro de Vida, 2.)IVA Comisión FNG, 3.)Comisión FNG , 4.)IVA Ley MiPyme, 5.)Ley MiPyme, 6.)IVA Cuota de manejo, 7.)Cuota de manejo; (los anteriores conceptos siempre y cuando halla a lugar a su cobro según las condiciones de cada operación), 8.)Intereses de Mora, 9.) Intereses Corrientes y 10.)Capital.

#### **6. Entidades que efectúan la gestión de cobro**

Mibanco, realiza la gestión de cobro tanto con personal interno del Banco como a través de entidades externas especializadas en el tema de Cobranza y Normalización de Cartera. Estas casas externas cuentan con la infraestructura y experiencia requerida para ejercer la función de cobro o recuperación de los montos en mora y lograr la reactivación de la

relación comercial con los Consumidores Financieros. En la actualidad, estas casas externas de cobro son: Conalcreditos Ltda., Gescart Ltda., Collect Center Ltda., Jasop Ltda., Azor Ltda., SAUCO S.A.S.

#### **7. Entidades autorizadas para recibir pagos y horarios de atención**

Los pagos se podrán efectuar en cualquiera de las siguientes entidades en el país:

- Oficinas Mibanco a nivel Nacional, durante el horario de atención.
- Banco de Bogotá, en horarios de atención bancaria utilizando el extracto o el formulario de Sistema Nacional de Recaudo.
- AV Villas, en horarios de atención bancaria utilizando el extracto o el Comprobante Universal de Recaudo.
- Bancolombia, en el formato de Recaudos Bancolombia.
- Puntos Gtech (Vía Baloto), Efecty y Corresponsales No Bancarios Autorizados con el No. De Cedula del titular.

#### **8. Cobranza Judicial**

En lo que se refiere a la cobranza judicial Mibanco atenderá las instrucciones que impartan los funcionarios judiciales, de conformidad con las disposiciones legales aplicables. Lo anterior sin perjuicio de que el Consumidor Financiero en mora asuma la totalidad de los gastos derivados de esta gestión. Cualquier modificación relacionada con la información suministrada en esta circular será informada por escrito a través de una comunicación directa o a través de los extractos o a través de su página Web.