

## **POLITICAS DE COBRANZA**

### **MOBILIZE LEASE&CO**

Las políticas de recuperación de MOBILIZE LEASE&CO, están orientadas a enfrentar el deterioro de la cartera de manera anticipada y oportuna minimizando las pérdidas y manteniendo la calidad del portafolio dentro de los límites de exposición estimados.

La cobranza podrá efectuarse con recurso externo, con recurso interno o con una combinación de los dos, en las diferentes etapas del proceso, en cumplimiento de las políticas de cobranza aprobadas por la Junta Directiva y de las normas legales vigentes sobre la materia.

La gestión de cobranza se inicia una vez pasada la fecha límite de pago y consiste en contactar e informarle a los clientes, codeudores o garantes acerca del estado de sus obligaciones económicas relacionadas con el contrato de renta suscrito, la comunicación se realizará a través de diferentes medios de contacto tales como llamadas telefónicas, correspondencia física, envío de mensajes de texto, WhatsApp, correos electrónicos, entre otros.

La gestión de cobranza realizada por MOBILIZE LEASE&CO o por sus aliados estratégicos, deberá efectuarse con respeto, garantizando un buen trato a los clientes, brindando información cierta, suficiente, actualizada y de fácil comprensión respecto de las obligaciones objeto de cobro.

Los aliados estratégicos autorizados por MOBILIZE LEASE&CO, para adelantar la gestión de cobro y/o actualización de datos son:

- AECSA S.A.S

### **HORARIOS DE GESTIÓN:**

Todas las gestiones, incluyendo mensajes y correos se deben limitar a los siguientes horarios:

Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 7:00 p.m.

Sábado 8:00 a.m. - 3:00 p.m.

La periodicidad de la semana va de lunes a sábado.



**CANALES DE CONTACTO:**

Los canales para MOBILIZE LEASE&CO o sus aliados estratégicos contactar al cliente, serán aquellos que autorizaron en el formato de vinculación a la Entidad.

Como política de la Entidad se establece que cada cliente **DEBE TENER MÍNIMO COMO DATOS DE CONTACTO, UN NÚMERO CELULAR Y UN CORREO ELECTRÓNICO**. Esto con la finalidad de garantizar el cumplimiento de la debida información para las obligaciones contraídas por las partes.

En caso de tener alguna inquietud sobre los canales de contacto elegidos por usted como titular del crédito, puede comunicarse con la Entidad a través de sus canales de atención:

WhatsApp: 313 312 2581

Correo: [cobranza.mobilizeleaseandco@mobilize-fs.com](mailto:cobranza.mobilizeleaseandco@mobilize-fs.com)

Línea Fija: (601) 484 2797

**DEFINICIONES DE CONTACTO:**

- **CONTACTO EFECTIVO:** para MOBILIZE LEASE&CO el contacto efectivo con el cliente es cuando se genera una interlocución con éste, (pregunta y respuesta, charla o conversación) por cualquier canal sincrónico o asincrónico. El solo envío de una comunicación que no tenga opción de respuesta, no se considera como un contacto directo o efectivo.
- **CLIENTE ILOCALIZADO:** MOBILIZE LEASE&CO determina en este estado: Cuando después de 30 días de repetidos intentos de contacto en diversos horarios y fechas, no contesta, no se logra comunicar o que en el caso que contesten informe que no lo conocen.

**MENSAJES DE SERVICIO Y NOTIFICACIÓN AL CLIENTE (SE EXCLUYEN DE GESTIONES DE COBRANZA)**

- La obligatoriedad de la comunicación vía hábeas data, 20 días antes del reporte. Es un deber legal de todas las entidades y un derecho de los clientes.
- Notificaciones a los clientes días antes del vencimiento de su factura.
- Recordatorios de los canales que tiene disponibles para realizar sus pagos.
- Mensajes a clientes de aviso y/o notificación de suspensión y/o terminación del contrato
- Mensajes informativos sobre el estado del proceso judicial, en caso de existir.



**GESTIÓN DE COBRANZA:**

**La gestión de cobranza** se inicia una vez haya pasado la fecha límite de pago de la factura hasta el momento en que se cancelen los valores en mora, con los datos de contacto registrados y autorizados en el formato de Vinculación firmado con MOBILIZE LEASE&CO, utilizando los siguientes canales de comunicación:

- Llamadas telefónicas
- Mensajes de texto (SMS).
- Correos electrónicos
- WhatsApp

**La gestión de cobranza judicial** es el proceso mediante el cual se acude ante los organismos judiciales para obtener la recuperación de las obligaciones vencidas. Este proceso lo realiza MOBILIZE LEASE&CO a través de los aliados estratégicos.

**GASTOS DE COBRANZA**

De acuerdo con lo dispuesto en el contrato suscrito con MOBILIZE LEASE&CO, los gastos originados por la gestión de Cobranza estarán a cargo del cliente.

Estos gastos, se trasladan al cliente a partir del día 11 de mora, sobre la obligación que presente incumplimiento en el pago y corresponden a un porcentaje del valor de cada pago realizado por el cliente, siempre y cuando exista saldo en mora.

Las tarifas serán las establecidas según los días en mora del crédito al momento del pago, de la siguiente manera:

**TARIFAS****HONORARIOS DE COBRANZA PREJURIDICA**

TEMPORALIDAD DE MORA CARTERA FACTURAS % Sobre el valor en mora \*\*

11-30 Días	4.00%
31-60 Días	6.00%
61-90 Días	7.50%
91 - 120 Días	8.00%
MAYOR A 120 DÍAS NO JUDICIALIZADA	10.00%

**HONORARIOS DE COBRANZA JURIDICA**

15% sobre el valor efectivamente recaudado

\*\* Se realiza el cobro respectivo en el mes posterior al pago.

