

POLÍTICAS Y MECANISMOS ADOPTADOS POR LA ENTIDAD PARA LA GESTIÓN DE LA COBRANZA

El objetivo de **SANTANDER CONSUMER S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO (en adelante, “SANTANDER”)** es mantener una relación activa con sus clientes y procurar que éstos mantengan el pago de sus productos al día para gozar de las ventajas y beneficios que ofrece SANTANDER. Sin embargo, en los casos en los que los clientes no realicen oportunamente el pago de las cuotas pactadas, SANTANDER desplegará una gestión de cobranza enfocada a recuperar los saldos adeudados por el cliente a partir del incumplimiento.

1. Quien represente los derechos SANTANDER, adelantará las gestiones de cobranza preventiva, administrativa, pre-jurídica y jurídica, de manera directa y/o a través de terceros atendiendo a las disposiciones legales y a las instrucciones que sobre la materia ha impartido la Superintendencia Financiera de Colombia.

Las etapas de gestión de cartera se clasifican en:

- *Cobranza Preventiva:* Es la cobranza que se efectúa antes del vencimiento de la cuota. En esta etapa se contacta a los clientes para informar que se encuentran al día con la obligación, se indica la fecha próxima de pago, y el valor a cancelar. Esta gestión no genera ningún tipo de cobro a cargo del cliente.
- *Cobranza Administrativa:* Es la cobranza que se realiza después del vencimiento de la cuota. En esta etapa se contacta a los clientes para validar si presentó alguna novedad en su pago, se recuerda el pago de la obligación y establecer compromisos de pago a fin de evitar reportes negativos ante las centrales de riesgos.
- *Cobranza Pre-jurídica:* Es la cobranza que se realiza a partir de los 61 días de mora en el pago de la obligación, en esta se procede con la notificación al cliente para dar inicio a la ejecución de la garantía mobiliaria, la cual se envía por correo certificado a la dirección de domicilio y correo electrónico registrado por el cliente.
- *Cobranza Jurídica:* Es la cobranza que se realiza a partir del día 60 de mora en el pago de la obligación, o en otros específicos en el contrato de prenda suscrito entre las partes. En este tipo de cobranza, SANTANDER radica ante el abogado externo o casa de cobranza los documentos necesarios que garanticen la posible admisión de una demanda ejecutiva y/o trámite para el pago directo.

2. La política de cobranza de SANTANDER tiene como objeto facilitar a sus deudores, deudor solidario, avalistas, garantes, (en adelante, "**LOS OBLIGADOS**") un medio de recordación que evite el incumplimiento de la obligación y construir opciones con LOS OBLIGADOS que presentan dificultad para la atención de ésta(s) o estén en mora, con el fin de normalizar el pago de sus créditos y evitar acudir en lo posible al cobro judicial. Para este efecto, SANTANDER suministra a LOS OBLIGADOS la información necesaria, clara y precisa que requiera para analizar su situación frente a la deuda y construir con SANTANDER alternativas de pago que conlleven a la normalización de esta.

Con el fin de evitar que LOS OBLIGADOS incurran en mora o esta se incremente, SANTANDER hace gestión preventiva o de cobro prejudicial tal como se detalla a continuación:

- i. La gestión preventiva se lleva a cabo considerando el comportamiento histórico en el pago de sus obligaciones o el flujo de caja acreditado de LOS OBLIGADOS que evidencie riesgo para la atención oportuna de los créditos. Esta gestión se efectúa a través de recordatorios de pago.
- ii. La gestión de cobro prejudicial se inicia en caso de mora y desde en el momento que registre incumplimiento.

SANTANDER podrá realizar la gestión preventiva o de cobro prejudicial directamente con su personal interno dedicado a estos fines o a través de empresas de cobranza o terceros (personas naturales o jurídicas) delegados para tal fin. Las personas que realizan la gestión de cobranza están facultadas para orientar, ofrecer, construir y aceptar acuerdos de pago con los clientes, acordes con las políticas de normalización de cartera y direccionamiento que les imparta SANTANDER. Ninguna persona natural ni jurídica autorizada por SANTANDER para hacer las gestiones de cobranza, está autorizada para recibir dinero de los clientes, a ningún título. Cualquier pago que deban realizar LOS OBLIGADOS a favor de su(s) obligación(es), deberán hacerlo únicamente a través de la caja ubicada en las oficinas de santander, el botón de pagos PSE o la red de oficinas de otro banco con el cual santander tenga convenio de recaudo, lo cual será informado a los obligados por medio de su extracto mensual, información que también se encuentra disponible en la página web: www.santander.com.co.

3. SANTANDER o quien lo represente en la gestión de cobranza deberá cumplir con la normativa establecida relacionada a la competencia y protección del consumidor financiero y cumpliendo los protocolos propios de la entidad, entre algunos aspectos relevantes se tienen los establecidos en la Ley 1328 de 2009 y la Circular Básica Jurídica (Parte I, Título III, Capítulo I relacionada a las instrucciones generales

aplicables a las entidades financieras), así como las demás normas que la complementen, adicionen, modifiquen o sustituyan.

4. Se podrán utilizar contactos telefónicos al titular(es) y referencias cuando no se haya contactado al OBLIGADO, se podrá contactar por medio de mensajes de texto, correo electrónico, correo masivo o personalizado y visitas personales.

a) Las cuotas mensuales deben ser canceladas en su totalidad por el valor pactado y dentro de las fechas establecidas, el no pagar oportunamente sus cuotas generará intereses de mora a la tasa máxima permitida por la ley para el período correspondiente sobre el saldo del capital impagado.

b) Así mismo, a partir de la mora se sumarán a la deuda los gastos que ocasione el cobro extrajudicial de la obligación. Si hubiere lugar a gastos judiciales, los mismos se liquidan de conformidad con las disposiciones legales aplicables sobre los valores vencidos.

Los costos y gastos que causa la cobranza prejudicial deben ser pagados por LOS OBLIGADOS. Sin perjuicio de la gestión de cobro prejudicial que se inicia desde el mismo momento de impago de la(s) obligación(es), actualmente SANTANDER cobra, en créditos de consumo los siguientes costos y gastos:

- (i) Si el cliente cancela las sumas adeudadas antes de los 14 días calendario siguiente a la fecha de próximo pago/cuota, EL BANCO no cobrará la gestión realizada en este periodo. A partir de 15 días en mora, en esta etapa por la gestión de recuperación se cobrará el 5% + IVA sobre los valores en mora.
- (ii) A partir de 31 días y hasta los 60 días de mora EL BANCO cobrará sobre las sumas en mora el 8% de dichas sumas más el correspondiente IVA. Los costos y gastos por la gestión de cobro prejudicial que se cobran a los deudores se determinan por el costo generado sobre cada utilización de algún medio de comunicación y de la actividad desplegada por EL BANCO, incluyendo, los costos de operación y los de administración en la medida en que tales actividades implican un despliegue real de EL BANCO encaminado efectivamente a la recuperación de cartera.
- (iii) A partir de 61 días y hasta los 90 días de mora EL BANCO cobrará sobre las sumas en mora el 15% de dichas sumas más el correspondiente IVA. Los costos y gastos por la gestión de cobro prejudicial que se cobran a los deudores se determinan por el costo

generado sobre cada utilización de algún medio de comunicación y de la actividad desplegada por EL BANCO, incluyendo, los costos de operación y los de administración en la medida en que tales actividades implican un despliegue real de EL BANCO encaminado efectivamente a la recuperación de cartera.

- (iv) a partir de 91 días de mora EL BANCO cobrará sobre las sumas en mora el 20% de dichas sumas más el correspondiente IVA. Los costos y gastos por la gestión de cobro prejudicial que se cobran a los deudores se determinan por el costo generado sobre cada utilización de algún medio de comunicación y de la actividad desplegada por EL BANCO, incluyendo, los costos de operación y los de administración en la medida en que tales actividades implican un despliegue real de EL BANCO encaminado efectivamente a la recuperación de cartera.
- (v) A partir del día 60 de mora en el crédito, las obligaciones entrarán a gestión de cobro judicial, etapa que implica el cobro a cargo del cliente de gastos judiciales, aranceles y/o costas de honorarios de abogado. En esta etapa del proceso si se encuentra entre 61 y 90 días de mora, se cobrará el 15% más IVA; Desde los 91 días de mora, el Banco cobrará 20% más IVA. Estos valores son adicionales a las costas del proceso.

Nota: El pago efectuado en una obligación con una mora igual o superior a 15 días, se aplicará en primer lugar con cargo a los gastos de cobranza que se deriven de las gestiones desplegadas para la recuperación de dicha obligación.

Las modificaciones a las políticas, procedimientos y mecanismos de cobranza prejudicial se informarán a través de la página web de SANTANDER y en la forma establecida por el numeral 5º de la Parte I, Título III, Capítulo I de la Circular Básica Jurídica, Circular Externa No. 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia y en las disposiciones que la adicionen, modifiquen o sustituyan.

5. Para efectos de las gestiones de cobranza preventiva y prejudicial, SANTANDER informa a LOS OBLIGADOS, que la gestión de cobranza podrá ser realizada directamente por SANTANDER o por una entidad aliada contratada para la labor, así mismo, informa que SANTANDER está facultada para contratar los servicios especializados de cobranza con agentes externos, los cuales, a su vez están facultados para buscar las mejores opciones para nuestros clientes a fin de lograr o



establecer acuerdos de pago acordes con las políticas de normalización de cartera y direccionamiento de SANTANDER.

A continuación, se relacionan las entidades (personas naturales o Jurídicas) que están autorizadas para contactar a nuestros clientes. Lo anterior, sin perjuicio de que pueden ser modificadas o actualizadas según la política de la entidad y que podrán ser permanentemente consultadas en nuestra página web www.santander.com.co:

- i. Abogada Gina Santacruz
- ii. Abogados especializados en cobranzas (AECSA)
- iii. Finleco BPO

SANTANDER CONSUMER S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO
Colombia