Finexus
Tus sueños sin complicaciones

POLÍTICA DE COBRANZA



Versión: #03

POLÍTICA DE COBRANZA

La presente Política de Cobranza de **Finexus S.A.S**. establece los lineamientos, procedimientos y criterios que guían la gestión eficiente, ética y transparente del recaudo de cartera por parte de la entidad. Su propósito es garantizar la recuperación oportuna de los recursos financieros, mantener una adecuada liquidez y minimizar los riesgos crediticios, sin comprometer la calidad del servicio al cliente ni el cumplimiento del marco legal vigente.

En **Finexus S.A.S.,** entendemos que una gestión de cobranza efectiva no solo contribuye a la sostenibilidad financiera de la empresa, sino que también fortalece la confianza de nuestros clientes, aliados y partes interesadas. Por ello, esta política contempla prácticas responsables de cobro, criterios de segmentación de cartera, estrategias de contacto y seguimiento, así como mecanismos de conciliación y acuerdos de pago, todo bajo principios de respeto, legalidad y eficiencia.

Esta política aplica a todas las áreas involucradas directa o indirectamente en el proceso de cobranza, y será revisada y actualizada periódicamente para ajustarse a los cambios normativos, del mercado y de la estrategia corporativa de **Finexus S.A.S.**

1. ¿Qué es la gestión de cobranza?

La gestión de cobranza es una actividad cuyos objetivos son prevenir la mora en el cumplimiento de las obligaciones de los clientes deudores o lograr la recuperación de los valores dejados de pagar por estos, procurando que mantengan sus créditos al día.

2. ¿Cómo se realiza la gestión de cobranza?

Se realizarán cuatro (4) gestiones de cobranza: Preventiva, Administrativa, Prejurídica y Judicial, que se describen a continuación:

Gestión de Cobranza	Altura de mora
Cobranza Preventiva	0 días
Cobranza Administrativa	1-90 días
Cobranza Prejurídica	Mayor a 90 días
Cobranza Jurídica/Judicial	Mayor a 120 días

2.1 Cobranza Preventiva

La Gestión Preventiva se lleva a cabo antes de la fecha de vencimiento del pago de la cuota con el fin de recordarle al cliente deudor la fecha límite y el valor a pagar. Esta actividad no genera costos adicionales al cliente deudor.

Cuando se identifica que la cuota correspondiente al mes no ha sido descontada al cliente, se activa de inmediato una gestión de investigación y cobranza con una baja intensidad. En esta etapa, se identifica la causa de la no operación y se verifica la disponibilidad de cupo en nómina para reincorporar la cuota, ya sea de forma total o parcial.

Esta gestión se realiza de manera anticipada, antes de finalizar el mes, con el fin de evitar que el titular incurra en mora y garantizar la recuperación oportuna de la obligación.

2.2 Cobranza Administrativa

Una vez se verifique que el cliente deudor incumplió con el pago de la obligación de mínimo una (1) cuota, **Finexus** ejercerá la actividad de Cobranza Administrativa de acuerdo con sus políticas internas, preferiblemente hasta alcanzar los noventa (90) días de mora.

2.3 Cobranza Prejurídica

Finexus realizará la gestión de Cobranza Prejurídica cuando existan tres (3) cuotas en mora, es decir, con una mora superior a 90 días calendario. En esta etapa, **Finexus** contacta nuevamente al cliente deudor para informarle el estado de su obligación y se proponen alternativas para alcanzar un acuerdo de pago que permita normalizar la obligación.

2.4 Cobranza Jurídico/Judicial

Cuando exista una mora superior a 120 días calendario, **Finexus**, su cesionario o la entidad afianzadora cuando el crédito esté garantizado con la fianza iniciará proceso ejecutivo con el pagaré suscrito por el cliente deudor.

Esta gestión de Cobranza Jurídica/Judicial, se inicia cuando el cliente deudor incumple las cláusulas establecidas en el pagaré y/o documentación del crédito, principalmente cuando exista una manifestada renuencia en la atención y cumplimiento de la obligación.

En lo que se refiere a las costas procesales se atenderán las instrucciones que impartan los funcionarios judiciales, de conformidad con las disposiciones legales aplicables, sin perjuicio de que el cliente deudor será quien asuma la totalidad de las costas procesales derivadas del proceso ejecutivo.

Finexus podrá exigir el pago total de la obligación, aplicando la cláusula aceleratoria a las cuotas no vencidas contemplada en los títulos valores suscritos por los deudores.

La gestión de Cobranza Jurídica será realizada por **Finexus** dependiendo del comportamiento de pago y contactabilidad de los deudores, y podrá incluir hasta el reporte negativo en las centrales de riesgo y de información, de conformidad con la autorización expedida por el deudor, el cual le será informado con la comunicación previa establecida en la ley.

3. ¿Qué medios utiliza Finexus para realizar las gestiones de cobro?

En el evento en que el cliente deudor incurra en mora en el pago de sus obligaciones frente a **Finexus** o a su cesionario en la posición de acreedor, dará aviso inmediato de tal circunstancia a las personas encargadas de efectuar el cobro de la cartera, con el propósito de que inicien gestiones de cobro y de recuperación concernientes, a través de, sin limitarse a, los siguientes mecanismos:

- ✓ Llamadas telefónicas;
- ✓ Mensajes de textos (SMS)
- ✓ Correos electrónicos
- ✓ Redes sociales
- ✓ Correspondencia física
- ✓ WhatsApp

El contacto se realizará a través de los medios autorizados por el cliente deudor en la documentación del crédito.

Todas las actividades desplegadas por **Finexus** para lograr el pago de la obligación quedan debidamente registradas, por tanto, el deudor tendrá derecho a solicitar copia de las mismas a su costa. Todas las inquietudes que le surjan a los deudores le serán atendidas por el ejecutivo de cuenta encargado y/o por la coordinación de servicio al cliente deudor, quienes estarán dispuestos a colaborarles de la mejor manera posible.

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

En **Finexus**, los agentes de cobranza internos o externos procuran realizar la gestión de cobranza en horarios acordes con la actividad económica del cliente y cumpliendo los lineamientos de la Ley 2300 de 2023. Por lo tanto, los horarios en los que se realiza la gestión de cobranza son:

- ✓ 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.

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

Las gestiones de cobranzas prejurídica y jurídica la podrá efectuar personal interno de **Finexus** o entidades externas especializadas en la actividad de cobro y recuperación de cartera (Contact Center, Empresas de Cobranzas y Abogados Externos).

Las entidades externas encargadas de la gestión de cobranza están autorizadas para efectuar acuerdos de pago o negociaciones con los clientes deudores, pero no están autorizados para recibir pagos directamente de parte del cliente deudor o de terceros.

Todos los pagos se deben realizar en los puntos de recaudo que sean autorizados e informados por **Finexus.**

Finexus garantizará el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables a la gestión de cobranza. Así mismo, velará por que las pautas de cobro sean estrictamente cumplidas por los gestores de las obligaciones.

6. ¿Cuáles son algunas de las consecuencias de estar en mora en el cumplimiento de sus créditos?

6.1 Reportes en las centrales de información

El estado mensual de todos los créditos de **Finexus** 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 ese estado, afectando las credenciales financieras y comerciales del cliente deudor, habiendo previamente efectuado la comunicación previa establecida en la ley 1266 de 2008 (habeas data).

6.2 Mayor valor de las obligaciones

Cuando se desplieguen actividades de Cobranza Prejurídica se causarán gastos de cobranza, intereses moratorios y costas procesales que deben ser cubiertos por el cliente deudor.

7. ¿Cómo funcionan los gastos derivados de la Gestión de Cobranza Prejurídica?

Podrán generarse gastos por las gestiones de Cobranza Prejurídica y de Cobranza Jurídica/Judicial, así como honorarios de abogado, por las gestiones de cobro efectuadas, los cuales estarán a cargo del cliente deudor.

En virtud de los costos de la gestión de Cobranza Prejurídica que realice **Finexus,** el producto y la altura de mora en que se encuentra la obligación, se generaran gastos de cobranza del veinte por ciento (20%) del saldo de capital en mora más el IVA correspondiente y será a cargo del cliente deudor y a favor de las personas que realicen las gestiones respectivas. Los anteriores valores se incrementarán de acuerdo con el IVA aplicable.

A partir del día 90 de mora, la respectiva obligación de crédito se enviará para cobro prejurídico, siendo así mismo de cargo del deudor los honorarios que se causen por los servicios del abogado o entidad encargada de la recuperación de la cartera, cuyo monto se regirá por las políticas que al efecto tenga establecidas para ese momento el jurídico.

El cliente deudor deberá pagar desde ese mismo momento los honorarios que causen dicha gestión de cobro. De igual forma, **Finexus** se reserva el derecho de continuar realizando gestión de cobro prejurídico de la cartera que alcance los 90 días de mora, en cuyo caso los honorarios que se creen a cargo del deudor y a favor de las personas encargadas de la gestión del cobro, corresponderán al veinte por ciento (20%) del saldo capital en mora más el IVA correspondiente.

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

La prelación en la aplicación de pagos del cliente deudor es la siguiente:

1º Gastos de Cobranza
2º Cargos Fijos (aplicables a cada producto)

3º Intereses moratorios
4º Intereses corrientes
5º Capital

Todos los pagos parciales que realice un cliente deudor se imputarán primero a los gastos de cobranza, ante cualquier otro concepto.

Los cobros que se hagan por gastos de cobranza son completamente diferentes y adicionales a las sanciones que contempla el título valor, si hay lugar a ello, por el hecho del incumplimiento. Los primeros se aplicarán en la medida en que **Finexus** deba desplegar algún tipo de actividad para recuperar la cartera, mientras los segundos se generan por el simple incumplimiento de la obligación al momento de su vencimiento. Es así como tales gastos de cobranza se causan a favor de **Finexus** por concepto de la contratación de un tercero o por la utilización de la infraestructura de personal, administrativa, de recursos físicos y tecnológicos para adelantar la gestión de cobranza respectiva, cuyos gastos corresponderán al 20% del saldo capital en mora, y deben ser asumidos por el deudor; a lo que debe adicionarse lo correspondiente a los intereses moratorios que se causen y las demás sanciones que especifica la ley por el incumplimiento.

8. Normatividad Aplicable

La normatividad aplicable a la gestión de cobranza es la ley 1266 de 2008, ley 1581 de 2012, ley 2300 de 2023 y las normas que los modifique, reglamenten, complementen o reemplacen.

Nota: La presente política y sus modificaciones rigen en toda la organización a partir de la fecha de aprobación del control documental.

9. Control de Cambios

Fecha	Versión	Descripción del cambio
05/08/2022	01	Creación del documento.
06/102023	02	Se ajusta Política de acuerdo con las directrices de la Ley 2300 del 2023. Se suprime el contacto a las referencias del cliente y se incluye autorización escrita de cliente para realizar contacto en horarios extraordinarios. Se incluye lineamiento "Finexus no contactará al cliente mediante varios canales dentro de una misma semana ni en más de una ocasión durante el mismo día, ni tampoco consultará al consumidor financiero sobre las causas o el motivo del incumplimiento de lo obligación".
19/06/2025	03	Se actualiza política de acuerdo con nuevos lineamientos documentales estipulados en el procedimiento de gestión y control de información (PR-SIG-001). Se eliminan algunas definiciones, se elimina ítems: normativas de nuestros deudores y normalización de las obligaciones. También se realiza la corrección en la clasificación de las alturas de mora, conforme a las etapas del proceso de gestión de cobranza, y se ajustan términos y definiciones.

Elaboró Gerencia Corporativo	Revisó Gerencia General	Aprobó Representante Legal Finexus SAS