

Evite Sanciones y cobros

Para Serfinansa es importante mantener informados a sus clientes acerca de los temas de su interés. Es por eso que teniendo en cuenta la Circular 048 de 2008 expedida por la Superintendencia Financiera, nos permitimos resumirles las políticas y mecanismos implementados por Serfinansa para efectuar la gestión de cobro Prejurídica y Jurídica:

Políticas y mecanismos implementados para realizar la Gestión de Cobro Prejudicial.

La gestión de cobranza prejudicial busca que los clientes que han incurrido en mora normalicen mediante el pago, las obligaciones vencidas, procurando una relación comercial de largo plazo y el acceso permanente a los productos de crédito que SERFINANSA ha diseñado para respaldar a sus clientes en sus proyectos e iniciativas personales. Esta gestión de cobro se inicia una vez ha pasado la fecha límite de pago.

Esta gestión podrá ser realizada por el equipo de negociadores, tanto internos como externos, quienes contactan e informan a los clientes el estado de la(s) obligación(es) mediante diferentes medios de contacto, tales como: llamadas telefónicas, correspondencia física, envío de mensajes -SMS-, correos electrónicos, visitas al domicilio, entre otros, procurando la normalización de las obligaciones vencidas.

La gestión de cobro prejudicial realizada por el equipo de negociadores externos autorizados por SERFINANSA podrá generar, dependiendo de los días en mora y el tipo de producto, hasta el 20% de honorarios sobre el valor vencido, los cuales serán asumidos por el cliente y pagados directamente en las oficinas de SERFINANSA y/o en las cajas de las SUPERTIENDAS OLIMPICA. Así mismo, serán a cargo del cliente todos los gastos administrativos derivados de la gestión de cobro. En ese sentido, se cobrarán las siguientes sumas de dinero a cargo del cliente y a favor de las personas naturales y/o jurídicas que realicen la gestión respectiva.

Cartera Olímpica:

GASTOS DE COBRANZA CARTERA OLIMPICA				
Criterios	6 - 30 días	31 - 60 días	61 - 90 días	91 - 120 días
Porcentaje	4%	6%	8%	12%
Valor Mínimo	\$ 5,000	\$ 5,000		
Valor Máximo	\$ 10,000	\$ 20,000		

Estos porcentajes se aplicarán sobre el valor del pago realizado por el cliente.

La gestión de cobro prejudicial para la cartera de consumo Financiero y Cartera Comercial que realice el equipo de negociadores externos autorizados por SERFINANSA podrá generar, dependiendo de los días en mora y el tipo de producto, hasta el **20%** de honorarios sobre el valor vencido, los cuales serán asumidos por el cliente y pagados directamente en las oficinas de SERFINANSA y/o en las cajas de las SUPERTIENDAS OLIMPICA.

En el evento de mora y pasados 15 días del primer vencimiento, se dará aviso de tal circunstancia a las personas naturales y/o jurídicas encargadas de efectuar la gestión de cobro, con el fin de que se inicie la recuperación pertinente.

- **CREDITO DE VEHICULO**

Se estableció cargar una cuota fija para los créditos vencidos a partir de los 9 días en mora, y un porcentaje del 12% para los créditos vencidos con mora mayor o igual a 61 días, el criterio de cobro se muestra en el siguiente recuadro:

GASTOS DE COBRANZA CREDITO DE VEHICULO				
Criterios	Cobro Prejuridico			Cobro Jurídico
	9 - 30 días	31 - 60 días	Mayor a 61 días	
Costo Fijo	\$ 10,000	\$ 20,000	12%	Una vez la Obligación entre a etapa judicial implica el cobro de Honorarios de Abogado, Gastos Judiciales o Costos a cargo del Cliente

- **CREDITO DE LIBRE INVERSION**

Los Gastos de Cobranza se calculan con un porcentaje sobre el valor de la Cuota del cliente, el cual varía dependiendo de la altura de mora, en donde existe un valor mínimo y un valor máximo a cobrar, el gasto de cobranza se inicia cuando el crédito presente 9 días de mora en adelante tal como lo muestra el recuadro.

GASTOS DE COBRANZA CREDITO LIBRE INVERSION				
Criterios	Cobro Prejuridico			Cobro Jurídico
	9 - 30 días	31 - 60 días	61 - 90 días	Mayor a 91 días
% Gastos de Cobranza	4%	6%	8%	12%
Valor Minimo	\$ 5,000	\$ 10,000		
Valor Maximo	\$ 10,000	\$ 20,000		

Crédito Educativo: se cobrara a cargo del cliente las siguientes sumas de dinero.

- 1). Sobre las cuotas del crédito de la cartera en mora entre 9 y 30 días, se cobrara una suma equivalente al 4%.
- 2) Sobre las cuotas del crédito entre 31 y 60 días de mora, se cobrara una suma equivalente al 6%.
- 3.) Sobre las cuotas del crédito entre los sesenta y un 61 y 90 días de mora, se cobrara una suma equivalente al 8%.

Gestión de Cobro Jurídica: Para los créditos que alcancen los noventa y un día (91) de mora en las obligaciones, éstas podrán entrar a cobro judicial, etapa que implica el cobro de honorarios de abogado, gastos judiciales o costas a cargo del cliente. En todo caso, SERFINANSA se reserva el derecho de remitir anticipadamente la obligación para su cobro por la vía judicial, cuando en su criterio existan circunstancias que lo ameriten, en cuyo caso el cliente deberá pagar, a partir de ese momento, los honorarios que genere la gestión de cobro.

Se aclara que a la suma resultante, se le cargará el costo del IVA que grave dicho servicio y cuyo pago se encuentre a cargo del cliente en mora.

Nuestros agentes internos y externos de cobro no están autorizados a recibir dineros directamente del cliente.

La gestión se realizará con profesionalismo, de forma respetuosa, informándole al cliente sobre el estado de sus obligación y orientándolo para la adecuada normalización de la misma, en los siguientes horarios: De lunes a viernes entre las 7:00 a.m y las 8.00 p.m los fines de semana y días festivos entre las 8.00 a.m y 7.00 p.m . En el evento que el cliente no pueda ser localizado en el horario antes mencionado, intentaremos ubicarlo en horarios extraordinarios.

El cliente puede realizar el pago de sus obligaciones en cualquiera de nuestras cajas de las Supertiendas y Droguerías Olímpica a nivel nacional en horario de atención al público, por Internet en la página Web www.serfinansa.com.co transacciones o en la cuenta referenciada da Banco de Colombia número 4777130401-9.

De igual forma podrá consultar el detalle de la aplicación del pago en el extracto mensual enviado por Serfinansa, por la página Web www.serfinansa.com.co o a través de nuestro Call-Center en Barranquilla al 3509190 en el resto del país al 018000510513.

Recuerde actualizar sus datos de recibo de correspondencia, oficina, correo electrónico, contacto telefónico móvil o fijo para que reciba:

- Información sobre todas las campañas, promociones novedades y servicios.
- Mensajes sobre fechas límites de pago, próximos vencimientos de obligaciones.

Si tiene alguna duda, por favor acercarse a la oficina más cercana, donde le brindarán una mayor información.