

## POLÍTICA DE COBRANZA KOA C.F COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO

### 1. Fundamentos y Principios de la Gestión de Cobro

KOA C.F Compañía de Financiamiento S.A permanentemente brindará acompañamiento y asesoramiento a través de soluciones eficientes y adaptables a cada situación que genere alguna afectación a nuestros clientes, con el propósito de permitir atender de manera oportuna sus obligaciones, por lo cual, pone a disposición su Red de Oficinas, Línea de Servicio al Cliente y nuestro equipo de analistas especializados en cobranza para atenderlo, asesorarle y ofrecerle el portafolio de alternativas de normalización.

Nuestro proceso de gestión de contacto con los clientes se basa en una comunicación exclusiva con el titular del crédito, generando la información del estado de sus obligaciones. Los canales de contacto serán aquellos permitidos, informados y autorizados por el cliente, ejecutando las siguientes acciones: llamadas telefónicas, correspondencia física, correos electrónicos, mensajería SMS, WhatsApp entre otros.

Nuestra labor de contacto se ajusta a la normatividad vigente en Colombia y aquella regulada por la Superintendencia Financiera de Colombia. Siempre garantizando el respeto a nuestros clientes en el contacto, suministrando información veraz, amplia, actualizada y de fácil comprensión relacionada al estado de su crédito.

### 2. Etapas del cobro

De acuerdo con las edades de mora del crédito se han definido las siguientes etapas de cobro:

- ☐ **Gestión Preventiva:** obligaciones que registren 0 días de mora, se ejecutan acciones que buscan recordar e informar al cliente de manera anticipada su fecha de pago, valor del próximo pago y canales de pago, esta gestión no genera costo para el cliente.
- ☐ **Gestión Administrativa:** obligaciones que registren mora a partir de un (1) día y hasta sesenta (60) días, para las operaciones que superen los quince (15) días de mora se generan gastos de cobranza asumidos por el cliente.
- ☐ **Gestión Prejurídica:** obligaciones que registren mora mayor a treinta (60) días y no se encuentre judicializadas, se genera honorarios pre-jurídicos asumidos por el cliente.
- ☐ **Gestión Jurídica:** obligaciones sobre las cuales la entidad financiera inicia las acciones legales por medio de las cuales se busca recuperar lo adeudado por el cliente; este proceso es ejecutado por Abogados Externos. Los gastos y honorarios causados por la gestión judicial serán asumidos por el cliente.

### 3. Gastos y Honorarios por Cobranza

Derivada de la gestión de cobro adelanta, se cargarán los respectivos gastos por cobranza u honorarios a cada crédito del cliente, sobre la(s) cuota(s) que presenten mora a partir

de los dieciséis (16) días, y al incrementar los días en mora se generará una tarifa de cobro diferencial.

Las acciones judiciales serán ejercidas a partir de los días mora definidos por la entidad, sin embargo, es de su resorte ejecutar de manera anticipada estos mecanismos cuando las condiciones del crédito lo ameriten, así mismo respecto de las obligaciones en las que se detecten dificultades en la recuperación de cartera, los gastos y honorarios causados por la gestión judicial estarán a cargo del cliente.

En caso de que un cliente tenga varias obligaciones, la gestión de cobro, gastos por cobranza y honorarios se registrarán por la obligación de mayor edad de mora.

A continuación, relacionamos las tarifas de gastos por cobranza y honorarios.

TARIFAS Y EDADES DE MORA	
15 A 30 DIAS	3%
31 A 60 DIAS	10%
61 A 90 DIAS	15%
91 A 120 DIAS	20%
>120 DIAS	25%

#### 4. Canales para la gestión de Cobro

Nuestra entidad a través de sus equipos de cobranza internos y externos utiliza los canales de contactos a continuación relacionados para el desarrollo de la gestión de cobro, siempre que los mismos estén previamente autorizados por nuestros clientes:

- ☐ Llamadas telefónicas
- ☐ Mensajes de Texto (SMS)
- ☐ Correos electrónicos
- ☐ Mensajes por WhatsApp
- ☐ Envío de correspondencia por medios físicos
- ☐ Aplicaciones que presten el servicio de mensajería instantánea
- ☐ Visitas al domicilio o lugar de trabajo siempre que se cumplan las excepciones contempladas en la ley 2300 de octubre de 2023

Para esta finalidad, recordamos a nuestros clientes la importancia de mantener su información personal y canales de contacto actualizados durante el vínculo comercial con nuestra entidad.

Si requiere actualizar datos personales y/o sus canales de contacto, puede hacerlo a través nuestros canales habilitados por servicio al cliente.

#### 5. Horarios para la gestión de cobro

Con el propósito de dar cumplimiento a lo contemplado en la ley 2300 de 2023 y demás normas que lo regulen, nuestra compañía realiza actividades de cobranza en los siguientes días y horarios:

- ☐ Lunes a viernes 7:00 a.m. y 7:00 p.m.
- ☐ Sábados 8:00 a.m. a 3:00 p.m.
- ☐ Domingos y festivos no se realiza gestión de cobro.

Si usted como cliente requiere ser contactado en horarios diferentes debe manifestarlo expresamente.

## **7. Canales autorizados para realizar el pago de sus créditos**

Convenio Efecty 11 12 43

Cuenta de ahorros Bancolombia Nro. 60240554383 con Nit 900591195

Informamos que ante cualquier reclamación o deficiencia en la prestación del servicio, **KOA C.F COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A.** cuenta con el Defensor del Consumidor Financiero: Serna & Rojas Asociados, a quien puede contactar en caso de cualquier reclamación o deficiencia en la prestación del servicio. A continuación, le indicamos los canales mediante los cuales puede comunicarse:

E-mail: [defensoria@defensoriasernarojas.com](mailto:defensoria@defensoriasernarojas.com)

Dirección: Carrera 16A #80-63. Edificio Torre Oval Oficina 601, Bogotá D.C.

Teléfono: (601) 4898285 Sitio web: [www.defensoriasernarojas.com](http://www.defensoriasernarojas.com)