

## **POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA BBVA Colombia**

### **INTRODUCCIÓN**

BBVA Colombia se encuentra comprometido con la atención de sus clientes, de este modo, con la finalidad de brindar soluciones a los clientes que presentan alguna dificultad de atender con oportunidad sus obligaciones, el Banco ha dispuesto de procesos y procedimientos que permitan conocer las situaciones presentadas, para poderles brindar soluciones personalizadas, que les permitan encontrarse al día con sus obligaciones en la entidad y tener una excelente relación comercial.

Para la gestión de cobranza, BBVA Colombia ha dispuesto un gran equipo interno, que a su vez se apoya en un excelente personal externo altamente calificado, a través de Outsourcing, Contact Center, Casas Externas de Cobranza y Abogados Externos, quienes ejecutan sus labores con apego de lo dispuesto en la normatividad vigente y las políticas de calidad y servicio del Banco, garantizando la protección de los derechos de los consumidores financieros.

### **FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE COBRANZA**

La gestión de cobranza realizada por BBVA Colombia es el conjunto de actividades desarrolladas por la entidad, con el fin de recuperar la cartera vencida o evitar el vencimiento de las obligaciones. Estas actividades se pueden ser realizadas de forma directa por parte del personal interno de BBVA Colombia, o a través de gestores externos especializados en cobranza extrajudicial o judicial.

Es importante que nuestros clientes comprendan que el buen manejo y comportamiento en el pago de sus obligaciones financieras es fundamental para el mejoramiento de los servicios prestados, así como su crecimiento económico y comercial. Por lo que BBVA se encuentra a disposición de sus clientes, a través de los diversos canales que ha establecido para comunicarnos las situaciones que se presenten dentro de nuestra relación financiera.

### **PRINCIPIOS EN LA GESTIÓN DE COBRANZA**

El Banco y sus gestores externos especializados, incorporan dentro de cada una de las gestiones de cobranza los principios de respeto, cordialidad, transparencia, ética y confidencialidad, en este sentido, las dimensiones de estos principios son:

1. Para BBVA Colombia el cliente es lo primero y esto lo expresamos a través del respeto y cordialidad por el cliente en su trato, así mismo, estableciendo protocolos de contacto que desarrollen con calidad y actitud de servicio la relación entre el consumidor financiero y Banco.
2. BBVA Colombia y sus gestores externos especializados, dentro de las gestiones de recuperación de cartera se abstienen de abusar de la posición dominante contractual frente a los clientes.
3. BBVA Colombia ha establecido horarios adecuados para la realización de las actividades de cobranza, ya sea de forma interna o a través de gestores externos especializados, procurando realizar gestiones en horarios acordes con la actividad económica del cliente, información que es actualizada permanentemente.
4. La producción de soluciones y alternativas de normalización del estado de las obligaciones con BBVA Colombia, es un pilar fundamental de la entidad, lo que se desarrolla en el marco de personalización a las situaciones particulares de cada cliente, y acordes con el marco normativo aplicable en concreto, de acuerdo con la política de recuperación de cartera y atendiendo la gestión de los riesgos asociados.
5. Es un compromiso de BBVA Colombia la confidencialidad, reserva y custodia de la información personal y crediticia del cliente, por lo que ha dispuesto de recursos humanos y tecnológicos para que esta información se encuentre debidamente tratada por la entidad y los gestores externos especializados.
6. La presente Política es aplicable a las actividades de cobranza que ejerza BBVA Colombia y sus gestores externos especializados, de acuerdo con el marco normativo y las instrucciones que sobre la materia expedida la Superintendencia Financiera de Colombia.

#### **TIPOS DE COBRANZA**

**GESTIÓN EXTRAJUDICIAL:** Son las actividades desarrolladas con el fin de prevenir que no se genere el pago de las obligaciones o recuperar las obligaciones ya vencidas. Este tipo de gestión de cobranza puede ser, preventiva o administrativa:

- **PREVENTIVA:** La etapa preventiva son acciones generadas con anticipación a la fecha de vencimiento de los productos de crédito, con el propósito de recordar la fecha límite del próximo pago o vencimiento. Se podrá realizar por parte de BBVA Colombia o sus gestores externos especializados a través de llamadas telefónicas, mensajes SMS, IVR o envío de comunicaciones.
- **ADMINISTRATIVA:** En la etapa administrativa se indagan las razones que motivaron el no pago de las obligaciones, se brinda orientación y se definen compromisos de pago que permitan la normalización de las obligaciones. En este sentido a partir del primer día de mora, se podrán efectuar llamadas telefónicas, mensajes SMS, IVR, comunicaciones y/o visitas debidamente programadas.

**GESTIÓN JUDICIAL:** Es la gestión de cobranza que se realiza a través de la presentación de procesos ante los Jueces de la República, en los cuales BBVA Colombia es representado por abogados internos o externos. Las acciones judiciales se inician cuando no se logra la normalización de las obligaciones o cuando el Banco considere que existe un riesgo jurídico o financiero que lo amerite.

**GESTIÓN DUAL:** Es la gestión de cobranza que se realiza a través de acciones de recuperación simultáneas por parte de los agentes externos especializados, los cuales proponen la normalización de las obligaciones impagadas, mediante negociaciones de tipo extrajudicial durante el avance de las diferentes etapas de cobro por vía procesal. Los agentes externos especializados pueden ser distintos a los abogados externos designados para la cobranza judicial.

#### **QUIENES EFECTÚAN LA GESTIÓN DE COBRANZA**

La gestión de cobranza y recuperación de cartera se efectuará a través de personal interno de BBVA Colombia o a través de personal externo como consecuencia de la contratación de gestores externos

especializados. La gestión de cobranza judicial se efectuará a través de abogados internos, externos y/o casas externas de cobro. Los listados de los gestores externos especializados en cobranza podrán ser modificados sin previo aviso a los consumidores, sin embargo en la página web de la entidad [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co) se mantendrá de forma actualizada el listado de los gestores.

Los gestores externos especializados en cobranza se encuentran autorizados por BBVA Colombia para realizar acuerdos de pago o negociaciones con los clientes, sin embargo, no están autorizados a recibir pago alguno, de parte del cliente ni de terceros; estos pagos deben efectuarse únicamente en los canales autorizados por el Banco.

## **TIPOS DE NEGOCIACIONES**

### **ACUERDOS DE PAGO**

Los acuerdos de pago son un mecanismo mediante el cual se materializa por escrito la voluntad de las partes, esto es la del cliente y la del Banco, a través de agentes internos o externos, con el fin de lograr la normalización de las obligaciones. Los acuerdos pueden realizarse con la finalidad de: (i) Cubrir la mora de las obligaciones vencidas, (ii) efectuar el pago del saldo total de las mismas.

Por regla general, los acuerdos de pago en el momento de pactarse, deben recoger el endeudamiento total del deudor y le serán computables para la obtención de posibles descuentos y/o paz y salvos, de todas aquellas obligaciones en las cuales sea deudor, avalista, codeudor o deudor solidario.

En todos los casos para que los acuerdos de pago surtan efecto, requieren de la autorización expresa del Banco impuesta sobre el documento escrito que lo formaliza. Solamente los gestores internos están facultados para aprobar en nombre del Banco los acuerdos y autorizar a la Red de Oficinas la recepción de pagos.

### **REESTRUCTURACIONES Y/O MODIFICACIONES**

A través de esta alternativa de normalización el cliente y BBVA realizan modificaciones en las condiciones inicialmente pactadas sobre un crédito, respecto del plazo, tasa de interés, sistema de amortización, sin desmejoramiento de las garantías.

Todo lo anterior en atención a las normas definidas en la Ley, por la Circular 026 de 2017 emanada por la Superintendencia Financiera de Colombia y demás normas que las complementen o modifiquen, y que regulen esta clase de normalizaciones. BBVA Colombia ofrece estas alternativas bajo las siguientes opciones, sin limitarse a ellas:

- **MODIFICADO O REESTRUCTURADO:** el cual consiste en el desembolso de una nueva operación que consolida el capital de las obligaciones del deudor, registrándose como modificación o reestructuración del crédito, según condiciones de la circular 026 de 2017.
- **REDIFERIDO:** mecanismo a través del cual se lleva el capital de la tarjeta de crédito o cupo rotativo a un nuevo plazo, bajo el mismo contrato.

#### **MEDIOS PARA GESTIONAR LA COBRANZA**

BBVA Colombia y sus gestores externos especializados emplearán individual o simultáneamente los siguientes medios para contacto y gestión de cobranza:

La gestión de cobro se realizará a los números de teléfono fijos y móviles, direcciones físicas y electrónicas, y demás datos suministrados por los clientes, quienes deberán mantenerlos actualizados.

La gestión de cobro también puede dirigirse a las personas que figuren como codeudores, avalistas, referencias, garantes, o deudores solidarios de las obligaciones. El Banco podrá realizar una gestión proactiva con el objetivo de informar la fecha y valor del próximo pago a clientes al día. Esta gestión puede ser realizada a través de llamadas telefónicas, cartas, emails, mensajes de texto o mensajes de voz, de la siguiente forma.

- Llamados telefónicos y contacto directo con el titular de los productos de crédito.
- Llamados telefónicos y contacto con terceros adultos, responsables o representantes, en ningún caso con personas no identificadas.
- Llamados telefónicos con mensaje a contestador automático.
- Visitas debidamente programadas.

- Comunicaciones escritas o electrónicas.
- Mensajería SMS y de voz.
- Respuesta de Voz Interactiva "IVR"

Cuando de manera excepcional se deba contactar a una persona ajena a la relación crediticia, como las personas incluidas por el cliente como "referencia" al adquirir la obligación con BBVA Colombia, la entidad y sus gestores externos especializados se abstendrán de brindarles información sobre la mora y el proceso de la gestión de cobranza, con el fin de respetar la privacidad del cliente y su reputación comercial.

#### **HORARIOS A REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE COBRANZA**

Todos los agentes de cobranza, internos o externos están obligados a desarrollar la gestión de cobro con profesionalismo, de forma respetuosa, informándole con claridad al cliente sobre el estado de sus obligaciones y orientándolo para la adecuada normalización de las mismas, en los siguientes horarios:

<b>DÍAS</b>	<b>HORARIOS</b>
Lunes a Viernes	Entre las 07:00 a.m. y las 08:00 p.m.
Fines de Semana, Días Feriados y/o Festivos	Entre las 08:00 a.m. y las 06:00 p.m.

El Banco los agentes de cobranza internos o externos procuran realizar la gestión de cobranza en horarios acordes con la actividad económica del cliente, por lo tanto y en el evento que el cliente no sea localizado en los horarios antes indicados, se intentará ubicarlo en horarios extraordinarios.

#### **CANALES DE ATENCIÓN**

BBVA Colombia ha dispuesto de los siguientes canales de atención para los clientes que se encuentran en mora en el pago de sus obligaciones, se comuniquen con la entidad:

- Línea BBVA.  
Bogotá 401 0000  
Barranquilla 350 3500

Bucaramanga 630 4000

Cali 889 2020

Medellín 493 8300

Otras Ciudades 01 8000 91 22 27.

- BBVA Net ingresando a: [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co)
- Red 24B Cajeros Automáticos.
- Red de oficinas BBVA Colombia.
- Autoservicio en oficinas BBVA.
- Corresponsales No Bancarios.

En archivo adjunto podrá encontrar el detalle de los canales transaccionales y los pagos que recibe cada uno.

#### **HONORARIOS Y GASTOS DE COBRANZA**

El incumplimiento del deudor en el pago oportuno del crédito y/o en el valor definido para la correspondiente cuota, conduce al Banco a utilizar los medios legales a efectos de recaudar el pago y en desarrollo de esa labor se pueden generar cobros de gastos de cobranza.

Sin embargo la conducta irregular del deudor en el pago de sus obligaciones, por sí misma, no genera el cobro de los honorarios y gastos de cobranza, sino el despliegue de las acciones que el Banco se ve obligado a realizar, a través de sus gestores internos y/o externos.

Los gastos de cobranza ocasionados por la gestión de cobranza extrajudicial y/o judicial, son liquidados siempre sobre el valor de los recaudos efectivos y sobre el valor total del saldo vencido y cobrados en el momento de realizar el pago.

Los honorarios judiciales junto con las costas y gastos del proceso, están a cargo del deudor, según la labor ejecutada por el profesional en derecho, e inicia con la Presentación de la Demanda.

Cuando los productos de crédito se encuentren en gestión de cobranza, los gestores internos y/o externos designados para esta actividad, no pueden recibir directamente ni por interpuesta persona sumas de dinero en efectivo, cheque o en cualquier otro tipo de especie, por ningún concepto.

Los valores a cancelar deben ser entregados en las oficinas del Banco. El pago de los gastos por concepto de cobranza extrajudicial, se realizará en el mismo momento y será detallado en la consignación. Los pagos por concepto de la gestión judicial, deberán ser consignados en las cuentas de los abogados externos, autorizadas por el Banco para tal fin.

Los saldos o cuotas impagadas pueden ser cancelados mediante la domiciliación de las cuentas corrientes o de ahorros de los deudores, y/o mediante la ejecución de procesos automáticos diarios o periódicos. Los dineros serán abonados directamente a las obligaciones según la prioridad de imputación de pagos.

#### **TARIFA DE HONORARIOS DE LA GESTIÓN EXTRAJUDICIAL**

Temporalidad	Vivienda	Comercial	Consumo
11-30 Días	1.5%	3,5%	3,5%
31-60 Días	2.0%	5,5%	6.0%
61-90 Días	4.0%	7,0%	7.5%
91-120 Días	5.0%	8,0%	8.0%
Mayor a 120 días no judicializada	5.0%	10,0%	9.0%
Castigo Año Actual No judicial	12.0%	11,0%	11,0%
Castigo Año Anterior No judicial	12.0%	11,5%	11,5%
Castigo Mayor 2 Años No judicial	12.0%	10,0%	10,0%
Mayor a 120 días judicializada	5.0%	6,0%	6,0%
Castigo Año Actual Judicial	6,0%	6,0%	6,0%
Castigo Año Anterior Judicial	6,0%	5,0%	5,0%
Castigo Mayor 2 Años Judicial	6,0%	5,0%	5,0%

BBVA Colombia asume los gastos de cobranza extrajudicial en el segmento de cartera de Vivienda.

Para la liquidación y cobro de las tarifas por gastos de cobranza extrajudicial o judicial los productos de crédito se agrupan así:

- **CONSUMO:** Cuentas por cobrar, sobregiros y préstamos diferentes a hipotecarios de vivienda.
- **COMERCIAL:** Créditos a empresas para capital de trabajo e inversión, redescuento Bancóldex, Findeter y Finagro, cuentas crédito y microcréditos. Cupos de crédito: Rotativos, Cupo Express y Tarjetas de Crédito, éstas últimas pueden ser Visa: Clásica, Oro, Platinum, Empresarial, Financia "U", Blue y de Negocios y/o MasterCard: Standard, Gold, Corporate y Esencial.



**TARIFA DE HONORARIOS DE LA GESTIÓN JUDICIAL**

Tipo de Normalización	Base Liquidable	Tarifa
Pago Presentación Demanda	Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV)	Se reconocerá $\frac{1}{2}$ SMMLV* *Este valor comprende los gastos que se deriven de la presentación de la demanda hasta la notificación sin incluir gastos que se deriven del emplazamiento.
Pago Mora	Valor efectivamente recaudado por obligación	8% del abono efectivamente aplicado a la obligación. (*)
Reestructuración (incluye trámites de insolvencia persona natural no comerciante y concursales)	Valor del abono realizado por el deudor para acceder a la reestructuración.	1. Con abono: 10% calculado sobre el valor del abono realizado por el deudor para acceder a la reestructuración.  2. Sin abono: Para obligaciones con capital igual o inferior a 100 SMMLV. se reconocerá por honorarios 1 SMMLV.; para obligaciones con saldo de capital mayor, se reconocerá por honorarios 2 SMMLV.
Pago Total	Valor Efectivamente Recaudado	1. Proceso con mandamiento de pago 3% (*).
		2. Procesos con embargo registrado y/o notificación y/o medidas cautelares practicadas 5%
		3. Proceso en trámite de excepciones y hasta sentencia 8%.
		4. Con liquidación presentada y siguientes etapas procesales 10%
Dación en Pago	Valor efectivamente aplicado a las obligaciones, luego de gastos de remate y saneamiento.	1. Proceso con mandamiento de pago y hasta antes de sentencia - 6%
		2. Proceso con sentencia y actuaciones posteriores - 8%
Remate o Adjudicación de Bienes	A. Valor efectivamente aplicado a las obligaciones, luego de gastos de remate y saneamiento.  B. Valor efectivamente recaudado por adjudicación a tercero,	Desde la fecha de presentación de demanda.
		1. Menor o igual a 30 meses- el 11%.
		2. Mayor a 30 y menor o igual a 40 meses - el 10%
		3. Mayor a 40 meses - el 8%.
		A partir de la fecha de ejecutoria del Auto aprobatorio de remate, se reconocerán puntos adicionales si se sanae jurídicamente y entrega el inmueble o el 100% de los títulos judiciales:
		Hasta 45* días - el 2% adicional.
		* Días Calendario contados desde la fecha de ejecutoria del Auto Aprobatorio de remate. Se fija como límite máximo 50 salarios mínimos mensuales legales vigentes por cada garantía.
Restitución de Activos	Leasing Financiero: activos correspondientes a: vehículos, maquinaria y equipos, equipos de cómputo, barcos, trenes y aviones	1. Valor Activo hasta 150 SMMLV Procesos sin Sentencia 6% Proceso con Sentencia 5%
		2. Valor Activo > 150 y hasta 300 SMMLV Procesos sin Sentencia 5% Proceso con Sentencia 4%
		* En ningún evento los honorarios serán inferiores a 3 SMMLV ni superiores a 20 SMMLV
	Leasing Habitacional:	1. Valor Activo hasta 300 SMMLV Procesos sin Sentencia 6% Proceso con Sentencia 5%
		2. Valor Activo > 300 y hasta 600 SMMLV Procesos sin Sentencia 5% Proceso con Sentencia 4%
		* En ningún evento los honorarios serán inferiores a 6 SMMLV ni superiores a 30 SMMLV

#### **APLICACIÓN DE PAGOS**

La imputación de pagos a las obligaciones objeto de cobro, se hará en el siguiente orden: gastos, intereses de mora, intereses corrientes y capitales. El concepto de gastos incluye los ocasionados por la cobranza extrajudicial, extrajudicial y/o judicial; comisiones, seguros, etc. Los gastos de cobranza a favor de agentes externos especializados una vez liquidados se podrán acreditar en la cuenta del agente gestor en el momento del pago.

En caso de que a la obligación no se le haya ejecutado la cláusula de aceleración de plazo, la imputación de pagos a los saldos de la obligación se hará comenzando por la primera cuota vencida.

#### **CANALES DE PAGO:**

- BBVA Net ingresando a: [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co)
- Red de oficinas BBVA Colombia.
- Autoservicio en oficinas BBVA.
- Corresponsales No Bancarios.

Iniciado el cobro jurídico de cualquier obligación, quedan suspendidos los canales electrónicos para la recepción de pagos. En estos casos el deudor debe contactar a los gestores externos y/o internos del Banco con el propósito de llegar a acuerdos que permitan la normalización o pago total de las obligaciones.

#### **BLOQUEO USO DE CUPOS DE CRÉDITO:**

En caso de que alguna de las obligaciones de crédito a cargo del deudor se encuentre vencida, BBVA Colombia podrá suspender el uso de los saldos disponibles en los productos de crédito aprobados bajo la modalidad de cupo. Rotativo, sobregiro, cupo express y/o tarjeta de crédito.

#### **VENTA DE CARTERA**

El Banco, podrá en cualquier momento y sin autorización previa, vender a terceros en todo o en parte las obligaciones de crédito

contratadas por una persona natural o jurídica, para ello se seguirá el siguiente protocolo:

- El Banco informará al cliente por medio escrito, a la última dirección registrada en los aplicativos del Banco, la venta de sus obligaciones, la cesión de los derechos sobre sus créditos, la cesión del cobro judicial y/o extrajudicial, así como de los acuerdos de pagos suscritos con anterioridad a la fecha de la venta.
- El deudor dispondrá, directamente en la oficina gestora de sus obligaciones o en la línea BBVA, de Información sobre la venta de sus créditos, la fecha de perfeccionamiento de la misma y los datos de contacto del propietario de la cartera: nombre, dirección física, ciudad, dirección electrónica y números telefónicos.

**PAGOS PARA CRÉDITOS VENDIDOS:**

El deudor podrá efectuar pagos a las obligaciones vendidas, únicamente en las cuentas de recaudo abiertas por el propietario de la cartera en el Banco o en la entidad financiera elegida por éste para tal fin.

Anexamos directorio de Agencias Externas y de Abogados Externos.