

Apreciado(a) cliente:

Agradecemos haber escogido a Colmena BCSC para atender tus necesidades de crédito. Como entidad financiera, empleamos todos nuestros recursos y capacidad en la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, y nos alegra ver cómo cada crédito que otorgamos nos da la oportunidad de ver a un cliente que crece y se acerca, con nuestro apoyo, a la realización de sus metas y su bienestar.

Así mismo, cada pago que realizan nuestros clientes de crédito nos permite atender las necesidades de otra persona o empresa en busca de recursos. Por eso queremos compartir contigo la importancia de mantener tus obligaciones siempre al día. Esto te permite disponer, además, de excelentes referencias para tus futuras solicitudes de crédito.

En el caso eventual que tuvieras alguna dificultad para efectuar los pagos de tu obligación, te invitamos a ponerte en contacto con nosotros para conocer tu situación y buscar en conjunto la solución más conveniente.

Es importante saber que en el momento en que tu obligación entre en mora es decir, si en la fecha pactada para el pago éste no se efectúa o si se realiza por un menor valor, quedando algún saldo pendiente por atender, el Banco deberá desarrollar gestiones de cobro con el fin de obtener conjuntamente la normalización de tu crédito. Esto enmarcado, claro está, dentro de la política de servicio y respeto por nuestros clientes que siempre ha caracterizado nuestra gestión.

Colmena BCSC desarrolla su gestión de cobranza de la siguiente manera:

- Se inicia de manera **preventiva**, antes del vencimiento de tu obligación, recordándote el pago completo y oportuno de la cuota mediante llamadas telefónicas y el envío a tu domicilio del extracto del crédito.
- Si la obligación presenta un día de mora, se inicia la **gestión de cobro prejudicial** a través de comunicaciones escritas o llamadas telefónicas. De ser necesario, se realiza una visita al domicilio o lugar de trabajo de cada uno de los titulares del crédito.
- En caso de que se agote esta instancia sin que se haya podido normalizar la obligación, se inicia la **gestión de cobro jurídico**. En ella intervienen, además de los funcionarios internos de la Vicepresidencia de Riesgo del Banco, gestores y firmas externas facultadas para efectuar acuerdos de pago sujetándose a las políticas de la entidad. En ningún caso pueden recibir dinero de manera directa.

Para atender el **pago de tus obligaciones**, bien sea que encuentren al día o en cobro prejurídico, cuentas con la red de oficinas del Banco a nivel nacional, además de las opciones de débito automático, Audio Colmena y www.colmena.com.co

Dependiendo de los días en mora y el tipo de crédito, se generarán costos de cobranza no mayores al 15% del saldo en mora. Se debe tener en cuenta que los costos de la gestión de cobranza prejudicial serán trasladados al deudor.

Para **créditos de vivienda**, los gastos derivados de la gestión de cobro prejudicial correrán por cuenta del Banco hasta el momento en que se presente la demanda judicial. Los gastos correspondientes al cobro jurídico serán asumidos por el deudor.

Para créditos diferentes de vivienda, ten presente,:

Si tu obligación entra en mora desde el primer día de vencimiento, el Banco podrá debitar los montos disponibles de todas tus cuentas, sean de ahorro o corriente, con el fin de hacer abonos totales o parciales al (los) crédito(s) vencido(s).

Puedes conocer el detalle de tu pago en el siguiente extracto mensual y si tienes clave, también lo puedes consultar en nuestra página web.

En la siguiente tabla encuentras el porcentaje de gastos de cobranzas dependiendo del tipo de crédito, edad de mora, rangos de saldo de capital o el valor actual de pago mínimo para tarjeta de crédito, según el caso.

PORCENTAJE DE GASTOS GENERADOS POR COBRANZAS APLICADOS SOBRE EL VALOR VENCIDO SEGÚN EDAD DE MORA. APLICA PARA CREDITOS

FRANJA DE COBRO	EDAD DE MORA (días)	RANGOS DE SALDOS DE CAPITAL	
		Menor a \$20.000.000	Desde \$20.000.000
ADMINISTRATIVO	16-30	3%	1%
PREJURÍDICO	31-90	10%	5%
NEGOCIACIÓN y CASTIGADA	mayor a 90	15%	8%

PORCENTAJE DE GASTOS GENERADOS POR COBRANZAS, APLICADOS SOBRE EL VALOR VENCIDO SEGÚN EDAD DE MORA.

APLICA PARA TARJETA DE CREDITO Y CREDITO ROTATIVO

FRANJA DE COBRO	EDAD DE MORA		VALOR ACTUAL DEL PAGO MÍNIMO	
	TARJETA DE CRÉDITO	ROTATIVO	Menor a \$1.000.000	Desde \$1.000.000
ADMINISTRATIVO	Altura Mora 1 (cabeza mora 30)	31-60	5%	3%
PREJURÍDICO	Altura Mora 2 y 3 (cabeza mora 60 y 90)	61-119	10%	6%
NEGOCIACIÓN y CASTIGADA	Desde Altura Mora 4 (desde cabeza mora 120)	Desde 120 en adelante	15%	8%

En caso de requerir información adicional, te invitamos a contactarnos a través de **Audio Colmena** en los teléfonos 307-7030 en Bogotá, 575-2010 en Medellín, 608-0808 en Cali, 353-3000 en Barraquilla, 878-3440 en Manizales, 652-7770 en Bucaramanga y la línea gratuita nacional 01-8000 911-330 para otras ciudades, además, para créditos de vivienda, en los Centros de Atención de Cobranzas ubicados en las principales ciudades del país y para los créditos diferentes a vivienda en los Centros de Atención Personalizada (CAP), cuya ubicación también está en nuestra página web..

Adicionalmente, en nuestra página web, encontrarás los datos de contacto de los funcionarios de la Vicepresidencia de Riesgo, el directorio de nuestros Centros de Atención de Cobranzas, Centros de Atención Personalizada y el directorio de gestores externos autorizados para efectuar la gestión de cobro.

Recuerda, lo más importante para nosotros como Banco y nuestro mejor deseo, es que te beneficies de la oportunidad del crédito y atiendas correctamente tus obligaciones. Más allá del crédito, tenemos para ti un portafolio de productos y servicios que te ayudarán a progresar y cumplir todos tus propósitos, en una relación de mutuo beneficio a largo plazo

Cordialmente,

JULIO ENRIQUE SANZ GALINDO
 Vicepresidente Comercial