SOCIEDAD DE GESTIÓN Y APOYO EMPRESARIAL S.A.S



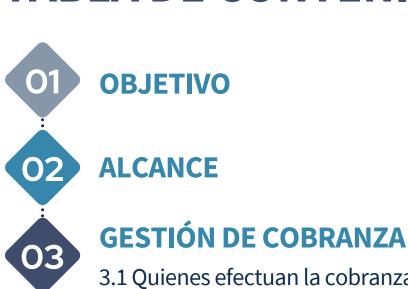
SOEMPRESARIAL

POLÍTICAS DE COBRANZA

2025



TABLA DE CONTENIDO



3.1 Quienes efectuan la cobranza

3.2 Etapas de cobro

3.3 Gastos de cobranza

3.4 Horarios de cobranza

3.5 Canales de cobranza

TIPOS DE NORMALIZACIÓN DE CARTERA







1. OBJETIVO

SOEMPRESARIAL S.A.S está comprometida en brindar alternativas a sus clientes para que logren ponerse al día con sus obligaciones financieras, mejorando su historial crediticio y evitando mayores afectaciones a su situación financiera. Para ello, ha establecido procesos claros y respetuosos para la recuperación de cartera.

2. ALCANCE

La gestión de cobranza aplica a todos los clientes de SOEMPRESARIAL S.A.S con obligaciones en mora, desde la etapa preventiva hasta la recuperación judicial, siguiendo la normatividad legal vigente en Colombia.

3. GESTIÓN DE COBRANZA

3.1. Quiénes efectúan la gestión de cobranza

La gestión de cobranza y los eventuales procesos judiciales serán realizada por SOEMPRESARIAL S.A.S. a través de su división jurídica, así como la delegación a abogados terceros para adelantar los proceso judiciales pertinentes.

3.2. Etapas de Cobro

Se clasifica la cartera en diferentes etapas:



- **Etapa Administrativa:** En esta etapa se debe gestionar y buscar solución de pago con una primera comunicación vía telefónica invitándolos realizar un acuerdo de pago para normalizar la obligación., igualmente se debe continuar con el proceso mensual de consulta de cupos y de reincorporación por el cupo presentado.
- Etapa Prejurídica: Se enviará correspondencia por correo certificado al deudor, notificándolo del estado de su obligación, e indicándole el reporte ante centrales de riesgo (Carta 1) en caso de no recibir respuesta durante los 30 días siguientes al envío de la comunicación. Se enviará una nueva comunicación de notificación de inicio de proceso ejecutivo, por el cual esta obligación cambia a la ETAPA JURIDICA (Carta 2). Todos los gastos administrativos de cobranza, generados hasta esta etapa, serán cubiertos por el deudor.
- **Etapa Jurídica:** No existiendo solución de pago en las anteriores etapas de gestión, se envía al profesional jurídico para que continúe con el proceso de recuperación de la deuda. Es el paso más estricto en el proceso de cobro.

Parágrafo 1. Todos los gastos que ocasione el cobro Jurídico, estarán a cargo del deudor, tal como se establece en el pagaré que respalda la obligación.

Parágrafo 2. El abogado estudiará el respectivo caso y evaluará si el caso lo amerita, determinando la viabilidad de recuperar la obligación por esta vía.



3.3 Gastos de Cobranza

El cliente asumirá los costos generados por la gestión de cobranza, liquidados sobre el saldo vencido de acuerdo con la etapa de mora.

Los gastos judiciales y costas procesales, cuando aplique, serán cobrados conforme lo determine la autoridad judicial.

3.4 Horarios de Cobranza

Las actividades de cobranza se realizarán respetando los derechos de los clientes, conforme Ley 2300 de 2023 y en los siguientes horarios:

- Lunes a viernes: de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Sábados: de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

3.5 Canales de Cobranza

Las gestiones de cobro se realizarán principalmente mediante llamadas telefónicas, mensajes de texto (SMS), WhatsApp, correos electrónicos y correspondencia.

4. TIPOS DE NORMALIZACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA

- Acuerdo de pago: Convenios escritos para la normalización de obligaciones, previo análisis y autorización de SOEMPRESARIAL S.A.S.
- Condonaciones: Aplicables únicamente a saldo remanente después del pago de capital o por políticas especiales de la compañía, previa autorización expresa.



5. IMPORTANTE

- **SOEMPRESARIAL S.A.S** se compromete a respetar los horarios de contacto autorizados por ley y a evitar prácticas invasivas, acosadoras o reiterativas fuera de los tiempos establecidos. NO se realizarán llamadas fuera del horario legal ni se ejercerá presión indebida sobre los clientes.
- Cualquier inconformidad por parte del cliente sobre el manejo de la cobranza podrá ser reportada directamente a los canales oficiales de servicio al cliente de SOEMPRESARIAL S.A.S.

