POLÍTICA DE COBRO

ELECTROL FIBRA ÓPTICA (EFO) efectúa créditos a quienes cumplan con las normas y requisitos establecidos para ello y es obligación de estos mantenerlos al día y además realizar su cancelación total; teniendo en cuenta que los recursos deben ser recaudados en los plazos establecidos.

Con el objetivo de brindarle información oportuna y dar cumplimiento a la circular externa No. 048 del 25 de septiembre de 2008 de la Superintendencia Financiera de Colombia, a continuación, queremos compartirle las políticas de gestión y las diferentes alternativas de normalización que ofrece EFO a nuestros clientes.

ETAPAS DE COBRO:

Preventiva: Con anticipación a la fecha de vencimiento ELECTROL FIBRA ÓPTICA (EFO) efectuará gestiones con el propósito de recordar la fecha del próximo pago o vencimiento.

Administrativa: a partir del primer día de mora, ELECTROL FIBRA ÓPTICA (EFO) a través de asesores internos o externos efectuará las gestiones con el propósito de recuperar los valores adeudados. Compuesto por créditos que se encuentren en mora de entre **1 y 60 días**.

Pre jurídica: Actividad realizada por ELECTROL FIBRA ÓPTICA (EFO) o por terceros contratados y autorizados por la empresa para recuperar la cartera en mora. Compuesto por créditos que se encuentren en mora de entre **61 y 90 días**.

Jurídica: Cuando no se logra la recuperación en las etapas anteriores ELECTROL FIBRA OPTICA (EFO) podrá iniciar la cobranza por la vía judicial a través de abogados internos o externos. Compuesto por créditos con mora superior a los 90 días, momento en el cual se inicia el proceso de alistamiento para cobro jurídico.

A partir de los 31 días de mora, en razón de la gestión desplegada para recuperar la cartera, se generarán **gastos de cobranza,** los cuales correrán por cuenta del deudor. Estos se cubrirán en primera instancia con el pago realizado, y se liquidarán sobre el valor cancelado.

En el caso de cobro de cartera por vía jurídica, los gastos del proceso y honorarios también correrán por cuenta del deudor.

En todo caso, EFO se reserva el derecho de remitir anticipadamente la obligación a cobro jurídico si se identifican clientes renuentes o de alto riesgo de mora e irrecuperabilidad de la cartera sustentada.

MECANISMOS PARA GESTIÓN DE COBRO:
ELECTROL FIBRA ÓPTICA (EFO) a través de sus asesores internos o externos podrá utilizar uno o varios de los siguientes mecanismos para obtener el contacto con los deudores:
Llamadas telefónicas, cartas, mensajes de texto, mensajes al whatsapp, mensajes en buzón de celular o contestador automático, visitas, e-mails, que hayan sido aprobados previamente por el deudor, conforme lo establece la ley 2300 de 2023.

Las gestiones de cobro serán realizadas al titular y deudores solidarios.

En las gestiones telefónicas de no contactarse al deudor se puede dejar mensajes con terceros adultos como: cónyuge, hijos, padres, hermanos, en ningún caso con personas no identificadas a las anteriormente relacionadas.

La gestión de cobro se realizará de manera respetuosa con nuestros Clientes: el contacto con los deudores se realizará en horarios adecuados y permitidos por la ley, de manera cortés, transparente y clara, informando sobre el estado de sus obligaciones y orientándolo de forma apropiada sobre los productos de normalización y el modo de cancelar o poner al día su deuda.

HORARIOS:
Los horarios son los siguientes: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. En el evento en que el cliente no sea localizado en los horarios descritos anteriormente ELECTROL FIBRA ÓPTICA (EFO) intentará ubicarlo en otros horarios diferentes.

Si un cliente no ha sido localizado, ELECTROL FIBRA ÓPTICA (EFO) podrá acudir a las referencias personales suministradas en el formulario de solicitud de crédito para tratar de ubicarlo o a otros medios que sean permitidos por la ley.

Los honorarios se determinarán en forma porcentual por el valor efectivamente recaudado o pagado por capital e intereses corrientes, intereses de mora, seguros y otros cargos, teniendo en cuenta el porcentaje descrito en la siguiente tabla: Etapa

Etapa	**% de honorarios**
Pre- jurídica	10% + IVA
Jurídica	12% + IVA

Canales a través de los cuales se podrán efectuar los pagos:

Los pagos deben realizarse a través de transferencia electrónica a la cuenta que indique al momento del cobro a nombre de la empresa.

Las Casas de cobranzas, Asesores de cobranzas y abogados no están autorizados para recibir dinero a nombre de ELECTROL FIBRA ÓPTICA (EFO).

El cobro es un servicio adicional brindado por el área de créditos el cual está encaminado a recuperar los dineros adeudados por los clientes a ELECTROL FIBRA ÓPTICA (EFO), por lo tanto el hecho de que el cliente no haya sido contactado no lo exime de la responsabilidad de cancelar las cuotas en forma periódica y oportuna.

ACUERDOS DE PAGO:

¿Qué es un acuerdo de pago? Es la facilidad que se otorga al deudor para pagar en partes las cuotas o el valor vencido. Para adelantar cualquier negociación, la obligación de Crédito Directo debe presentar mora menor a 90 días o debe estar en la etapa de cobro Pre jurídico.

¿Qué pasa en centrales de riesgo si aplico este mecanismo? Un acuerdo de pago no genera reporte en centrales de riesgo.

¿Como accedo a este mecanismo? El cliente puede solicitar el mecanismo de acuerdos de pago máximo 2 veces en el año calendario, no se puede condonar capital ni intereses, se pueden diferir los pagos aplicando el mecanismo de prórrogas, La solicitud de acuerdo de pago debe remitirse a EFO de manera escrita o a través de correo electrónico.

Para la gestión de cobro nos amparamos en la ley 2300 de 2023 y en las directrices de la Superintendencia de Industria y comercio.

JUAN FELIPE MARTINEZ HERRERA
Gerente.