

POLITICAS DE COBRANZA MOBILIZE FINANCIAL SERVICES

Las políticas de recuperación de MOBILIZE FINANCIAL SERVICES una marca de RCI COLOMBIA S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO, están orientadas a enfrentar el deterioro de la cartera de manera anticipada y oportuna minimizando las pérdidas y manteniendo la calidad del portafolio dentro de los límites de exposición estimados.

La cobranza podrá efectuarse con recurso externo, con recurso interno o con una combinación de los dos, en las diferentes etapas del proceso, en cumplimiento de las políticas de cobranza aprobadas por la Junta Directiva y de las normas legales vigentes sobre la materia.

La gestión de cobranza se inicia una vez pasada la fecha límite de pago y consiste en contactar e informarle a los clientes, codeudores o garantes acerca del estado de su crédito a través de diferentes medios de contacto tales como llamadas telefónicas, correspondencia física, envío de mensajes de texto, WhatsApp, correos electrónicos, entre otros.

La gestión de cobranza realizada por MOBILIZE FINANCIAL SERVICES o por sus aliados estratégicos, deberá efectuarse con respeto, garantizando un buen trato a los clientes, brindando información cierta, suficiente, actualizada y de fácil comprensión respecto de las obligaciones objeto de cobro.

Los aliados estratégicos autorizados por MOBILIZE FINANCIAL SERVICES, para adelantar la gestión de cobro y/o actualización de datos son:

- AECSA S.A.S
- Emergia Customer Care Colombia S.A.S.
- BUSINESS MANAGEMENT & LOGISTICS LTDA BM&L

HORARIOS DE GESTIÓN:

Todas las gestiones, incluyendo mensajes y correos se deben limitar a los siguientes horarios:

Lunes a Viernes 7:00 a.m. - 7:00 p.m.

Sábado 8:00 a.m. - 3:00 p.m.

La periodicidad de la semana va de lunes a sábado.

CANALES DE CONTACTO:

Los canales para MOBILIZE FINANCIAL SERVICES o sus aliados estratégicos contactar al cliente, serán aquellos que autorizaron en el formato de vinculación a la Entidad.

Como política de la Entidad se establece que cada cliente **DEBE TENER MÍNIMO COMO DATOS DE CONTACTO, UN NÚMERO CELULAR Y UN CORREO ELECTRÓNICO.** Esto

con la finalidad de garantizar el cumplimiento de la debida información para las obligaciones contraídas por las partes.

En caso de tener alguna inquietud sobre los canales de contacto elegidos por usted como titular del crédito, puede comunicarse con la Entidad a través de sus canales de atención:

WhatsApp: 316 831 4987

Correo: clientes@mobilize-fs.com

Celular: 350 318 9889

Bogotá: (601) 491 8516

Medellín: (604) 480 3474

Línea gratuita a nivel nacional: 018000411180

DEFINICIONES DE CONTACTO:

- **CONTACTO EFECTIVO:** para MOBILIZE FINANCIAL SERVICES el contacto efectivo con el cliente es cuando se genera una interlocución con éste, (pregunta y respuesta, charla o conversación) por cualquier canal sincrónico o asincrónico. El solo envío de una comunicación que no tenga opción de respuesta, no se considera como un contacto directo o efectivo.
- **CLIENTE ILOCALIZADO:** MOBILIZE FINANCIAL SERVICES determina en este estado:
Cuando después de 30 días de repetidos intentos de contacto en diversos horarios y fechas, no contesta, no se logra comunicar o que en el caso que contesten informe que no lo conocen.

MENSAJES DE SERVICIO Y NOTIFICACIÓN AL CLIENTE (SE EXCLUYEN DE GESTIONES DE COBRANZA)

- La obligatoriedad de la comunicación vía hábeas data, 20 días antes del reporte. Es un deber legal de todas las entidades Financieras y un derecho de los clientes.
- Notificaciones a los clientes 5 días antes del vencimiento de su fecha de pago.
- Recordatorios de los canales que tiene disponibles para realizar sus pagos.
- Mensajes a clientes de renovación de seguros y comunicaciones que tengan que ver con seguros.
- Mensajes informativos sobre el estado del proceso judicial, en caso de existir.

GESTIÓN DE COBRANZA:

La **gestión de cobranza** se inicia una vez haya pasado la fecha límite de pago del crédito hasta el momento en que se cancelen los valores en mora, con los datos de contacto registrados y autorizados en el formato de Vinculación firmado con MOBILIZE FINANCIAL SERVICES, utilizando los siguientes canales de comunicación:

Llamadas telefónicas
Mensajes de texto (SMS).
Correos electrónicos
WhatsApp

La gestión de cobranza judicial es el proceso mediante el cual se acude ante los organismos judiciales para obtener la recuperación de las obligaciones vencidas. Este proceso lo realiza MOBILIZE FINANCIAL SERVICES a través de los aliados estratégicos.

De acuerdo con lo dispuesto en la Circular Externa No. 048/2008 de la Superintendencia Financiera de Colombia y en el contrato suscrito con MOBILIZE FINANCIAL SERVICES, los gastos originados por la gestión de Cobranza estarán a cargo del cliente.

Estos gastos, se trasladan al cliente a partir del día 11 de mora, sobre la obligación que presente incumplimiento en el pago y corresponden a un porcentaje del valor de cada pago realizado por el cliente, siempre y cuando exista saldo en mora.

Las tarifas serán las establecidas según los días en mora del crédito al momento del pago, de la siguiente manera:

TARIFAS

HONORARIOS DE COBRANZA PREJURIDICA

TEMPORALIDAD DE MORA CARTERA VEHICULOS % Sobre el valor en mora **

11-30 Días	4.00%
31-60 Días	6.00%
61-90 Días	7.50%
91 – 120 Días	8.00%
MAYOR A 120 DÍAS NO JUDICIALIZADA	10.00%

HONORARIOS DE COBRANZA JURIDICA

15% sobre el valor efectivamente recaudado

** Se realiza el cobro respectivo en el mes posterior al pago.

REGISTRO GARANTÍAS MOBILIARIAS

A continuación, encontrará Los nuevos precios aplicables a los diferentes formularios del Registro de Garantías Mobiliarias para la vigencia del año 2023, lo anterior en concordancia con la Resolución 834 de 2014, 0356 de 2015 y 001 de 2015 del Ministerio de Comercio Industria y Turismo:

Formulario de Registro	Costo sin impuestos
Inscripción Inicial (nueva garantía)	\$ 46.000

Modificación Global Acreedor/Entidad	\$ 46.000
Formulario de Ejecución Concursal	\$ 46.000
Modificación de Registros	\$ 14.280
Cancelación	\$ 12.000
Cesión	\$ 12.000
Ejecución	\$ 12.000
Restitución	\$ 12.000
Terminación de la Ejecución	\$ 12.000
Terminación de la Ejecución Concursal	\$ 12.000
Certificados pre-pagados	\$ 7.000

Nota: Los anteriores valores están en pesos colombianos y NO incluyen el IVA del 19%, ni el costo de las retenciones si a ello hay lugar. El valor de los impuestos debe sumarse a los valores indicados en la presente tabla.

TARIFAS RUNT

Preinscripción RUNT	\$ 15.900
Cancelación RUNT	\$ 15.900

TARIFA LEVANTAMIENTO DE PRENDA

Levantamiento de prenda	\$144,900 incluye IVA.
-------------------------	------------------------