2020

POLÍTICAS
GESTIÓN DE COBRANZA

MISSION® S.A.S
Simplemente Soluciones

AREA DE CARTERA Y COBRANZA

MISSION S.A.S

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 2
FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE COBRANZA 3
PRINCIPIOS EN LA GESTIÓN DE COBRANZA 3
TIPOS DE COBRANZA 4
GESTIÓN EXTRAJUDICIAL 4
GESTIÓN JUDICIAL 5
GESTIÓN DUAL. 5
QUIENES EFECTÚAN LA GESTIÓN DE COBRANZA 5
TIPOS DE NEGOCIACIONES ACUERDOS DE PAGO 5
REFINANCIACIONES 6
MEDIOS PARA GESTIONAR LA COBRANZA 6
HORARIOS A REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE COBRANZA 7
CANALES DE ATENCIÓN 7
HONORARIOS Y GASTOS DE COBRANZA 8
TARIFA DE HONORARIOS DE LA GESTIÓN EXTRAJUDICIAL 8
APLICACIÓN DE PAGOS 9
CANALES DE PAGO: 9

INTRODUCCIÓN

MISSION S.A.S se encuentra comprometido con la atención de sus clientes, de este modo, con la finalidad de brindar soluciones a los clientes que presentan alguna novedad en su descuento a través de la figura de libranza, la entidad ha dispuesto de procesos y procedimientos que permitan conocer las situaciones presentadas, para poderles brindar soluciones personalizadas, que les permitan normalizar sus obligaciones con la entidad.

Para la gestión de cobranza, MISSION S.A.S ha dispuesto un equipo interno de trabajo, que a su vez se apoya en 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 de la entidad, garantizando la protección de los derechos de los consumidores financieros.

FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE COBRANZA

La gestión de cobranza realizada por MISSION S.A.S es el conjunto de actividades desarrolladas por la entidad, con el fin de recuperar la cartera vencida (termino el plazo pactado) o evitar el vencimiento de las obligaciones. Estas actividades pueden ser realizadas de forma directa por parte del personal interno de MISSION S.A.S, 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 cual MISSION se encuentra a disposición de sus clientes, a través de los diversos canales para establecer una comunicación respecto de las situaciones que se presenten dentro de nuestra relación financiera.

PRINCIPIOS EN LA GESTIÓN DE COBRANZA

La entidad y sus gestores externos 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 MISSION S.A.S el cliente es lo primero, y esto lo expresamos a través del respeto y cordialidad hacia él, así mismo, estableciendo protocolos de contacto desarrollados con calidad y actitud de servicio respecto de la relación entre el consumidor y la entidad.
2. MISSION S.A.S 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 de nuestros clientes y la normatividad vigente.
3. La propuesta de soluciones y/o alternativas de normalización del estado de las obligaciones con MISSION S.A.S, es un pilar fundamental de la entidad; lo que se desarrolla en el marco de las situaciones particulares de cada cliente, y acordes con el marco normativo aplicable en concreto, de acuerdo con esta política de recuperación de cartera, atendiendo la gestión de los riesgos asociados.

4. Para MISSION S.A.S es un compromiso la confidencialidad, reserva y custodia de la información personal y crediticia de nuestros clientes, 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.

5. Para MISSION S.A.S. el estado se crédito se modificará a "Fallecido" desde el momento en el que se cuente con el acta civil de registro de defunción, único documento valido para dar por terminado el crédito y así efectuar el trámite correspondiente ante la aseguradora.

6. Para MISSION S.A.S. se dará por terminado un crédito por Incapacidad Permanente siempre y cuando se presente la calificación por invalidez superior al 50% determinada por Junta médica, desde el momento en el que la aseguradora reconozca y de por aceptada la indemnización por este concepto.

7. La presente Política es aplicable a las actividades de cobranza que ejerza MISSION S.A.S y sus gestores externos especializados, de acuerdo con el marco normativo y las instrucciones que sobre la materia expedida la Superintendencia de Sociedades.

TIPOS DE COBRANZA

GESTIÓN EXTRAJUDICIAL

Son las actividades desarrolladas con el fin de prevenir que las obligaciones ingresen en estado de mora y/o recuperar las obligaciones ya vencidas. Este tipo de gestión de cobranza es, 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 realiza por parte de MISSION S.A.S o sus gestores a través de llamadas telefónicas, mensajes SMS, o envío de comunicaciones.

- ADMINISTRATIVA: En la etapa administrativa se indagan las razones que motivaron la falta de pago de las obligaciones, brindando orientación, y definiendo compromisos de pago que permitan la normalización de la mora. En este sentido a partir del primer día de mora, se podrán efectuar llamadas telefónicas, mensajes SMS, 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 MISSION S.A.S es representado por abogados externos. Las acciones judiciales se inician cuando no se logra la normalización de las obligaciones o cuando la entidad 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 y/o abogados externos especializados, los cuales proponen la normalización de las obligaciones en mora, mediante negociaciones de tipo extrajudicial durante el avance de las diferentes etapas de cobro por vía procesal.

QUIENES EFECTÚAN LA GESTIÓN DE COBRANZA

La gestión de cobranza y recuperación de cartera se efectúa a través de personal interno de MISSION S.A.S o a través de personal externo. La gestión de cobranza judicial se efectuará a través de abogados externos de cobro. Los listados de los gestores externos especializados en cobranza podrán ser modificados sin previo aviso a los consumidores.

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 de nuestros clientes y la entidad, a través de agentes internos y/o externos, con el fin de lograr la normalización de las obligaciones. Los acuerdos puedes 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 recaudar el saldo en mora total del deudor y le serán computables para la obtención de posibles descuentos de todas aquellas obligaciones en las cuales sea deudor principal.

En todos los casos, para que los acuerdos de pago surtan efecto, requieren de la autorización expresa de la entidad, siendo de obligatorio cumplimiento la suscripción del documento escrito que lo formaliza (membrete y numeración interna).

REFINANCIACIONES

A través de esta alternativa de normalización el cliente y MISSION S.A.S acuerdan realizar un nuevo estudio de crédito, con el fin de recoger las obligaciones en mora, conforme a la capacidad de pago del cliente.

MEDIOS PARA GESTIONAR LA COBRANZA

MISSION S.A.S y sus gestores externos especializados emplearán individual o simultáneamente, los siguientes medios para contacto y gestión de cobranza:

A. La gestión de cobro se realiza a los números de teléfono fijos y móviles, direcciones físicas y electrónicas, y demás datos suministrados por los clientes, quienes deberán mantenerlos actualizados.
B. La gestión de cobro también se dirige a las personas que figuren como codeudores, y/o referencias.
C. La entidad realiza una gestión proactiva con el objetivo de informar la fecha y valor del próximo pago a clientes al día. Esta gestión es realizada a través de llamadas telefónicas, cartas, emails, mensajes de texto o mensajes de voz.

Todo lo anterior se realiza de la siguiente manera:

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

- Comunicaciones escritas Y/o electrónicas.
- Mensajería SMS y de voz.

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 MISSION S.A.S, 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 de nuestros clientes 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 orientándolos para la adecuada normalización de estas, en los siguientes horarios:

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

La entidad y los agentes de cobranza externos procuran realizar la gestión de cobranza en horarios acordes con la actividad económica de nuestros clientes, 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

MISSION S.A.S 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 MISSION S.A.S. Bogotá 7469549
- MISSION S.A.S Net ingresando a: www.mission.com.co
- Red bancaria Autorizadas por MISSION S.A.S..
- Corresponsales no Bancarios. (Baloto Electrónico)

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 a La entidad 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 La entidad 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 de las obligaciones en mora, 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 procesales 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 designados para esta actividad no pueden recibir directamente, ni por interpuesta persona, sumas de dinero en efectivo, cheque y/o en cualquier otro tipo de especie, bajo ningún concepto.

Los valores para cancelar deben ser pagados en las oficinas autorizadas por la entidad. El pago de los gastos por concepto de cobranza extrajudicial se realizará en el mismo momento y será detallado en la consignación. Los saldos o cuotas en mora pueden ser cancelados mediante la domiciliación[1] de las cuentas autorizadas, 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

Mora de	Tarifa	IVA
31 - 90	15% del valor en mora.	19% de la tarifa
Entre 91 y 180 días	20% del valor en mora.	19% de la tarifa
Mayor a 180 días (Judicializada)	25% del valor en mora	19% de la tarifa

[1] Autorización de pagos o cobros con cargo a una cuenta bancaria.

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.

CANALES DE PAGO:

- Red bancaria Autorizadas por MISSION S.A.S.
- Corresponsales No Bancarios (Baloto Electrónico)