
 HERMAVI & ASOCIADOS S.A.S.	POLITICAS DE CARTERA: COBRO, NORMALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO		Código: Página: 1 de 10
	Versión	Fecha	
	1	31/12/2023	

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

	PAG
1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. RESPONSABLES	3
4. CONDICIONES GENERALES	4
	4

1. OBJETIVO: La presente política establece los lineamientos para la gestión de cartera de HERMAVI Y ASOCIADOS SAS en cuanto a los procesos de cobro ordinario, normalización y seguimiento.

2. ALCANCE: El presente documento aplica y obliga a todas las partes que se involucren en el proceso de colocación de capital, así como a los clientes internos y externos, cuando sean beneficiarios de algún préstamo a través de cualquiera de las formas de colocación de capital autorizadas en los manuales y reglamentos respectivos.

 HERMAVI & ASOCIADOS S.A.S.	POLITICAS DE CARTERA: COBRO, NORMALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO		Código: Página: 2 de 10
	Versión	Fecha	
	1	31/12/2023	

3. RESPONSABLES: Para la elaboración del presente manual, su aprobación, desarrollo y ejecución se establecen los siguientes responsables:

3.1 Asamblea General de Accionistas: La Asamblea General de Accionistas tendrá bajo su responsabilidad la aprobación, revisión y ajustes de la presente política.

3.2 Junta Directiva: La Junta Directiva tendrá bajo su responsabilidad la proposición de ajustes a la política, el seguimiento y evaluación de las acciones del Representante Legal para el cumplimiento de lo definido en el presente documento

3.3. Representante Legal: El Representante Legal tendrá la obligación de ejecutar la política en todos los actos jurídicos que sean necesarios para el desarrollo del objeto social


3.4. Clientes: Los clientes internos y externos tendrán la obligación de cumplir con la política

4. CONDICIONES GENERALES

Para el cumplimiento de la política se tendrá en cuenta:

4.1. Portafolio de Cartera: El portafolio de cartera en HERMAVI y ASOCIADOS SAS estará compuesto por los siguientes conceptos:

1. **Portafolio cartera en cobranza ordinaria:** está compuesto por créditos al día con buen comportamiento de pago histórico.

	POLITICAS DE CARTERA: COBRO, NORMALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO		Código: Página: 3 de 10
	Versión	Fecha	
	1	31/12/2023	


2. **Portafolio cartera en cobranza preventiva:** está compuesto por créditos que se encuentren al día pero que por su comportamiento histórico se encuentre que durante el último año hayan presentado mora de entre 30 y 60 días. Adicionalmente, se incluirán créditos que se encuentren al día y que hayan sido reestructurados en los últimos dos (2) años.
3. **Portafolio cartera en cobranza persuasiva:** Está compuesto por créditos que se encuentren en mora de entre 1 y 30 días.
4. **Portafolio cartera en cobranza prejurídica:** Está compuesto por créditos que se encuentren en mora de entre 31 y 60 días.
5. **Portafolio cartera en cobranza jurídica:** Está compuesto por créditos con mora superior a los 90 días, se entrega a la dirección jurídica para el inicio del proceso jurídico el cual generara gastos de honorarios de abogado.

En la eventualidad que la obligación presente mora en el pago de las cuotas pactadas se genera de forma automática a partir del primer día de retraso el cobro de interés moratorio a la tasa máxima legal permitida.

En todo caso, HERMAVI y ASOCIADOS SAS, 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, para lo cual se consigna esta obligación en los contratos de mutuo.


MECANISMOS DE COBRANZA

HERMAVI y ASOCIADOS SAS cuenta con diferentes estrategias preventivas, con el fin de informar el valor a pagar y la importancia de realizar sus pagos de forma oportuna:

 HERMAVI & ASOCIADOS S.A.S.	POLITICAS DE CARTERA: COBRO, NORMALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO		Código: Página: 4 de 10
	Versión	Fecha	
	1	31/12/2023	

- **Mensajes de texto:** mensaje de cobro preventivo o por cuotas atrasadas, indicando los días de mora y el valor a pagar. Este mensaje podrá ser de texto o voz, enviado al celular, correo electrónico o a la dirección de correo señalada por el cliente.
- **Llamada telefónica:** será contactado telefónicamente con el fin de concretar una fecha en la cual normalizará su obligación. Estas llamadas se realizarán inicialmente en los números de teléfonos de contacto registradas por el beneficiario en nuestra base de datos (cabe recordar que es responsabilidad directa del deudor mantener los datos actualizados en caso de traslado ya sea de su residencia o de su lugar de trabajo). En caso de no lograr contactar al cliente en los números de teléfonos y direcciones (físicas o electrónicas) suministradas por el deudor, se recurrirá a los teléfonos de las referencias y otros que hayan sido incluidas en la solicitud de crédito o en actualizaciones de información posteriores, con el propósito de contactar directamente al beneficiario del crédito.
- **Comunicaciones escritas:** se realizará a través de comunicaciones escritas, dependiendo de la altura de la mora, invitando a normalizar la obligación. Esta comunicación será enviada a las direcciones físicas informadas por el deudor en el contrato de mutuo.
- **Gestión de cobro a otros obligados:** Dada las responsabilidades que les competen al codeudor, avalista o deudor solidario en el pago de las obligaciones, HERMAVI y ASOCIADOS SAS puede en cualquier momento realizar la gestión de cobro a dichos obligados.
- **Visitas:** Podrán realizarse visitas a la residencia o trabajo del deudor y/o codeudores, cuando no haya sido posible el contacto telefónico o de otra índole.

Si bien HERMAVI Y ASOCIADOS SAS no es una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera, se cumplirá en el proceso de cobranza con las prácticas que se ordenan en las circulares externas 048 y 052, emitida por esta autoridad, así como en lo que le corresponda del Estatuto del Consumidor y demás normas concordantes y complementarias, en cuanto a los procesos de cobro, manejo de información, entre otros.

 HERMAVI & ASOCIADOS S.A.S.	POLITICAS DE CARTERA: COBRO, NORMALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO		Código: Página: 5 de 10
	Versión	Fecha	
	1	31/12/2023	

CANALES DE PAGO


HERMAVI y ASOCIADOS SAS le brinda la opción de cancelar sus cuotas por medio de consignación en las cuentas autorizadas de Banco Av. Villas cuenta de ahorros Referenciada No. 078076841 con NIT 901191446-1

Igualmente, los clientes podrán realizar el pago a través:

- Consignación en efectivo: Acercándose a las ventanillas de pago de AV VILLAS e indicando en la Referencia 1, el número de cédula del deudor.
- Transferencia electrónica desde cualquier cuenta: Para lo cual deberá indicar en la transferencia el número de cédula del deudor
- Pago por PSE: Para lo cual deberá indicar el número de cédula de deudor.

Por favor tener presente que, si el vencimiento de la cuota corresponde a un día no hábil, el pago lo pueden realizar el día hábil anterior o siguiente, de igual forma, tener en cuenta que el pago se debe efectuar dentro del horario hábil bancario de cada entidad recaudadora.

El pago fuera de día hábil bancario generará que se aplique al siguiente día hábil por lo que se procederá a la liquidación y cobro de intereses de los días en mora, los cuales se verán reflejados en el siguiente recibo de pago.

 HERMAVI & ASOCIADOS S.A.S.	POLITICAS DE CARTERA: COBRO, NORMALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO		Código: Página: 6 de 10
	Versión	Fecha	
	1	31/12/2023	

NORMALIZACIÓN DE LAS OBLIGACIONES

HERMAVI y ASOCIADOS SAS brindará a los deudores diferentes opciones de pago para facilitar la normalización de su deuda, de acuerdo con su situación económica actual y previo a un estudio de la capacidad financiera como el cubrimiento de las garantías ofrecidas, tales como acuerdos de pago, modificaciones, reestructuraciones, entre otros, siempre y cuando se cumplan con las políticas internas de la entidad y los lineamientos que las tasas compensadas lo permitan.

MODIFICACIÓN


¿Qué es una modificación?

Consiste en cambiar las condiciones actuales del crédito originalmente pactadas en el crédito, según el análisis de riesgo que se realice, garantizando la protección de los recursos colocados.

¿Qué condiciones tiene este mecanismo de normalización?

La solicitud de modificación debe contar con la actualización de la evaluación del riesgo para lo cual se solicitará al deudor que entregue la documentación actualizada. Si la modificación supera las autorizaciones directas del Representante Legal, se solicitará aprobación a la Junta Directiva y a la Asamblea General de acuerdo con el caso particular.

¿Qué pasa si incumplo con los pagos después de ser modificado?

	POLITICAS DE CARTERA: COBRO, NORMALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO		Código: Página: 7 de 10
	Versión	Fecha	
	1	31/12/2023	

Si el cliente incumple el pago de las cuotas en los plazos establecidos y permanece en mora por más de 30 días continuos, automáticamente será catalogado como un crédito reestructurado y se iniciará el proceso de cobro de acuerdo con las políticas establecidas según la altura de mora.

¿Qué pasa en centrales de riesgo si aplico este mecanismo?

Este tipo de mecanismo no genera un reporte antes las centrales de riesgo. En el momento que el crédito sea catalogado como reestructurado será reportado como tal.

Los créditos modificados serán objeto de monitoreo especial por parte de la entidad, sin embargo, una vez el deudor efectúe pagos regulares y efectivos por un período de dos años ininterrumpidos, el crédito podrá salir de este monitoreo.


REESTRUCTURACIÓN Y/O REFINANCIACIÓN

¿Qué es una reestructuración y/o refinanciación?

Se entiende por reestructuración y/o refinanciación de un crédito cualquier mecanismo excepcional, instrumentado mediante la celebración y/o ejecución de cualquier negocio jurídico, que tenga por objeto modificar las condiciones originalmente pactadas con el fin de permitirle al deudor la atención adecuada de su obligación ante el real o potencial deterioro de su capacidad de pago, cuando durante los últimos 6 meses el crédito haya alcanzado una mora mayor a 60 días para microcrédito y consumo; y 90 días para comercial y vivienda.

¿Qué condiciones tiene este mecanismo de normalización?

La solicitud de reestructuración y/o refinanciación debe contar con la actualización de la evaluación del riesgo, para lo cual se solicitará al deudor la actualización de su información

 HERMAVI & ASOCIADOS S.A.S.	POLITICAS DE CARTERA: COBRO, NORMALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO		Código: Página: 8 de 10
	Versión	Fecha	
	1	31/12/2023	

personal y financiera. Una vez comiencen las nuevas condiciones financieras pactadas en la reestructuración, se hará un seguimiento al comportamiento de pago. Una vez se cancele sin interrupciones y de manera regular en los plazos pactados, este seguimiento terminará.

¿QUÉ PASA EN CENTRALES DE RIESGO SI APLICO ESTE MECANISMO?

HERMAVI y ASOCIADOS SAS podrá asignar, gradualmente una calificación de menor riesgo cuando se verifique que la capacidad de pago del deudor cumple con los criterios para mejorar la misma y cuando el deudor haya realizado desde la fecha de la reestructuración pagos regulares y efectivos durante un año desde la aplicación de esta alternativa.


¿Debo firmar un contrato de mutuo nuevo?

Toda solicitud de reestructuración y/o refinanciación debe llegar por escrito y firmada por persona autorizada, si es necesario, HERMAVI y ASOCIADOS SAS exigirá la firma del otrosí para formalizar la misma dentro del plazo aprobado por la instancia correspondiente dentro de la entidad.

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 y de la cartera debe presentar mora menor a 60 días o debe estar en la etapa de cobro pre jurídico.

 HERMAVI & ASOCIADOS S.A.S.	POLITICAS DE CARTERA: COBRO, NORMALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO		Código: Página: 9 de 10
	Versión	Fecha	
	1	31/12/2023	

¿Qué pasa en centrales de riesgo si aplico este mecanismo?

Un acuerdo de pago no genera reporte en centrales de riesgo.

¿Cómo 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 HERMAVI y ASOCIADOS SAS de manera escrita o a través de correo electrónico.

CARGOS AL CLIENTE POR EL COBRO DE CARTERA MOROSA

Para el cobro de cartera HERMAVI Y ASOCIADOS SAS, realizará la gestión con una entidad externa y trasladará, de conformidad con los títulos ejecutivos, el valor de la gestión de cobranza a los clientes en las siguientes proporciones:

Seguimiento a cartera corriente: Por el seguimiento a cartera corriente entre 1 y 30 días se realizará la llamada telefónica, mensaje de texto o comunicaciones escritas.


	POLITICAS DE CARTERA: COBRO, NORMALIZACIÓN Y SEGUIMIENTO		Código: Página: 10 de 10
	Versión	Fecha	
	1	31/12/2023	

TABLA DE VALORES A COBRAR AL TERCERO POR LA CARTERA VENCIDA

Mora – Antigüedad de la Cartera	Valor a cobrar al tercero	Resultado esperado
Cartera vencida entre 31 – 60 días	15% del total de las cuotas vencidas incluido capital, intereses corrientes y de mora	Acuerdos de pago entre 1 – 8 días
Cartera vencida entre 61 – 90 días	10% del total de las cuotas vencidas incluido capital, intereses corrientes y de mora	Acuerdos de pago entre 1 – 8 días
Conciliación más de 91 días en mora	10% al 20%, del total de las cuotas vencidas incluido capital, intereses corrientes y de mora	Previo a iniciar proceso jurídico entre 1 – 8 días

Cobro jurídico

A partir de la 4 cuota en mora (91 días) o el incumplimiento de un acuerdo de pago.	Presentación de la demanda: 5% de lo liquidado. radicación de medidas cautelares: 3% de lo liquidado. Audiencia: 3% de lo liquidado Sentencia: 3% de lo liquidado Ejecución: 3% de lo liquidado
---	---

NOTA: Para los socios de Hermavi SAS los cargos por cobro de cartera morosa y cobro jurídico, se tendrán en cuenta 30 días adicionales de la antigüedad establecida en la **tabla de valores a cobrar al tercero por la cartera vencida**