



Versión 1.0

## POLÍTICA DE GESTIÓN DE COBRANZA PAYU COLOMBIA S.A.S.

¡Te damos la bienvenida a PayU!

Agradecemos que uses nuestros servicios *PayU Paga a Cuotas* y *Adelanta tus Ventas*

Para nuestra compañía, PayU Colombia S.A.S. (en adelante “PayU”) es de vital importancia que sepas que nos encontramos muy comprometidos con tu atención. Es por esta razón que ponemos a tu disposición esta Política de Gestión de Cobranza (la “Política”) para que conozcas el fundamento y los principios bajo los cuales gestionamos nuestra cobranza, tipos de cobranza que gestionamos, canales de gestión, horarios, funcionamiento de nuestros acuerdos de pago, honorarios, medios de pago, entre otros aspectos que consideramos importantes que tú conozcas antes de acceder a nuestros productos *PayU Paga a Cuotas* y *Adelanta tus Ventas*.

PayU entiende que existen situaciones de diferente índole que pueden generar dificultades en el pago de tus obligaciones, por ello queremos poner a tu disposición canales de comunicación que nos permitan conocer de estas situaciones y brindarte soluciones personalizadas para que te pongas al día en tus pagos. Nuestro acompañamiento en estas situaciones tiene la finalidad de que mantengas un excelente comportamiento de pagos en las centrales de riesgo a fin de que puedas continuar accediendo a nuestros productos, así como a productos de crédito con otras entidades.

Para realizar la gestión de cobranza en sus distintas etapas, en PayU disponemos de un equipo interno profesional, respetuoso, calificado e idóneo, y del acompañamiento de una casa de cobranza externa; todo estos quienes nos dan su apoyo para gestionar la labor de cobranza de conformidad con nuestros lineamientos y con el marco regulatorio aplicable, buscando garantizar siempre tus derechos.

### Nuestros Fundamentos

Tal como te lo contamos antes, el fundamento principal de nuestra gestión de cobranza es buscar el pago de cualquier valor atrasado y/o conocer aquellas situaciones de dificultad que te impiden gestionar tus obligaciones de manera puntual. Esto lo logramos mediante la apertura de canales de comunicación disponibles para ti, a través de los cuales ofrecemos distintas soluciones para el pago de las obligaciones.

Para nosotros es vital que comprendas que el adecuado manejo de tus productos de crédito, lo que incluye su buen comportamiento de pago, es beneficioso puesto que reafirma y reitera tu nivel de *scoring* o puntaje de crédito y además nos permite continuar mejorando y ampliando nuestro portafolio de servicios a fin de cubrir todas tus necesidades.

## Principios

El departamento de gestores de cobranza PayU se caracteriza por realizar su gestión bajo los siguientes principios:

Respeto
Cordialidad
Transparencia
Ética
Confidencialidad

Nuestros agentes se comunicarán contigo para brindarte una atención bajo tales principios, buscando producir soluciones y alternativas para la normalización del estado de pago de tus obligaciones con nuestra compañía, analizando tu situación particular y la de PayU.

PayU podrá compartir tu información con terceros, tales como firmas o agencias especializadas en labores de cobranza a fin de adelantar gestiones de cobro y recaudo de las obligaciones contraídas, las cuales sólo accederán a la información necesaria para prestar los servicios encomendados y no pueden usarlos para finalidades distintas a las acordadas.

Los agentes de cobranza PayU o nuestra casa de cobranza aliada se comunicarán contigo en horarios generalmente percibidos como adecuados, es decir que no afecten tu tranquilidad e intimidad familiar ni desconozcan tus horas de descanso. En PayU guardamos absoluta reserva y confidencialidad sobre tu información personal, financiera y/o crediticia y disponemos de todo el recurso humano y tecnológico que permite que tu información sea tratada única y exclusivamente de conformidad con las finalidades de nuestra Política de Privacidad, disponible en <https://colombia.payu.com/politica-de-privacidad/>

## Tipos de Gestión de Cobranza que realizamos

Nuestro equipo interno de agentes de gestión de cobranza PayU, o nuestra casa de cobranza externa aliada, gestionará los siguientes tipos de cobranza según el estado de tu cartera:

- **Preventiva:** Esta gestión la podrán realizar nuestros agentes internos de gestión de cobranza y su finalidad es prevenir que olvides pagar tus obligaciones con PayU. La idea es recordarte tu plazo o fecha límite de pago y poner a tu disposición todos nuestros canales de pago, entre otra información relevante.

- Pre-Judicial o similares: Es la gestión que podrán realizar nuestros agentes internos o nuestra casa de cobranza externa aliada y que inicia a partir del primer día de mora, después del vencimiento de la fecha límite de pago de tu obligación. Mediante esta gestión buscamos obtener el pago de los valores atrasados y/o conocer la situación por la cual te retrasaste en el pago de tu obligación con nosotros y procuramos definir conjuntamente nuevos compromisos de pago para la normalización de tu situación y brindarte otra información relevante. Esta gestión será realizada con una mayor insistencia en caso de que tus días de mora aumenten, y se gestionará a partir del día 1 de mora y hasta el día CIENTO VEINTE (120).
- Judicial o similares: La iniciamos cuando pasado un plazo de CIENTO VEINTE (120) días contados a partir de la fecha límite de pago de tu obligación no hemos logrado llegar a un acuerdo contigo para el pago de la misma o cuando este acuerdo ha sido incumplido. La gestión de cobranza judicial la adelantará nuestra casa de cobranza externa aliada y también se apoyará en nuestros agentes internos, mediante la presentación de procesos ejecutivos ante los jueces competentes de la República de Colombia, cuyo soporte documental comprenderá el Contrato de Crédito; suscrito por ti mediante mecanismo de firma digital.

### Reporte a Centrales de Riesgo

- Es importante que conozcas que PayU podrá realizar el reporte de tu comportamiento de pago negativo ante las centrales de riesgo u otros operadores financieros que se encuentren legalmente establecidos para dicho fin, en caso tal de que tu obligación no haya sido pagada oportunamente, de la forma permitida y/o exigida conforme a tu relación contractual con PayU, el reporte con fundamento en las normas aplicables y de conformidad con lo exigido por los reglamentos o manuales de dichas centrales de riesgo se realizará atendiendo a los siguientes criterios:
  - Para obligaciones iguales o menores al 15% de 1 SMMLV, el dato de comportamiento negativo de obligaciones que se han constituido en mora será reportado por PayU cumplidas 2 comunicaciones, entre la última comunicación y el reporte mediarán al menos veinte (20) días calendario (Par. 2° del Art 13° de la Ley 1266, modificado por el Art. 3° de la Ley 2157 de 2021).
  - Para obligaciones mayores al 15% de 1 SMMLV, PayU efectuará el reporte de la información transcurridos veinte (20) días calendario siguientes a la fecha de envío de la comunicación que notifica la morosidad de la obligación (Art. 12° Ley 1266 de 2008).

### Canales de Gestión

Para gestionar de manera adecuada la cobranza de tus obligaciones, podremos comunicarnos también a través de los siguientes canales, a discreción de PayU:

- Llamadas a tu celular;
- Mensajería SMS y de voz;
- Mensajería a través de chats de WhatsApp;
- Correos electrónicos a la dirección de e-mail que registraste; y
- A los demás datos y a través de los demás medios de contacto con los que cuente PayU.

La gestión la adelantaremos haciendo uso de todos los datos personales (números fijos y de teléfono móvil, e-mail) que nos proporcionaste en el proceso de solicitud del préstamo, los cuales deben mantenerse actualizados conforme a los lineamientos aceptados por ti en nuestro Contrato de Préstamo. Así mismo PayU podrá consultar, actualizar y/o verificar la información suministrada, a través de bases de datos de terceros proveedores de servicios, aliados comerciales o tecnológicos y fuentes públicas de información.

### Horarios de Gestión de Cobranza

Tal como te lo prometimos, nuestros agentes de cobranza PayU gestionarán la normalización de tus obligaciones de manera respetuosa y profesional, por este motivo realizarán la gestión de cobranza en horarios adecuados respetando siempre tu intimidad personal y familiar.

En ese sentido, las franjas horarias en que nuestros agentes PayU gestionarán la cobranza son los siguientes:

DÍAS	HORARIOS
Lunes a Viernes	De 8:00 am a 6:00 pm
Sábados	De 9:00 am a 4:00 pm
Domingos y/o Festivos	De 9:00 am a 12:00 pm

### Honorarios de Gestión de Cobranza

Tal y como lo hicimos de tu conocimiento en los T&Cs y en el Contrato de Crédito, cualquier retraso en el pago de tu obligación nos permite realizar la cobranza respectiva por los medios que determinemos y además nos permite utilizar vías conciliatorias o legales para obtener efectivamente el recaudo del pago atrasado. Todo esto nos genera incurrir en los respectivos gastos de gestión de cobranza. Éste gasto tiene como fundamento todos los recursos o capacidades instaladas o aumentadas, personal interno o externo y demás elementos en que debemos incurrir para desplegar las actividades de recuperación de cartera, bien sea a través de nuestros agentes internos o a través de nuestra casa de cobranza externa aliada.

Nuestros gastos de cobranza, como indicado en nuestros T&C y en nuestro Contrato de Crédito, serán liquidados sobre el valor adeudado, según la tabla disponible en nuestra sección de “*Tasas y Tarifas PayU Paga a Cuotas*” de nuestra página web.

En caso de que tu mora supere los CIENTO VEINTE (120) días calendario contados a partir de tu fecha límite de pago, y por ende gestionemos una cobranza judicial o similar apoyados en nuestra casa de cobranza externa, los honorarios judiciales o similares y las costas y en general cualquier otro gasto de un eventual proceso conciliatorio, judicial o similar estarán a tu cargo, y se cobrarán según la labor ejecutada por los abogados externos o según la causación de los conceptos correspondientes.

### Orden de Aplicación de Pagos

Es importante que sepas que, en caso de incurrir en mora respecto a tus obligaciones con PayU, el siguiente será el orden en que se imputarán los pagos que realices:

1. Intereses de mora;
2. Intereses remuneratorios vencidos;
3. Capital vencido;
4. Gastos ocasionados por la gestión de la cobranza: prejudicial, judicial o similares. Para el caso de la cobranza judicial que se realiza por parte de Casa de Cobranza Externa, una vez sean liquidados dichos gastos, deberán ser pagados a la cuenta de la casa de cobranza externa que te indiquemos;
5. Intereses remuneratorios de la cuota vigente; y
6. Capital de la cuota vigente.

### Nuestros Agentes de Cobranza

Todos nuestros agentes internos de cobranza se encuentran autorizados por PayU para realizar negociaciones contigo y llegar a nuevos acuerdos de pago de tus obligaciones.

No estarán autorizados nuestros agentes, en ninguna circunstancia, a recibir pagos directos a cuentas personales o de terceros por parte de los clientes o cualquier tercero. Todos los pagos de las obligaciones deberán ser realizados por ti directamente en nuestros canales autorizados, a favor de PayU.

### Nuestros Canales de Atención

PayU tramitará cualquier solicitud de atención mediante el chatbot disponible en nuestra página web, y/o en los canales y horarios que tenga disponibles PayU, así como en el orden de activación o escalamiento que establezca PayU.

### Modificación de nuestra Política de Gestión de Cobranza



*Versión 1.0*

La presente Política podrá ser modificada de manera unilateral en cualquier momento por PayU. Estaremos publicando cualquier actualización de esta Política en nuestra página web para tu conocimiento.

### **Ley Aplicable y Jurisdicción**

Esta Política, su interpretación, desarrollo o cualquier actuación comercial, judicial o administrativa derivada de la gestión de cobranza realizada por nuestra compañía, estará sujeta a la normatividad en la República de Colombia.

La atención de cualquier tipo de queja o demanda respecto a la gestión de cobranza realizada por PayU Colombia S.A.S. será atendida por las autoridades administrativas o jurisdiccionales competentes en la República de Colombia.

### **Fecha de entrada en vigor**

Agosto de 2022