

## Así gestionamos a nuestros clientes con dificultades para pagar su crédito

Al mantener tus obligaciones financieras al día, tienes la posibilidad de acceder a los productos de crédito que hemos diseñado para respaldarte en tus proyectos e iniciativas, al mismo tiempo te permite presentar buenas referencias financieras tanto con el Grupo Bancolombia como con otras entidades.

La **gestión de Conciliación** es el proceso mediante el cual el Grupo Bancolombia o aliados estratégicos autorizados por este, realizan gestiones o actividades para buscar alternativas que permitan a los clientes con dificultades, cumplir con el pago de sus obligaciones, sin que se haya iniciado el proceso judicial.

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

La gestión de Conciliación realizada por el Grupo Bancolombia o por los aliados estratégicos autorizados, deberá efectuarse con respeto, profesionalismo, garantizando un buen trato a los clientes, brindando información cierta, suficiente, actualizada y de fácil comprensión respecto de las obligaciones objeto de cobro y bajo la normatividad vigente.

Los aliados estratégicos autorizados por el Grupo Bancolombia para adelantar la gestión de Conciliación son:

- Konecta
- AECSA S.A.S
- Contenido BPS
- SGP S.A.S Jurídico
- Grupo mensaje de voz S.A.S

El equipo especializado de negociadores del Grupo Bancolombia y los aliados estratégicos autorizados ofrecerán al cliente diferentes mecanismos de negociación, entre los que se encuentra el realizar acuerdos de pago con el fin de ponerse al día en sus créditos en mora.

Los pagos de los créditos podrán realizarse por medio de los diferentes canales habilitados por Sufi en [www.sufi.com.co](http://www.sufi.com.co).

Los pagos por concepto de honorarios se realizarán por medio de los siguientes convenios:

ALIADO	TIPO DE CUENTA	NÚMERO CUENTA	NÚMERO DE CONVENIO
SGP	AHORROS	31900001437	14434
AECSA	AHORROS	16593734556	45842

Comunicate con nosotros a través de nuestro WhatsApp 318 752 87 22 o llámanos a Bogotá 601 444 6600 - Medellín 604 510 7880 - Cali 602 554 0585 - línea gratuita 01 8000 517 834.

Defensor del Consumidor Financiero: María Adelayda Calle Correa y Ana Cristina Velásquez Cruz, Defensoras del Consumidor Financiero Principal y Suplente respectivamente, puedes comunicarte al correo [defensor@bancolombia.com.co](mailto:defensor@bancolombia.com.co); al teléfono (604) 3561225; a la línea gratuita nacional 018000522622 o en la Dirección Cr. 48 #18 A 14, Edificio FIC48, Piso 11 en Medellín, en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Para mayor información acerca de sus funciones, los asuntos que les corresponde conocer y otros datos de interés, te invitamos a ingresar a la página web <https://sufi.grupobancolombia.com/sufi/defensor-consumidor-financiero>

El Grupo Bancolombia podrá hacer el débito por compensación de tu cuenta Bancolombia, como mecanismo legal de acuerdo con lo consagrado en el Código civil (artículos 1714 y 1715): “la compensación es “cuando dos personas son deudoras una de otra, se opera entre ellas una compensación que extingue ambas deudas (...)”.

Por otra parte, es importante que tengas en cuenta que la Compensación opera por el solo ministerio de la Ley y aún sin conocimiento de los deudores.

### Gestión de Conciliación o cobranza judicial

La gestión de Conciliación judicial es el proceso mediante el cual el Grupo Bancolombia a través de abogados externos autorizados acude ante los organismos judiciales para obtener la recuperación de los créditos en mora.

La gestión de Conciliación realizada por los aliados estratégicos autorizados por el Grupo Bancolombia podrá generar gastos derivados del proceso de Conciliación con el cliente, el cual corresponde al porcentaje de honorarios según la etapa en la que se encuentre el crédito y el valor adeudado, de acuerdo con las tarifas establecidas por el Grupo Bancolombia.

Dicho gasto debe ser asumido de manera directa por el cliente y debe pagarse en la red de sucursales de Bancolombia, ya que, los aliados estratégicos no están autorizados para recibir dineros directamente del cliente.

Los honorarios profesionales de abogados y los gastos legales que se causen a lo largo del proceso estarán a cargo del cliente y se sujetarán a las tarifas que a continuación se relacionan:

Honorarios etapa temprana	
Menor a 90 días	No tiene gastos de Cobranza
Mayor a 90 días	10% del valor vencido + IVA

Honorarios garantía mobiliaria avanzada	
Etapa	% de honorarios
Negociación antes de la solicitud del Juez	10% + IVA
Negociación sin aprehensión	13% + IVA
Negociación con aprehensión	11% + IVA

Honorarios garantía mobiliaria avanzada	
Etapa	% de honorarios
Cliente en estudio jurídico	10% + IVA

Si tienes alguna inquietud, te invitamos a comunicarte con nuestras líneas de atención donde con gusto te brindaremos mayor información.

Comunicate con nosotros a través de nuestro WhatsApp 318 752 87 22 o llámanos a Bogotá 601 444 6600 - Medellín 604 510 7880 - Cali 602 554 0585 - línea gratuita 01 8000 517 834.

Defensor del Consumidor Financiero: María Adelayda Calle Correa y Ana Cristina Velásquez Cruz, Defensoras del Consumidor Financiero Principal y Suplente respectivamente, puedes comunicarte al correo defensor@bancolombia.com.co; al teléfono (604) 3561225; a la línea gratuita nacional 018000522622 o en la Dirección Cr. 48 #18 A 14, Edificio FIC48, Piso 11 en Medellín, en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes. Para mayor información acerca de sus funciones, los asuntos que les corresponde conocer y otros datos de interés, te invitamos a ingresar a la página web <https://sufi.grupobancolombia.com/sufi/defensor-consumidor-financiero>