

POLITICA DE COBRANZA MAF COLOMBIA

MAF Colombia se permite informar las políticas utilizadas para la recuperación de cartera y ejecución de cobranza en el evento que la obligación incurra en mora, lo anterior en cumplimiento a la normatividad establecida en el Decreto 1074 de 2015, en concordancia con la Circular expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio.

- 1. Personal autorizado:** MAF Colombia podrá adelantar gestiones de recordación o de cobro a través de agentes internos o externos (casas de cobranza o estudios de abogados), el personal designado para esta labor, estará en la capacidad de informar el estado de cuenta de la obligación, y realizar acuerdos de pago que permitan el cumplimiento normal de la obligación conforme a lo pactado en el contrato de crédito y pagare.
La gestión podrá ser realizada en el horario de lunes a viernes de 7 am a 7 pm; Sábados de 8 am a 1 pm. Y en caso que no sea localizado en los horarios anteriormente mencionados, podrá ser contactado en horarios extraordinarios.
- 2. Medios de gestión:** MAF Colombia podría realizar la gestión de recordación y de cobranza a través de los siguientes medios:
 - Llamadas telefónicas a deudores o garantes de la obligación,
 - Contacto con terceros pero en ningún caso se podrá dejar información referente al estado de la obligación ni datos del deudor.
 - Llamadas con mensaje en contestador telefónico.
 - Visitas a deudores de la obligación
 - Comunicaciones escritas o a través de correo electrónico
 - Mensajes de texto o de voz
- 3. Cobranza Preventiva:** Con el fin de mantenerlo informado MAF Colombia podrá realizar de manera anticipada la recordación en la fecha del vencimiento de su obligación a través de llamadas telefónicas, mensajes de texto o voz, o mail.
- 4. Cobranza Prejudicial:** MAF Colombia podrá efectuar gestión de cobro desde el primer día de mora de la obligación a través de los medios especificados en el numeral 2 del presente documento, con el fin de normalizar o recuperar la mora de la obligación crediticia.

5. **Cobranza Judicial:** Las obligaciones que hayan alcanzado los 90 días de mora podrán ser objeto inmediato de inicio de gestión de cobro judicial, esta etapa implica el cobro a cargo del cliente de gastos judiciales, costas, honorarios de abogados y arancel judicial de acuerdo con lo estipulado por la ley, no obstante lo anterior MAF se reserva el derecho de iniciar el cobro en cualquier momento, en cualquiera de los casos en que la garantía se encuentre en riesgo.
6. **Gastos de cobranza:** Los gastos derivados por la gestión de cobranza que recurra MAF Colombia con el fin de normalizar o recuperar la obligación, correrán por cuenta del deudor y serán liquidados sobre el valor total vencido y cobrados en el momento de realizar el pago, una vez iniciada la gestión de cobranza, los honorarios y/o gastos podrán ir hasta el 20% dependiendo de la gestión realizada.
7. **Canales de pago:** El pago de la obligación respectiva podrá realizarlo en las cuentas habilitadas para pago, esto es a través de Bancolombia con número de **convenio 66913** y Efecty. Es importante aclarar que en ningún evento MAF Colombia se hace responsable de la entrega o abono de dinero en canales no autorizados, MAF Colombia no autoriza la recepción de dinero ni a su personal directo ni a agentes externos.
8. **Castigo de cartera:** MAF Colombia como acreedor de la obligación podrá a través de la junta directiva determinar el castigo de la misma, reportando la situación de la obligación a los operadores correspondientes.
9. **Líneas de atención:** MAF Colombia dispone para su servicio y consulta la línea de atención al cliente publicada en la página web www.mafcolombia.com.