

Apreciado(a) cliente:

Agradecemos haber escogido al Banco Caja Social BCSC para atender sus necesidades de crédito. Como entidad financiera, empleamos todos nuestros recursos y capacidad en la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, y nos alegra ver cómo cada crédito que otorgamos nos da la oportunidad de ver a un cliente que crece y se acerca, con nuestro apoyo, a la realización de sus metas y su bienestar.

Así mismo, cada pago que realizan nuestros clientes de crédito nos permite atender las necesidades de otra persona o empresa en busca de recursos. Por eso queremos compartir con usted la importancia de mantener sus obligaciones siempre al día. Esto le permite disponer, además, de excelentes referencias para sus futuras solicitudes de crédito.

En el caso eventual que tuviera alguna dificultad para efectuar los pagos de su obligación, lo invitamos a ponerse en contacto con nosotros para conocer su situación y buscar en conjunto la solución más conveniente.

Es importante saber que en el momento en que su obligación entre en mora, es decir si en la fecha pactada para el pago éste no se efectúa o si se realiza por un menor valor, quedando algún saldo pendiente por atender, el Banco deberá desarrollar gestiones de cobro con el fin de obtener conjuntamente la normalización de su crédito. Esto enmarcado, claro está, dentro de la política de servicio y respeto por nuestros clientes que siempre ha caracterizado nuestra gestión.

Banco Caja Social BCSC desarrolla su gestión de cobranza de la siguiente manera:

- Se inicia de manera **preventiva**, antes del vencimiento de su obligación, recordándole el pago completo y oportuno de la cuota mediante llamadas telefónicas y el envío a su domicilio del extracto del crédito.
- Si la obligación presenta un día de mora, se inicia la **gestión de cobro prejudicial** a través de comunicaciones escritas o llamadas telefónicas. De ser necesario, se realiza una visita al domicilio o lugar de trabajo de cada uno de los titulares del crédito.
- En caso de que se agote esta instancia sin que se haya podido normalizar la obligación, se inicia la **gestión de cobro jurídico**. En ella intervienen, además de los funcionarios internos de la Vicepresidencia de Riesgo del Banco, gestores y firmas externas facultadas para efectuar acuerdos de pago sujetándose a las políticas de la entidad. En ningún caso pueden recibir dinero de manera directa.

Para atender el **pago de sus obligaciones**, bien sea que encuentren al día o en cobro prejurídico, usted cuenta con la red de oficinas del Banco a nivel nacional, además de las opciones de débito automático, la Línea Amiga y www.bancocajasocial.com

Dependiendo de los días en mora y el tipo de crédito, se generarán costos de cobranza no mayores al 15% del saldo en mora. Se debe tener en cuenta que los costos de la gestión de cobranza prejudicial serán trasladados al deudor.

Para **créditos de vivienda**, los gastos derivados de la gestión de cobro prejudicial correrán por cuenta del Banco hasta el momento en que se presente la demanda judicial. Los gastos correspondientes al cobro jurídico serán asumidos por el deudor.

Para créditos diferentes de vivienda, tenga presente,:

Si su obligación entra en mora desde el primer día de vencimiento, el Banco podrá debitar los montos disponibles de todas sus cuentas, sean de ahorro o corriente, con el fin de hacer abonos totales o parciales al (los) crédito(s) vencido(s).

Usted puede conocer el detalle de su pago en el siguiente extracto mensual y si tiene clave, también lo puede consultar en nuestra página web.

En la siguiente tabla usted encuentra el porcentaje de gastos de cobranzas dependiendo del tipo de crédito, edad de mora, rangos de saldo de capital o el valor actual de pago mínimo para tarjeta de crédito, según el caso.

PORCENTAJE DE GASTOS GENERADOS POR COBRANZAS APLICADOS SOBRE EL VALOR VENCIDO SEGÚN EDAD DE MORA. APLICA PARA CREDITOS

FRANJA DE COBRO	EDAD DE MORA (días)	RANGOS DE SALDOS DE CAPITAL	
		Menor a \$20.000.000	Desde \$20.000.000
ADMINISTRATIVO	16-30	3%	1%
PREJURÍDICO	31-90	10%	5%
NEGOCIACIÓN y CASTIGADA	mayor a 90	15%	8%

PORCENTAJE DE GASTOS GENERADOS POR COBRANZAS, APLICADOS SOBRE EL VALOR VENCIDO SEGÚN EDAD DE MORA. APLICA PARA TARJETA DE CREDITO Y CREDITO ROTATIVO

FRANJA DE COBRO	EDAD DE MORA		VALOR ACTUAL DEL PAGO MÍNIMO	
	TARJETA DE CRÉDITO	ROTATIVO	Menor a \$1.000.000	Desde \$1.000.000
ADMINISTRATIVO	Altura Mora 1 (cabeza mora 30)	31-60	5%	3%
PREJURÍDICO	Altura Mora 2 y 3 (cabeza mora 60 y 90)	61-119	10%	6%
NEGOCIACIÓN y CASTIGADA	Desde Altura Mora 4 (desde cabeza mora 120)	Desde 120 en adelante	15%	8%

En caso de requerir información adicional, lo invitamos a contactarnos a través de la **Línea Amiga** en los teléfonos en Bogotá, en Medellín, en Cali, en Barraquilla, en Manizales, en Bucaramanga y la línea gratuita nacional para otras ciudades, además, para créditos de vivienda, en los Centros de Atención de Cobranzas ubicados en las principales ciudades del país y para los créditos diferentes a vivienda en los Centros de Atención Personalizada (CAP), cuya ubicación también está en nuestra página web..

Adicionalmente, en nuestra página web, encontrará los datos de contacto de los funcionarios de la Vicepresidencia de Riesgo, el directorio de nuestros Centros de Atención de Cobranzas, Centros de Atención Personalizada y el directorio de gestores externos autorizados para efectuar la gestión de cobro.

Recuerde, lo más importante para nosotros como Banco y nuestro mejor deseo, es que usted se beneficie de la oportunidad del crédito y atienda correctamente sus obligaciones. Más allá del crédito, tenemos para usted un portafolio de productos y servicios que le ayudarán a progresar y cumplir todos sus propósitos, en una relación de mutuo beneficio a largo plazo

Cordialmente,

OLGA LUCIA MARTINEZ MURGUELLO
Vicepresidente Comercial