

POLÍTICA DE COBRANZAS

Con el fin de brindarles la mejor atención a nuestros clientes, en Movistar Money hemos dispuesto de procesos y procedimientos, que permiten brindarles soluciones personalizadas, para estar al día con sus obligaciones de crédito y disfrutar de nuestros servicios. Para la gestión de cobranza, Movistar Money ha dispuesto un gran personal altamente calificado, a través de Outsourcing, Contact Center, Agencias de Cobranza Externa como canales definidos para este objetivo, quienes prestarán sus labores con base en la normatividad vigente y con fundamento en las políticas de calidad y servicio de la organización. El objetivo de la gestión de cobranza y las actividades dispuestas para su cumplimiento se ejecutan garantizando la protección de los derechos de nuestros clientes.

FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE COBRANZA

La gestión de cobranza realizada por Movistar Money será un compendio de actividades, con el fin de recuperar la cartera vencida o evitar el vencimiento de las obligaciones. Estas actividades pueden ser realizadas de forma directa por parte de Movistar Money, o a través de los canales mencionados en calidad gestores externos especializados en cobranza de cartera vencida. Para el buen manejo y comportamiento en el pago de las obligaciones, Movistar Money se encuentra a disposición de sus clientes a través de los diversos canales que ha dispuesto para brindar la mejor atención y experiencia al cliente.

Los fundamentos de la gestión de cobranza son principalmente:

- Respeto y cumplimiento por las normas aplicables y los derechos de los consumidores.
- Respeto y cumplimiento de las políticas y procedimientos internos de Movistar Money principalmente la de recuperación de cartera y la de gestión de los riesgos asociados.
- Buenas prácticas de relacionamiento con los consumidores, clientes, competidores, aliados y en general terceros y grupos de interés.
- Uso adecuado de los medios o canales para garantizar la normalización de las obligaciones de nuestros clientes, conforme a las autorizaciones impartidas previamente por nuestros clientes.

PRINCIPIOS EN LA GESTIÓN DE COBRANZA

La organización y sus aliados externos incorporan dentro de cada una de las gestiones de cobranza los principios de respeto, cordialidad, transparencia, ética y confidencialidad, por lo cual, las dimensiones de estos principios son:

- Para Movistar Money el cliente es lo primero y esto lo expresamos a través del respeto y cordialidad por el cliente en su trato, así mismo, estableciendo procedimientos de contacto que se desarrollen con calidad y actitud de servicio.
- Movistar Money junto con sus aliados externos, dentro de las gestiones de recuperación de cartera se abstienen de abusar de la posición dominante contractual frente a los clientes, para prevalecer en una relación de confianza con el cliente.
- Movistar Money ha establecido horarios adecuados para la realización de las actividades de cobranza, ya sea de forma interna o a través de aliados externos especializados, siempre dando cumplimiento a las normas aplicables para garantizar los derechos de los consumidores.
- La búsqueda e innovación de soluciones y alternativas de comunicación con Movistar Money sobre los productos y servicios, es un pilar fundamental de la entidad, por lo cual, se espera personalizar las situaciones particulares de cada cliente, y acordes con el marco normativo aplicable en concreto, de acuerdo con la política de recuperación de cartera y atendiendo la gestión de los riesgos asociados.
- Es un compromiso de Movistar Money la confidencialidad, reserva y custodia de la información

personal y crediticia del cliente, por lo que ha dispuesto de recursos humanos y tecnológicos para que esta información se encuentre debidamente tratada por la entidad y los gestores externos especializados, de acuerdo con la política de tratamiento de datos personales, conforme a las autorizaciones impartidas previamente por nuestros clientes, y de acuerdo con las normas aplicables.

- La presente Política es aplicable a las actividades de cobranza que ejerza Movistar Money y sus gestores externos especializados, de acuerdo con el marco normativo interno.

QUIENES EFECTÚAN LA GESTIÓN DE COBRANZA.

La gestión de cobranza y recuperación de cartera se efectuará a través de personal interno de Movistar Money o a través de personal externo como consecuencia de la contratación de aliados externos especializados, tales como Outsourcing, Contact Center y Agencias de Cobranza Externa. Gestores externos:

- AECSA.
- CONTACTO SOLUTION
- CONSULTORES LEGALES
- TRANQUI FINANZAS

La lista de gestores externos especializados podrá ser modificada sin previo aviso a los consumidores.

Los gestores externos especializados en cobranza se encuentran autorizados por Movistar Money para realizar acuerdos de pago o negociaciones con los clientes. Los pagos de las obligaciones a pesar de ser gestionados sólo podrán ser realizados en los canales autorizados por Movistar Money. En consecuencia, los gestores externos, no están autorizados a recibir pago alguno, de parte del cliente ni de terceros.

MEDIOS PARA GESTIONAR LA COBRANZA.

Movistar Money, y sus gestores externos especializados emplearán individual o simultáneamente los siguientes medios para contacto y gestión de cobranza:

- La gestión de cobro se realizará a los números de teléfono fijos y móviles, direcciones físicas y electrónicas, y demás datos suministrados por los clientes, y que han sido autorizados de conformidad con la política de tratamiento de datos, siendo una obligación contractual mantenerlos actualizados, para lo cual se realizaran campañas para facilitar el proceso.
- Movistar Money podrá realizar una gestión proactiva con el objetivo de informar la fecha y valor del próximo pago a clientes al día.
- **El cliente será informado y podrá elegir los canales autorizados para esta gestión, los cuales podrán ser a través de llamadas telefónicas, emails, mensajes de texto o mensajes de voz, de la siguiente forma:**
 - Llamados telefónicos y contacto directo con el titular de los productos de crédito.
 - Llamados telefónicos y contacto con terceros adultos, responsables o representantes, en ningún caso con personas no identificadas.
 - Llamados telefónicos con mensaje a contestador automático.
 - Visitas debidamente programadas.
 - Comunicaciones escritas o electrónicas.
 - Mensajería SMS y de voz.
 - Mensajería y/o Chatbots a través de WhatsApp.
 - Respuesta de Voz Interactiva "IVR".

TIPOS DE COBRANZA

Son las actividades desarrolladas con el fin de prevenir el impago de las obligaciones o recuperar las obligaciones ya vencidas. Este tipo de gestión de cobranza puede ser, preventiva o recuperativa:

PREVENTIVA: La etapa preventiva son acciones generadas con anticipación a la fecha de vencimiento de los productos del cliente, con el propósito de recordar la fecha límite del próximo pago o vencimiento. Se podrá realizar por parte de Movistar Money o sus gestores externos especializados a través de llamadas telefónicas, mensajes SMS, IVR o envío de comunicaciones.

RECUPERATIVA: En la recuperación se indagan las razones que motivaron el no pago de las obligaciones, se brinda orientación y se definen compromisos de pago que permitan la normalización de las obligaciones. En este sentido a partir del primer día de mora, En caso de ser necesario se brindará la posibilidad de ofrecer algún producto de normalización con el ánimo de motivar el pago esto se puede efectuar mediante llamadas telefónicas, mensajes SMS, IVR, comunicaciones y/o visitas debidamente programadas.

HONORARIOS DE COBRANZA

En el caso de los gastos de la gestión Recuperativa por obligaciones de crédito desde el primer día de mora, serán asumidas por el cliente, en la forma y a las tarifas previamente informadas y aceptadas en el contrato suscrito por nuestros clientes, que están disponibles para consulta en nuestros canales de información.

HORARIOS DE COBRO

Todos los agentes de cobranza, internos o externos **en aplicación de la Ley 2300 del 2023 (Artículo 3)**, están obligados a desarrollar la gestión de cobro con profesionalismo, de forma respetuosa, informándole con claridad al cliente sobre el estado de sus obligaciones y orientándolo para la adecuada normalización de estas, en los siguientes horarios:

Lunes a viernes Entre las 07:00 a.m. y las 07:00 p.m.

Sábados Entre las 08:00 a.m. y las 03:00 p.m.

Los agentes de cobranza internos o externos **realizarán la gestión de cobranza en horarios acordes a lo establecido en la ley, salvo en los casos en los que el cliente autorice de forma expresa que acepta ser localizado en horarios distintos a los establecidos.**

CANALES DE ATENCIÓN

Movistar Money ha dispuesto de los siguientes canales de atención para que los clientes que se encuentran en mora en el pago de sus obligaciones se comuniquen con la entidad:

- Línea atención agencia de cobro AECSA
Línea Fija: 6013558326 - 6013692304
WhatsApp: 3174284767 - 3007541574
Correo: movistarfinter@aecsa.co - movistarmoney@aecsa.co
- Línea atención agencia de cobro Consultores Legales
Teléfono: 601-7562913
WhatsApp: +5713296577
Correo: supervisor.movistarmoney@consulegalab.com
- Línea atención agencia de cobro Contacto Solutions



Teléfono: 3186953502

Línea atención agencia de cobro Tranquifinanzas

WhatsApp: +5713289171

Correo: contacto@tranquifinanzas.com

- WhatsApp de atención al cliente Movistar Money.