

## **Apreciado Cliente:**

Para LAGOBO S.A, es primordial mantener a nuestros clientes informados sobre diferentes temas de interés; razón por la cual, queremos compartir con usted la importancia de mantener al día los pagos de sus obligaciones financieras.

Para facilitarle la atención oportuna en los pagos, y para beneficiar a más personas con nuestros productos, nos permitimos informarle detalles de los mecanismos que hemos implementado para efectuar la gestión de cobranza en casos de inconsistencia en el descuento o atrasos en sus cuotas.

### ➤ ***¿Cómo se realiza la gestión de Cobranza?***

Dada la importancia que representa tanto para el deudor como para LAGOBO S.A, que la obligación permanezca al día, hemos desarrollado diferentes gestiones de cobro:

1. **PREVENTIVA:** Con anticipación a la fecha de vencimiento del crédito y al identificar que no va a operar el descuento por nómina por parte del cliente, se envían las comunicaciones con el propósito de recordar la fecha límite de pago y buscar una solución a la inconsistencia que impide el descuento por nómina.
2. **ADMINISTRATIVA:** A partir del primer día de mora, LAGOBO S.A a través de los gestor interno y externos, especializados efectuará llamadas, enviará mensajes, cartas y/o realizará visitas a los cliente.
3. **PRE-JURÍDICA:** Actividad efectuada por terceros contratados o autorizados como gestores externos especializados para recuperar la cartera que se encuentra en mora o de difícil recaudo.
4. **JURÍDICA:** Cuando no se logra la normalización de las obligaciones con gestión pre-jurídica, LAGOBO S.A podrá iniciar la cobranza por vía judicial a través de abogados externos.

La gestión se realiza utilizando diferentes mecanismos dentro de los cuales se encuentran:

- Contacto telefónico.
- Cartas.
- Mensajes de texto.
- Mensajes de voz.
- Correo electrónico.

## ***¿Cuáles son las entidades autorizadas para realizar la gestión de cobro?***

La gestión la efectuará directamente LAGOBO S.A o entidades externas especializadas en la labor de cobro y recuperación de cartera. Estas entidades o casas externas están autorizadas para efectuar acuerdos de pago, pero no están autorizadas para recibir pagos directamente. Todas las consignaciones y pagos se deben realizar en los puntos de recaudo autorizados:

- Sucursales almacenes Oportunidades.
- Cuentas bancarias de LAGOBO S.A autorizadas.

## ***➤ ¿Cuáles son algunas de las consecuencias de estar en mora en sus créditos?***

### **• Historia de crédito:**

El estado mensual de todos los créditos de LAGOBO S.A serán reportados a las centrales de riesgo, reflejando su comportamiento de pago del crédito. Por lo tanto, en caso de que se incurra en mora la obligación será reportada en este estado, afectando las credenciales financieras y comerciales del cliente.

### **• Mayor valor de las obligaciones:**

Los créditos causarán intereses de mora desde el primer día de incumplimiento, aumentando el valor de sus cuotas mensuales. Así mismo, cuando se despliegan actividades de cobro se causarán gastos administrativos de cobranza que deben ser cubiertos por el cliente.

### **• Acceso a nuestros servicios:**

Los beneficios de cada servicio le serán restringidos limitando la utilización de los mismos y la ampliación de sus cupos otorgados. De otra parte, reducirá las posibilidades para el otorgamiento de nuevos créditos.

## ***➤ ¿Qué costos se derivan de la gestión de cobranza para el cliente?***

De acuerdo con la normatividad vigente, los gastos que se generan por la gestión de cobro serán liquidados y cobrados al cliente. Dichos valores se descontarán automáticamente del abono o pago efectuado al crédito gestionado y el saldo restante se aplicará a la deuda.

La prioridad en la aplicación de pagos es la siguiente:

1. Gastos de Cobranza

2. Cargos Fijos
3. Intereses de mora
4. Intereses Corrientes
5. Capital

Las tarifas vigentes para honorarios y/o gastos administrativos de cobranza se establecen con base en el costo que incurre la Compañía en realizar esta gestión de cobro y a la altura de mora en que se encuentra la obligación.

A la fecha los porcentajes establecidos son los siguientes, los cuales se encuentran a cargo del cliente:

<b>ESTADO DE LA OBLIGACIÓN</b>	<b>GASTOS ADMINISTRATIVOS DE COBRANZA</b>
Preventiva	10% + IVA
Administrativa	10% + IVA
Pre-jurídica	10% + IVA
Jurídica	20% + IVA
Castigada	20% + IVA

Este porcentaje se aplicará sobre el monto total o parcial que se encuentre en mora y se descontará al momento del pago que se reciba por parte del cliente.

Este procedimiento es una oportunidad para mantener abiertas las relaciones a largo plazo con nuestros clientes para la construcción y cumplimiento de sus proyectos.

Saludo Cordial.

**Gerente General**