

Fiduciaria de Occidente S.A.
Políticas para la Gestión de Cobranza (MA-CN-CN-001 MA – MANUAL SARC)

Teniendo en cuenta lo establecido en el capítulo 2 de la Circular Básica Contable de la Superintendencia Financiera de Colombia, la circular externa 048 de 2008 de la Superintendencia Financiera de Colombia y la Ley 2300 de 2023 "Por medio de la cual se establecen medidas que protejan el derecho a la intimidad de los consumidores", la **Fiduciaria de Occidente S.A.** (en adelante la Fiduciaria) **establece las siguientes políticas:**

Respecto de las Comisiones Fiduciarias que presenten mora o retraso en el pago con la Fiduciaria, los clientes asumirán los gastos de cobranza derivados de dicha gestión, de acuerdo con las siguientes condiciones:

- A partir del primer día de vencimiento, la Fiduciaria, podrá cobrar intereses moratorios sobre los valores vencidos a las tasas de mora máximas autorizadas.
- A partir del primer día de vencido, la Fiduciaria, podrá notificar a los clientes el saldo en mora directamente o a través de gestores de cobranzas externos (casas de cobro / abogados), quienes están facultados para realizar acuerdos de pago y se identificarán según corresponda.
- Los agentes de cobranza externos (casas de cobro / abogados) están facultados para efectuar acuerdos de pago dentro de las políticas vigentes establecidas en el Manual SARC de la Fiduciaria. Estos pagos solo podrán realizarse mediante consignación o transferencia a la cuenta de ahorros en el Banco de Occidente No. 256-909680 a nombre de la Fiduciaria de Occidente S.A. NIT 800.143.157-3
- Los agentes de cobro (internos o externos), no están facultados para recibir pagos directamente.
- **Canales o Mecanismos de cobro:** La gestión de cobro será realizada a través de llamadas, cartas, correos-e, notificación en informes contractuales, comités fiduciarios, mensajes de texto, WhatsApp y cualquier otro medio que autoricen los clientes, recordando el saldo pendiente de pago, con el fin de lograr el recaudo o llegar a un acuerdo en el menor tiempo posible.

La Fiduciaria se abstendrá de realizar gestiones de cobranza mediante visitas al domicilio o dirección registrada por nuestros clientes, salvo que no se cuente con información actualizada de los canales autorizados y que haya resultado imposible contactarlos o entregar los mensajes/recordatorios de pago al respectivo destinatario. Lo anterior se documentará al momento de realizar la correspondiente visita y deberá constar en el registro respectivo.

- **Horarios de cobro.** Todas las gestiones de cobranza se realizarán en el siguiente horario:
Lunes a viernes de 7:00 am a 7:00 pm
Sábados de 8:00 am a 3:00 pm.
No se harán gestiones de cobranza los domingos y días festivos.
- **Contactos:** La gestión de cobro es realizada por la Fiduciaria a los Fideicomitentes (*) o personas autorizadas por estos, así como los terceros que se obliguen a realizar el pago de comisiones fiduciarias a través de los contratos de fiducia u otro documento.

(*): Fideicomitentes: Personas naturales / jurídicas, unión temporal, consorcios, entre otros que suscriben los contratos fiduciarios en dicha calidad.

- **Reglas Generales para la Gestión de Cobro:**
 - ✓ Una vez establecido el contacto directo con el cliente, la Fiduciaria se abstendrá de contactarlo mediante varios canales dentro de una misma semana.
 - ✓ Una vez establecido el contacto directo con el cliente, la Fiduciaria se abstendrá de contactarlo en más de una ocasión durante un mismo día.
 - ✓ La Fiduciaria se abstendrá de contactar las referencias personales o de otra índole del cliente.
 - ✓ La Fiduciaria se abstendrá de consultar al cliente el motivo del incumplimiento de la obligación.
- Al presentar vencimiento en el pago de las comisiones fiduciarias, el plazo inicialmente pactado se puede declarar vencido.
- Si las facturas pendientes de pago alcanzan vencimientos superiores a **30 días**, el cliente asumirá los gastos de cobranza incurridos en la gestión.

La totalidad de los valores liquidados y cobrados por la Fiduciaria directamente o través de gestores externo (casas de cobranza o abogados), por concepto de Gastos de Cobranza serán pagados por los clientes al momento de

Fiduciaria de Occidente S.A.
Políticas para la Gestión de Cobranza (MA-CN-CN-001 MA – MANUAL SARC)

realizar el pago de tus productos, incluyen el valor de las comisiones, intereses moratorios y el valor del IVA correspondiente.

El pago parcial de estas obligaciones no exime a los clientes de los gastos

- **Cobro Administrativo:** Sin perjuicio de lo anterior, los clientes recibirán mensualmente la facturación a la dirección de correo electrónico donde en virtud de lo establecido contractualmente se le informa el valor de la remuneración o comisión fiduciaria por los servicios prestados así como otros conceptos a los que haya lugar.

Estas facturas serán remitidas desde el buzón de notificación de nuestro proveedor de facturación electrónica “**ENVIOS** <FIDEICOMISOS_FIDUCIARIA_DE_OCCIDENTE@titanio.com.co>” o desde los buzones de los funcionarios de nuestra entidad con el dominio @fiduoccidente.com.co. Para evitar rechazos o retrasos en la entrega de estas facturas es necesario incluir estos correos en la lista de contactos de su correo electrónico.