Política relacionada con la gestión de cobro del producto Crédito Fácil CODENSA

Vigencia a partir del 24 de Septiembre de 2026

Crédito Fácil CODENSA se encuentra comprometido en mantener informados a sus clientes acerca de las prácticas y mecanismos que se utilizan para llevar a cabo la gestión de cobro cuando estos presenten alguna situación que no les permita atender oportunamente sus obligaciones.

¿Qué es la gestión de cobro?

La gestión de cobro es el proceso que realizamos de forma directa o indirecta a través de entidades autorizadas, encaminado a asesorar a nuestros clientes respecto a las alternativas dispuestas por la Entidad para generar acuerdos de pago para el producto Crédito Fácil CODENSA y de esta forma normalizar y/o cancelar las obligaciones que se encuentran vencidas.

Principios para la gestión de cobro

Crédito Fácil CODENSA y las entidades autorizadas, desarrollamos diferentes actividades de cobranza que se encuentran alineadas a la normatividad vigente y en concordancia con los siguientes principios:

- Nuestros protocolos de comunicación se basan en el respeto y buen trato, buscan brindar atención cordial y siempre entregar a nuestros clientes la mejor experiencia.
  • Nuestra responsabilidad es satisfacer las expectativas de nuestros clientes, por ello estamos comprometidos en ofrecerles permanentemente información clara, cierta y suficiente.
- Nuestra responsabilidad es satisfacer las expectativas de nuestros clientes, por ello estamos comprometidos en ofrecerles permanentemente información clara, cierta y suficiente.
- Con el fin de dar protección a la información, estamos comprometidos con asegurar el cumplimiento de nuestra política de tratamiento de datos y la regulación aplicable.
  • Profesionalismo en nuestra gestión, contamos con personal profesional y debidamente capacitado para brindar atención y soluciones de forma oportuna y personalizada de acuerdo con la situación de cada cliente.

Etapas de la gestión de cobro

La gestión de cobranza se realiza de forma diferencial de acuerdo con la altura de mora de la obligación. A continuación, informamos las etapas en la gestión de cobro que realiza nuestra entidad y/o las entidades autorizadas:

Gestión Preventiva:
Es aquella que se realiza previamente al vencimiento de las obligaciones, con el fin de recordarles a nuestros clientes la fecha límite de pago, el valor a pagar y la importancia de realizar los pagos en forma oportuna. Esta gestión no genera gastos de cobranza.

Cobranza pre-jurídica:
Es aquella que se realiza cuando una o varias obligaciones entran en estado de mora. Esta gestión inicia a partir del primer día posterior a la fecha límite de pago, y consiste en comunicarnos con nuestros clientes con el fin de brindar información cierta, suficiente, actualizada y de fácil comprensión respecto a las obligaciones objeto de cobro, recordando el pago de las obligaciones y estableciendo compromisos de pago para normalizar la situación y prevenir un reporte negativo en los operadores de información (Centrales de Riesgo).

Política relacionada con la gestión de cobro del producto Crédito Fácil CODENSA

En los eventos en que nuestros clientes se encuentren en mora, la gestión efectiva de cobro causará gastos de cobranza que deberán ser asumidos por el cliente, además del cobro de intereses de mora u otros conceptos. Si se realiza el pago las sumas adeudadas antes de los quince (15) días calendario siguientes a la fecha límite de pago, no cobraremos la gestión realizada en este periodo, en caso contrario, si la mora persiste, a partir del día calendario dieciséis (16) en mora, se efectuará el cobro de gastos de cobranza cada vez que cambie de edad de mora, el cual se reflejará en su siguiente facturación, en virtud de la gestión realizada según lo descrito en la sección de Gastos de cobranza.

Gastos de cobranza

Las tarifas vigentes por gastos de cobranza son:

GASTOS DE COBRANZA CARTERA VENCI)A			
Edad de Mora	**Tarifa**	**IVA 19%**	**Valor final**
16 a 30 días	$ 22.500	$ 4.275	$ 26.775
31 a 60 días	$ 26.000	$ 4.940	$ 30.940
61 a 90 días	$ 26.000	$ 4.940	$ 30.940
91 a 120 días	$ 26.000	$ 4.940	$ 30.940
121 a 150 días	$ 26.000	$ 4.940	$ 30.940
151 a 180 días	$ 26.000	$ 4.940	$ 30.940

Valores que se aplican a las obligaciones vencidas de acuerdo con la altura de mora. En el caso de clientes con más de un crédito vencido, se aplica con base en la altura de mora máxima alcanzada en los mismos.

***** Recuerda que, si la mora en los pagos continúa, el Banco podrá exigir el cobro del saldo total de tus productos antes del plazo acordado. Puedes evitar la aplicación de esta medida, poniéndote al día en el pago de tus obligaciones.

Orden de Aplicación de Pagos

El orden en la aplicación de pagos es el siguiente: gastos de cobranza (si aplica), cuota de manejo y seguros (si aplica), interés de mora (si aplica), interés corriente, capital y saldo capital.

Mecanismos de contacto

Para realizar gestión de cobranza, contactaremos a nuestros clientes a través de diferentes canales, los cuales incluyen, pero sin limitarse a:

- Llamadas telefónicas.
- Correo electrónico
- WhatsApp.
- Asistente Virtual.

Política relacionada con la gestión de cobro del producto Crédito Fácil CODENSA

- Correspondencia física, mensajes de texto, mensajes telefónicos pregrabados, mensajería instantánea, redes sociales u otro tipo de comunicación digital

En el evento que desee seleccionar el canal de contacto de preferencia para fines de cobro, comuníquese a la línea de atención: 601 7 421 115 en Bogotá.

Horarios de contacto

En caso de que nuestros clientes no realicen el pago oportuno de sus obligaciones, el producto entrará en estado de mora, por lo que nos contactaremos de manera cortés, clara, confidencial y ética, en los siguientes horarios:

- Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Sábados de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

Canales de Pago

Ponemos a disposición de nuestros clientes diferentes canales para que realicen el pago de sus obligaciones de manera oportuna. Consúltalos **aquí**

Entidades autorizadas

Crédito Fácil CODENSA está facultado para contratar la prestación de servicios profesionales de cobranza con agentes externos especializados, los cuales están autorizados para buscar las mejores opciones para nuestros clientes y lograr así acuerdos de pago siguiendo los lineamientos contenidos en esta política.

Informamos que ellos no pueden recibir pagos por ningún concepto como tampoco los funcionarios de nuestra entidad.

Agencias externas autorizadas: Consúltalas **aquí**

Para más información puede comunicarse a la línea 601 7 421 115 en Bogotá