

## GESTIÓN DE COBRANZA

Le informamos que FENALCO BOGOTÁ no es entidad financiera ni otorga ningún tipo de crédito, su labor se limita al otorgamiento del aval sobre los títulos valores girados por usted en nuestros establecimientos afiliados, en los términos de los artículos 633 y siguientes del Código del Comercio. Estos establecimientos pueden realizar descuento de cartera con las diferentes entidades autorizadas previamente por FENALCO BOGOTÁ, para lo cual ceden los títulos valores a cambio del desembolso del dinero representado en los mismos, operación en la que FENALCO BOGOTÁ mantiene, en todo caso, su condición de avalista, y en la que no tiene ningún tipo de injerencia en lo referente a las condiciones económicas en la que se lleva a cabo dicho descuento.

En el evento de que dicho aval se haga efectivo como consecuencia del incumplimiento en los pagos y/o se constituya en mora de las obligaciones contenidas en tales títulos, independientemente de que sobre los mismos se haya efectuado o no el descuento de cartera, FENALCO BOGOTÁ iniciará una gestión de cobranza que se efectuará bajo las condiciones y procedimientos descritos a continuación, en donde siempre se respetarán los derechos de los clientes, y los cuales cumplen integralmente las disposiciones y previsiones establecidas por la Superintendencia de Industria y Comercio y demás entidades sobre el tema; esta gestión también podrá iniciarse frente a cartera de propiedad de terceros que tengan convenio con FENALCO BOGOTÁ para su recuperación:

1.Los cobros que se hagan por gastos de cobranza son completamente diferentes y adicionales a las sanciones que contempla el título valor por el hecho del incumplimiento. Los primeros se aplicarán en la medida en que **FENALCO BOGOTÁ** deba desplegar algún tipo de actividad para recuperar la cartera, mientras los segundos se generan por el simple incumplimiento de la obligación al momento de su vencimiento. Es así como tales gastos de cobranza se causan a favor de FENALCO BOGOTÁ por concepto de la utilización de la infraestructura de personal, administrativa, de recursos físicos y tecnológicos para adelantar la gestión de cobranza respectiva, cuyos gastos corresponderán al 20% del valor capital, y deben ser asumidos por el girador de los títulos; a lo que debe adicionarse lo correspondiente a los intereses moratorios que se causen y las demás sanciones que especifica la ley por el incumplimiento.

2.La gestión de cobranza prejudicial se iniciará una vez se verifique el incumplimiento de la obligación por parte del obligado en el título valor y se realiza mediante comunicación telefónica, medios electrónicos o correo físico, de acuerdo con la información suministrada para estos fines.

3.Para el desarrollo de la labor de cobranza FENALCO BOGOTÁ ha dispuesto para sus clientes un equipo de trabajo que labora desde las 6:00 a.m. hasta las 10:00 p.m., de lunes a sábado.

4.Para mayor comodidad de los clientes, FENALCO BOGOTÁ ha diseñado dos (2) alternativas para recibir los pagos:

4.1: Consignación en cuenta de ahorros Davivienda número 0092 0036 5832 a nombre de FENALCO BOGOTÁ y

4.2: Recepción de pagos en las cajas de la entidad ubicadas en la carrera 4<sup>a</sup> # 19-85 en Bogotá.

Sobre este punto es importante que tenga en cuenta que FENALCO BOGOTÁ no utiliza servicio personalizado de recaudo, el pago únicamente procede por los medios enunciados anteriormente

5.Todas las actividades desplegadas por FENALCO BOGOTÁ para lograr el pago de la obligación quedan debidamente registradas, por tanto el deudor tendrá derecho a solicitar copia de las mismas a su costa. Todas las inquietudes que le surjan le serán atendidas por el ejecutivo de cuenta encargado y/o por la Coordinación de Servicio al Cliente del Departamento de Cobranzas, quienes estarán dispuestos a colaborarles de la mejor manera posible. Los funcionarios encargados de esta oficina pueden ser contactados a través del correo electrónico [servicioalcliente@fenalcobogota.com.co](mailto:servicioalcliente@fenalcobogota.com.co), teléfono: 2347900 Ext 8046 o a la dirección Carrera 4a No 19-85 Piso 10

6.La gestión comercial de cobro así como la jurídica, se realizarán a discreción de FENALCO BOGOTÁ, dependiendo del comportamiento de la cobranza, y podrá incluir hasta el reporte en las centrales de riesgo y de información, de conformidad con la autorización expedida por usted, el cual le será informado con la prelación requerida.

7.Todos los pagos parciales que realice un deudor se imputarán de la siguiente forma: Primero se cubrirán los gastos de cobranza. Segundo se cubrirán las sanciones a que haya lugar. Tercero se cubrirán los intereses causados hasta la fecha del pago. Cuarto se cubrirá el capital adeudado.

8.FENALCO BOGOTÁ podrá exigir el pago total de la obligación avalada, aplicando la cláusula aceleratoria a las cuotas no vencidas contemplada en los títulos valores suscritos por usted.

### TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

**FENALCO BOGOTÁ** le informa que tiene implementado un sistema de atención de peticiones, quejas y reclamos (PQR) para atender cualquier solicitud de consulta, actualización o modificación de la información contenida en nuestra base de datos, la cual se encuentra ubicada en la siguiente dirección: carrera 4<sup>a</sup> No 19 - 85. Los requisitos para presentar la solicitud y el trámite que se le dará a ésta son los establecidos en la Ley 1266 de 2008 de Habeas Data y demás normas que la modifiquen o complementen. Para mayor información, puede consultar la página web [www.fenalco.com.co](http://www.fenalco.com.co). Le recordamos que para poder acudir a la autoridad administrativa o jurisdiccional para solicitar la protección del derecho al *habeas data*, es necesario haber agotado el reclamo directo ante la fuente o el operador de la información.

### AUTORIZACIÓN PARA CONSULTA Y REPORTE DE INFORMACIÓN

Yo, \_\_\_\_\_, identificado con c.c. \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_, actuando en nombre propio y/o en representación de la sociedad \_\_\_\_\_, autorizo a **FENALCO BOGOTÁ** de manera irrevocable, escrita, expresa, concreta, suficiente, voluntaria e informada, para que toda la información personal actual y la que se genere en el futuro fruto de las relaciones comerciales y/o contractuales establecidas con **FENALCO BOGOTÁ** o con sus afiliados, referente a mi comportamiento financiero, crediticio, origen de fondos, comercial y de servicios que exista o pueda existir en bases de datos, centrales de riesgo o de información, nacionales o extranjeras, especialmente aquella referida al nacimiento, ejecución y extinción de obligaciones que directa o indirectamente tengan carácter de dinarierías, independientemente de la naturaleza del contrato que les dé origen, sea administrada, capturada, reportada, procesada, operada, verificada, transmitida, transferida, usada o puesta en circulación y consultada. Igualmente autorizo a **FENALCO BOGOTÁ** a entregar mi información de forma verbal, escrita o puesta a disposición de terceras personas, a las autoridades administrativas y judiciales que lo requieran, a los órganos de control y demás dependencias de investigación disciplinaria, fiscal o administrativa cuando sea solicitada en desarrollo de una investigación, o a otros operadores cuando tengan una finalidad similar a la que tiene el operador que entrega los datos.

Bajo la gravedad de juramento certifico que los datos personales por mí suministrados son veraces, completos, exactos, actualizados y comprobables. Por tanto, cualquier error en la información suministrada por mí será de mi única y exclusiva responsabilidad, lo que exonera a **FENALCO BOGOTÁ** de su responsabilidad ante las autoridades judiciales y/o administrativas por la información aquí consignada.

### FIRMA DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN

Firma del Deudor o Titular

Nombre: \_\_\_\_\_

CC. \_\_\_\_\_

NIT. \_\_\_\_\_



Huella Índice derecho

Firma Codeudor o Estudiante o Representante Legal

Nombre: \_\_\_\_\_

CC. \_\_\_\_\_

NIT. \_\_\_\_\_



Huella Índice derecho