

POLÍTICA DE COBRO DE 2ENYOI S.A.S.

En el presente documento, la empresa 2ENYOI S.A.S., procede a informar las políticas de cobranza que adelantará con sus deudores a nivel general, en el cual se especificarán las gestiones de cobranza preventiva, administrativa, pre-judicial y jurídica de manera directa y/o a través de terceros contratados, atendiendo a las disposiciones legales y a las instrucciones que sobre la materia se ha impartido. El objetivo y finalidad de este documento es facilitar a los participantes, deudores solidarios, empleadores y en general a todos los obligados con la empresa 2ENYOI S.A.S., el conocimiento y los medios de recordación usados por la empresa para evitar y el incumplimiento en la obligación adquirida y la construcción de opciones para los obligados o deudores, con el fin lograr normalizar sus pagos mensuales y evitar acudir en lo posible al cobro judicial.

GENERALIDADES:

PERSONAS A CONTACTAR EN LA GESTIÓN DE COBRO: En cualquiera de las etapas de cobro y a través de uno o más medios mencionados en el presente documento, los agentes de 2ENYOI S.A.S. o sus agentes externos autorizados podrán contactar al: Participante; Deudores solidarios; Contactos otorgados por el participante para ser contactado, ya sean contactos familiares, personales, o laborales; y cualquier otro que considere pertinente para lograr el pago de la deuda.

PERSONAS QUE PODRÁN ADELANTAR LA GESTIÓN DE COBRO EN CUALQUIERA DE SUS ETAPAS: 2ENYOI S.A.S. podrá realizar la gestión preventiva, administrativa, de cobro prejudicial o judicial directamente con su personal interno dedicado a estos fines y/o a través de empresas de cobranza y/o terceros (personas naturales o jurídicas) delegados para tal fin.

Las personas que realizan la gestión de cobranza ya sean de 2ENYOI S.A.S. o los terceros autorizados, están facultados para proceder con acuerdos de pago con los deudores y podrán ofrecer, construir y aceptar acuerdos de pago de ser necesario. Así mismo los terceros autorizados por 2ENYOI S.A.S., podrán actualizar, conocer los datos personales brindados y autorizados por los deudores; acordes con los direccionamientos que les imparta 2ENYOI S.A.S. para cada caso en especial.

LUGAR DE PAGO: Todos los pagos que hagan los participantes y/o empleadores de los participantes, se deberán realizar únicamente a la cuenta de ahorros 1089 0020 0875 del banco Davivienda a nombre de la empresa 2ENYOI S.A.S. o por medio de WhatsApp en los numero +57 313 5407520 o +57 313 7081959 donde se indicaran los links de pago directo, toda vez que los terceros, ni personal de 2ENYOI S.A.S. no están autorizados para recibir dineros bajo ninguna circunstancia ni modalidad.

OTRAS APRECIACIONES GENERALES:

- Para iniciar cada etapa de cobro se tomará como base el informe de cartera mensual.
- Se invitará a los participantes a mantener sus datos actualizados.
- En este documento se informan mecanismos de protección y recuperación de cartera usados por la empresa 2ENYOI S.A.S.
- De ser solicitado se aclararán dudas a los deudores directos o solidarios y/o empleadores.
- **HORARIOS DE LAS ACCIONES DE COBRANZA:** Las acciones de cobranza se realizarán en el siguiente horario – lunes a viernes de 7:00 AM A 9:00 PM. de acuerdo con lo establecido en la Ley 1480 de 2011.

ETAPAS Y ACCIONES DE COBRANZA USADAS POR 2ENYOI S.A.S.

ETAPA PREVENTIVA.

Objetivo: dar a conocer de forma preventiva los vencimientos y fechas estipuladas para su pago, con el fin de prevenir atrasos.

El participante tendrá acceso de manera directa a toda su información a través de los canales designados por 2ENYOI S.A.S., es responsabilidad de cada participante notificar a 2ENYOI S.A.S. cualquier novedad o anomalía que se presente en los datos de sus pagos.

2ENYOI S.A.S. se encargará de notificar con antelación a cada participante la fecha en la que debe realizar su primer pago, esta notificación puede ser a través de contacto telefónico o medio escrito, ya sea por correo electrónico o mensaje de texto.

ETAPA ADMINISTRATIVA. (1 AL 30 DÍAS DE MORA)

Si se presenta mora, 2ENYOI S.A.S. y/o los terceros autorizados, procederán a dirigirse al Deudor directamente, notificando la mora que se está presentando, buscando e invitando al deudor a ponerse al día con sus pagos.

En la etapa administrativa, se adelantará una gestión de cobro conciliadora, en donde 2ENYOI S.A.S. informará al deudor su estado de cuenta y mora, le indicará el cobro de los intereses adicionales y posibles gastos de cobranza que se puedan generar por su atraso; se intentará un acercamiento amigable invitando a ponerse al día y e informando al deudor de posibles consecuencias por el no pago oportuno.

En este tipo de cobranza, se procederá a realizar un acercamiento utilizando acciones como:

- Llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos masivos o personalizados, mensajes de voz, mensajes de WhatsApp, visitas personales, cartas y/o comunicaciones escritas, directamente al deudor; usando los datos proporcionados y autorizados por este.
- Llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos masivos o personalizados, mensajes de voz, mensajes de WhatsApp, visitas personales, cartas y/o comunicaciones escritas, directamente a los deudores solidarios.

ETAPA PRE-JURIDICAL O PRE-PROCESAL: (31 A 60 DÍAS EN MORA, O DESDE QUE 2ENYOI S.A.S. Y SUS EXTERNOS LO CONSIDEREN NECESARIO Y SUBSISTA LA MORA)

En esta etapa se tiene por objeto obtener el pago inmediato y voluntario del valor de mora pendiente por parte del deudor u ofrecer posibles alternativas de pago, como acuerdos de pago, en caso de ser pertinentes y autorizadas si el deudor no tiene la suficiente liquidez para el pago total e inmediato.

La empresa 2ENYOI S.A.S., procederá a realizar toda acción de cobro pertinente previo a un proceso jurídico, ya sea por parte suya o terceros autorizados para lograr el pago del deudor. En estas acciones de cobranza se informará los valores en mora y se dará aviso a los deudores directos y solidarios del posible inicio de un proceso judicial por parte de 2ENYOI S.A.S. si la deuda no es pagada.

En esta etapa se podrán utilizar acciones, según pertinencia, como:

- Llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos masivos o personalizados, mensajes de voz, mensajes de WhatsApp, visitas personales, cartas y/o comunicaciones escritas, directamente al deudor; usando los datos proporcionados y autorizados por éste.
- Llamadas telefónicas, mensajes de texto, correos electrónicos masivos o personalizados, mensajes de voz, mensajes de WhatsApp, visitas personales, cartas y/o comunicaciones escritas, a los contactos Y/o referidos proporcionados por el deudor, ya sean contactos personales, familiares y/o laborales.
- Posibles acuerdos de pago.
- Reporte a centrales de riesgo.
- Entre otras admitidas por la ley.

ETAPA JURÍDICA:

La empresa 2ENYOI S.A.S. a través de su apoderado judicial, iniciará el proceso respectivo demandando al deudor que considere pertinente, ya sea por medio de un proceso ejecutivo y/o declarativo según el caso.

Esta etapa se podrá dar en cualquier momento que se presente la mora si 2ENYOI S.A.S. y/o sus terceros lo consideran necesario, por lo cual en cualquier momento se podrá iniciar la demanda pertinente si la situación lo amerita.

COSTOS DE COBRANZA

El valor de los costos que se generen por la labor pre-jurídica y jurídica aquí descrita, deberán ser asumidos por el deudor, aparte de los gastos administrativos e intereses que se generarán debidamente, toda vez que en las condiciones de los créditos, mutuos y demás el deudor se deberá hacer cargo de los gastos de honorarios y gastos por la cobranza relacionada a su deuda y/o atraso.

Para los honorarios de cobranza se deberán tener presente las siguientes tarifas:

Tipo Gestión	Rango de Mora	Valor
Preventiva	Antes de darse la mora.	No tiene ningún costo
Administrativa	1-30 días.	No tiene ningún costo
Pre-jurídica	A partir del día 31 hasta que la empresa 2ENYOI S.A.S. o sus terceros lo consideren y el caso lo amerite hasta subsanar la deuda.	Desde un 10% + IVA del valor adeudado y recaudado.
Gestión Jurídica	En cualquier momento que 2ENYOI S.A.S. lo determine, siempre y cuando se tenga mora, y el caso lo amerite.	Honorarios fijados por los abogados externos, desde un 20% + IVA del valor adeudado y recaudado

RESUMEN ETAPAS DE COBRO

	PREVENTIVA	ADMINISTRATIVA	PREJUDICIAL	JUDICIAL
TIEMPO	0 días de atraso	1-30	31-60 días o hasta que lo amerite	De ser necesario y pertinente; en cualquier momento que lo amerite el caso
OBJETIVO	Prevenir atraso	Invitación al ponerse al día con el pago de la obligación y a normalizar el pago de su crédito.	Pago inmediato voluntario del valor adeudado completo o acuerdo de pago, de ser autorizado y necesario.	Pago inmediato según estipulación del juzgado o ente pertinente
MENSAJES O COMUNICADOS	Mensajes de recordatorio de fecha de pago	<ul style="list-style-type: none"> - Mensajes de aviso de atraso, invitación a ponerse al día y consecuencias si este continua. - Ánimo conciliatorio y amable 	<ul style="list-style-type: none"> - Invitación a pagar de manera voluntaria la totalidad del valor de mora antes de pasar a un proceso jurídico - Informar consecuencias de atraso, costos adicionales - en algunos casos: invitación a generar acuerdos de pago - Valores a pagar y vencimiento. 	JUDICIALES
Dirigido a	Deudores.	Deudores Deudor Solidario	Deudores Deudor Solidario Terceros contactos	Deudores Deudor Solidario