



Políticas de gestión de cobranza prejudicial
Circular 048 del 25 de Septiembre de 2008 – Superintendencia Financiera de Colombia
Fecha Publicación: Noviembre de 2011
Vigencia: Hasta próxima actualización

El Banco quiere compartir con los clientes las políticas y mecanismos internos establecidos para realizar la **Gestión de Cobranza Prejudicial**, no sin antes mencionarle la importancia de conservar al día sus obligaciones crediticias para disponer de futuras opciones de financiación, construir excelentes referencias y mantener una relación comercial a largo plazo tanto con la entidad como con el sector financiero.

La **Gestión de Cobranza Prejudicial** inicia al momento en que se presente el incumplimiento en el pago de su(s) obligación(es) financiera(s) con el Banco, hasta la normalización o cancelación de la(s) misma(s). No obstante, podrá ser contactado antes de la fecha de vencimiento de manera preventiva para realizar recordatorios o promesas de pago ya acordadas, para lo cual el Banco podrá utilizar la información de contacto, direcciones y números de teléfono que reposen en sus archivos. Lo anterior, asegurando un excelente servicio y trato respetuoso, pilares fundamentales dentro de nuestra organización.

La siguiente información podrá también ser consultada en nuestra pagina Web www.hsbc.com.co

1. Las políticas de cobranza prejudicial son:

- **Horarios de gestión de cobro:** de lunes a viernes de 7:00 a.m. – 9:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. - 4 p.m. En horarios adicionales, incluidos los domingos y días festivos, se realizará gestión de cobranza si no ha habido contacto efectivo en los horarios mencionados anteriormente.
- **Medios de contacto:** la gestión de cobranza se desarrolla a través de contacto telefónico, envío de comunicaciones escritas o mensajes a celular, correo electrónico, visitas personalizadas, brigadas de cobro en la red de oficinas, entre otras.
- **Canales de cobranza:** se cuenta con una amplia infraestructura y equipo interno y externo especializado en desarrollar la gestión de cobro, quienes son los únicos autorizados para realizar negociaciones de pago, los cuales se detallan a continuación:
 - Interno: ejecutivos de cuenta de HSBC Colombia, ejecutivos de cuenta de HSBC México (contrato suscrito entre ambas partes), gerentes comerciales, funcionarios de la Gerencia de Soluciones de Crédito.
 - Externo: se tiene contratadas agencias externas de cobranza. En la actualidad son: Cobrando SAS, Grupo Consultor Andino S.A., Legal Business Consulting Group Ltda., y Abogados Especializados en Cobranzas S.A.
- La gestión de cobranza externa podrá generar el cobro de gastos administrativos de cobranza, los cuales deberán ser pagados junto con el pago de su(s) obligación(es) directamente en la red de oficinas del Banco. Las agencias externas NO están autorizadas para recibir pagos directamente del cliente. El cobro se realiza así:
 - **Cartera activa:** 10% + IVA del saldo total en mora de la obligación
 - **Cartera castigada:** 20% + IVA del saldo total en mora de la obligación.

Los créditos hipotecarios NO generan el cobro de gastos administrativos de cobranza. Sin embargo, en caso que su(s) obligación(es) financiera(s) sea(n) asignada(s) a cobranza judicial, estos gastos sí deberán ser asumidos directamente por el cliente.

- **Canales de recaudo:** la entidad ha puesto a su servicio canales para que pueda realizar su pago cuyos horarios de atención podrá consultar en nuestra pagina Web www.hsbc.com.co.

- Call Center
 - Banca por internet
 - Red de oficinas
 - Débito automático
- **Administración de los productos:** las tarjetas de Crédito, Crédito Rotativo y Sobregiro que implican la asignación de un cupo de crédito podrán ser bloqueados para uso temporal, mientras se realice el pago del saldo vencido, o definitivamente perdiendo la facilidad, según la altura de mora que registre el producto en los sistemas y la política establecida por el Banco para este efecto.

2. Forma de aplicación de pagos

Cualquier pago realizado a su(s) obligación(es) financiera(s) se aplicará en el siguiente orden:

- **Crédito Rotativo:** Total gastos administrativos de cobranza + comisiones de la cuota más antigua + intereses corrientes de la cuota más antigua + capital de la cuota más antigua.
- **Consumo:** Total gastos administrativos de cobranza + comisiones de la cuota más antigua + seguro de la cuota más antigua + intereses de mora de la cuota más antigua + intereses corrientes de la cuota más antigua + capital de la cuota más antigua.
- **Tarjetas de Crédito:** total de gastos administrativos de cobranza + total intereses de mora + total intereses corrientes + total cuotas de manejo + capital de la cuota más antigua a la cuota más reciente.
- **Sobregiro:** total gastos administrativos de cobranza + total intereses + total capital.

Si por lo menos una de su(s) obligación(es) financiera(s) alcanza una altura de mora mayor o igual a 60 días, los pagos se aplicarán de la siguiente forma:

- A partir de la obligación con mayor número de días de mora o en caso que tenga dos o más obligaciones en el mismo pago vencido, se aplicará empezando con la de mayor saldo capital.
- Si después de aplicados los pagos a cuotas vencidas, existe un excedente, este se aplicará a la cuota no vencida empezando con la obligación de mayor saldo total de capital.
- Si el pago realizado es mayor al saldo de las cuotas vencidas más las no vencidas, se realizará un evento a capital a la obligación con mayor saldo total de capital.

Las modificaciones a la presente política serán publicadas en nuestra página de Internet www.hsbc.com.co, y tales cambios le serán informados por sus extractos.¹

¹ Cualquier inquietud sobre el estado de su(s) obligación(es) usted podrá comunicarse en Bogotá en el teléfono 3535888 o a nivel nacional en la línea gratuita 018000 919049.