



Gestión de cobranza

El proceso de Gestión de Cobro realizada en Banco Unión y las Casas Externas de Cobro autorizadas por la entidad, es el conjunto de actividades que se desarrollan con el fin de evitar el vencimiento de las obligaciones y recuperar la cartera vencida.

Estas actividades se realizan de acuerdo a los estándares exigidos por la Ley 2300 del 2023 e inician en el momento en que las obligaciones superan su fecha límite de pago y se hace necesario contactar a los clientes, codeudores, o garantes por vía telefónica, envíos de mensajes de texto, correos electrónicos, correspondencia física, entre otros; actividades realizadas a través de un grupo de asesores capacitados para ofrecer alternativas de pago y normalización de sus obligaciones, con el apoyo de empresas especializadas en cobranza, garantizando la protección de los derechos del consumidor financiero, de conformidad con las normas vigentes.

Principios de la Gestión de Cobranza

Para Banco Unión y Casas Externas de Cobro aliadas, los principios de respeto y buen trato son fundamentales en cada una de las actividades encaminadas en la gestión de Cobro.

- Banco Unión cuenta un equipo de trabajo comprometido a brindar soluciones oportunas y personalizadas de acuerdo con cada situación del cliente.
- Banco Unión junto a las Casas Externas de cobro aliadas, se abstiene de abusar de su posición dominante contractual frente al consumidor.

- Para Banco Unión y las Casas Externas de Cobro aliadas, es fundamental ofrecer soluciones y alternativas de normalización del estado de las obligaciones de forma diferenciada, basadas en la situación particular de sus clientes, cumpliendo con el marco normativo y atendiendo el nivel de riesgo de cada consumidor financiero.
- La protección a la información es uno de los pilares fundamentales en la gestión de cobro de Banco Unión, asegurando el cumplimiento de la política de tratamiento de datos.
- Estos principios se encuentran inmersos en cada una de las actividades de cobro ejercidas por Banco Unión y Casas Externas de Cobro aliadas, bajo el marco normativo vigente e instrucciones expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

¿Quién realiza la Gestión de Cobro?

La Gestión de cobro en Banco Unión se inicia en el momento en que una obligación entra en mora por presentar incumplimiento en sus pagos, o registrar un pago por menor valor al solicitado.

Banco Unión cuenta con un grupo de funcionarios internos responsables de gestionar la recuperación de Cartera por cada uno de sus productos, altura de mora y modalidad. Además, ha realizado alianzas en su Gestión de Cobro Judicial con las Casas Externas de Cobro que ponen a disposición de la entidad un equipo de trabajo especializado en recuperación a través de Call center y Apoyo Jurídico, que cumplen con las políticas vigentes de cobro, generando acuerdos de pago, normalizaciones o adelantando procesos jurídicos manejando los mismos canales de recaudo.

Etapas de Cobro

Gestión Preventiva

Es la Gestión que se realiza a las obligaciones que se encuentran próximas a cumplir su fecha de pago por medio de mensajes de texto y llamada telefónica, recordando el día y el valor a cancelar, sin generar gastos de cobranza.

Gestión Administrativa

Es la Gestión que realiza la entidad a las obligaciones a partir del primer día de mora y se continuará realizando mientras no se encuentre al día en su pago. Esta Gestión es realizada por funcionarios internos especializados a través de llamadas a los números de teléfono fijos y móviles, mensajes SMS, mensajes de whatsapp, correos electrónicos y cartas de cobranza, con el fin de generar compromisos de pago u ofrecer alternativas de normalización de las obligaciones.

De acuerdo con lo dispuesto en la Circular Externa No. 048/2008 de la Superintendencia Financiera de Colombia esta gestión de cobro generará Gastos de Cobranza e Intereses de Mora en la medida en que los clientes se encuentren en mora y deberán ser asumidos por estos.

Gastos de Cobranza

La labor de Gestión de Cobro realizada por funcionarios internos de Banco Unión a aquellos clientes con obligaciones en mora, genera Gastos de Cobranza y se liquidan de la siguiente forma:

Banco Unión		
LÍNEA	EDAD MORA DÍAS	GASTO COBRANZA 2024 ANTES DE IVA
Tarjeta Crédito - Cupo Rotativo	14 - 30	\$ 11.327
	31 - 60	\$ 18.862
	61 - 90	\$ 24.250
Vehículo	14 - 30	\$ 24.250
	31 - 60	\$ 40.416
	61 - 90	\$ 48.500

Para los créditos de Libranza, Vivienda y Credioro en mora, Banco Unión no genera gastos de cobranza salvo que se llegue a la instancia de Cobro Jurídico, y se haga necesario la presentación de la demanda. Para esta Gestión será el cliente quien deberá asumir el pago de honorarios y gastos procesales.

Gestión Jurídica

Esta Gestión de Cobro se realiza sobre obligaciones asignadas a las Casas Externas de Cobro y abogados, se aplica a cualquier producto del portafolio financiero ofrecido por Banco Unión, y genera honorarios de abogado del 15 % más IVA, calculados sobre el valor de cada pago realizado por el cliente a sus obligaciones.

Modalidades de Negociaciones

Nuestros Gestores y Agencias Externas de Cobro, están capacitados para ofrecer a nuestros clientes, alternativas de pago acorde a su situación, en la búsqueda de generar acuerdos de pago o normalizaciones bajo las políticas vigentes en la entidad.

Acuerdo de Pago

Banco Unión podrá consultar al deudor en el marco de la gestión, las alternativas de pago que sean acordes a su situación financiera, con el fin de pactar un compromiso de pago que sea de beneficio mutuo. A través de su equipo interno y externo de gestión se entrega información veraz, suficiente, actualizada y de fácil comprensión de las obligaciones que se encuentra en mora, dejando claro el monto de la obligación, saldo pendiente por cancelar y medios de pago.

Los acuerdos de pago deberán suplir el valor de la mora y el saldo pendiente. Dentro de la gestión de cobro deberá quedar claro el valor y fechas de pago del acuerdo entre las partes procurando dejar al día de la obligación. En caso de pactarse acuerdos de pago con tercero, deberá estar autorizado previamente por el titular.

Modificación o Reestructuración

Banco Unión ofrece la normalización de las obligaciones como alternativa de pago, bajo la modificación en las condiciones inicialmente pactadas en el crédito, respecto al plazo, tasa de interés. Para llevar a cabo el proceso Banco Unión y las Casas Externas de Cobro aliadas rigen su normatividad bajo la Circular Externa 026 de 2017 expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Comprometidos con la transparencia en nuestra información Nuestro Equipo de Gestión suministra las implicaciones de estas modificaciones en términos de costos y calificación crediticia, también realizara un comparativo entre las condiciones actuales y las del crédito una vez sea modificado o reestructurado.

La gestión de contacto con nuestros clientes se realizará de acuerdo con las medidas estipuladas en la Ley 2300 del 2023, que protegen el derecho a la intimidad de los consumidores y el respeto por su tiempo.

Por tanto, al momento de tomar una normalización en tu obligación nos aseguramos en dejar clara la información respecto de las nuevas condiciones establecidas, los efectos de incumplir en el pago de la obligación bajo las nuevas condiciones, así como el costo total de la operación.



Horarios de Atención.

Nuestro Equipo de Gestión de Cobro se contactará de forma cordial y confidencial con los clientes que no realicen el pago oportuno de sus obligaciones, a través de los canales indicados por el deudor y dentro de 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.

La labor de Gestión de Cobro por parte de Nuestro equipo se realizará en los horarios anteriormente indicados y por medio de los canales pactados con el deudor, no obstante, cuando no se cuente con información actualizada por parte del deudor, se podrán realizar visitas presenciales.

Canales de atención.

Para cualquier información te invitamos a comunicarte con nuestra líneas de atención al cliente donde con gusto te brindaremos más información.

Cali: (602) 518 4800 | Bogotá: (601) 635 3560 | Barranquilla: (605) 368 7996

Pereira: (606) 335 1611 | Resto del país: 01 8000 111 999

WhatsApp: +57317 428 3843

ó a través de las Nuestras red de agencias

<https://www.bancounion.com/wps/portal/bancounion/web/oficinas>

Medios de Pago.

Ponemos a tu alcance los siguientes Medios de Pago para que puedas tener al día tus obligaciones.

- Ingresando a Nuestro portal www.bancounion.com a través de PSE.
- En cualquiera de Nuestra Oficinas a Nivel Nacional.
- En Lugares donde no tenemos Cobertura los pagos los puedes realizar en el Banco Davivienda.

Pensando en nuestros clientes del exterior se ofrece la alternativa de pago por Quick Pay a través de Western Unión.