

INFORMACIÓN IMPORTANTE PARA EL PAGO DE SUS CUOTAS

Apreciado Cliente:

Para La Hipotecaria Compañía de Financiamiento S.A. (en adelante La Hipotecaria) es muy importante ser transparente con la información que suministramos a nuestros clientes. A continuación, damos a conocer los canales que tenemos a su disposición para realizar oportunamente el pago de sus cuotas, la información relevante de las políticas de cobro y demás procedimientos implementados para contribuir a mantener sus obligaciones al día.

¡Recuerde! el buen hábito de pago le permitirá acceder a más servicios financieros.

1. Canales disponibles para pagos:

- Página web www.lahipotecaria.com, pagos electrónicos/botón pagos PSE.
- Corresponsales Bancarios Bancolombia presentando el extracto con el código de barras.
- Red de oficinas de los bancos Bancolombia, BBVA y Banco de Bogotá presentando el extracto bancario donde se encuentra el código de barras.
- Descuento directo de la cuenta AFC BBVA, previa autorización por parte del cliente.
- Descuento de convenio con la empresa pagadora de su nómina, previa autorización por parte del cliente.

Para realizar los pagos debe tener a la mano el estado de cuenta que se envía mensualmente a la dirección de correspondencia autorizada por usted, y también puede descargarlo de la página web de La Hipotecaria, ingresando usuario y contraseña. Si no los tiene, le invitamos a contactar a atencionalcliente_col@lahipotecaria.com para solicitarlos.

2. Políticas y procedimientos implementados para la gestión de cobro.

La Hipotecaria realiza las siguientes gestiones con el fin de obtener el pago oportuno y así evitarle al cliente costos adicionales o reportes negativos a las centrales de información, asegurando un excelente servicio y trato respetuoso, pilares fundamentales dentro de nuestra organización:

a. Gestión preventiva: La Hipotecaria enviará mensualmente el estado de cuenta a la dirección de correspondencia autorizada por usted. igualmente podrá ser contactado por el medio previamente autorizado de manera preventiva antes de la fecha de vencimiento de sus obligaciones para recordarle el pago completo y oportuno de su cuota.

b. Gestión de cobro prejudicial: Es el despliegue de las gestiones que se realizan por parte de la entidad en procura de recaudar el valor de la obligación en mora sin que medie un proceso judicial, es decir, se trata de un cobro extraprocesal y persuasivo a partir del primer día en mora y mientras ésta permanezca. El contador de mora inicia cuando el cliente no se realiza el pago en la fecha pactada, o realiza un pago por menor valor al facturado, quedando un saldo por algún concepto sin atender.

c. **Gestión de cobro judicial:** se inicia el cobro jurídico cuando el cliente incumpla las cláusulas establecidas en el pagaré, principalmente cuando exista una manifestada renuencia en la atención de la obligación.

De acuerdo con las disposiciones que establece la ley 2300 del 10 de julio de 2023, La Hipotecaria podrá contactar a todos los deudores de los créditos que requieran adelantar gestión de cobranza, para lo cual se utilizará la información de contacto y canales autorizados al inicio de la relación contractual con la entidad, o en de acuerdo con la última actualización de datos:

- Llamadas telefónicas por medio de funcionarios internos o por agentes de las casas de cobro especializadas, y/o mensajes automáticos, de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y los sábados de 08:00 a.m. a 3:00 p.m.
- Comunicaciones escritas como cartas, correos electrónicos o mensajes de texto.
- Visita al domicilio o lugar de trabajo del cliente en el caso que no se cuente con información actualizada de los canales de comunicación.

3. Dependencias autorizadas para hacer la gestión de cobro.

a. Interna

El área de Cobros de La Hipotecaria es la responsable de recuperar la cartera que presenta algún tipo de mora.

b. Externa

En la gestión de recuperación intervienen abogados y agencias externas de cobro, entre ellos: Contactos y Cobranzas S.A.S, , Abogados Especializados en Cobranza “AECSA”, y otros abogados externos que cuentan con la facultad para celebrar acuerdos de pago según las políticas vigentes de La Hipotecaria. No está permitido recibir dinero por parte de los abogados o casas de cobranza, por lo que los clientes deberán realizar sus pagos en cualquiera de los canales que La Hipotecaria tiene disponibles.

4. Gastos derivados de la gestión de cobranza prejudicial.

Créditos de consumo: los gastos administrativos de cobranza (GAC), derivados de la gestión realizada para la recuperación de la cartera, serán asumidos por el cliente, dichos valores se descontarán directamente sobre el pago de los valores en mora que realice el cliente:

ALTURA DE MORA	COBRO
Cartera en Gestión prejudicial a partir de 1 día de mora, sobre el valor en mora	7% más IVA
Cartera en Gestión judicial independiente de la altura de mora y sobre el saldo total de la deuda	15% más IVA

Créditos de vivienda: solo generan el cobro de gastos administrativos de cobranza cuando se encuentran en gestión judicial, costas y honorarios de abogado, los cuales deberán ser asumidos directamente por el cliente, de acuerdo con lo determinado por la ley.

ALTURA DE MORA	COBRO
Cartera en Gestión judicial independiente de la altura de mora y sobre el saldo total de la deuda	15% más IVA

5. Tratamiento de datos personales.

Las agencias externas de cobro que intervienen en el proceso requieren acceder a los datos personales de los clientes. Como consecuencia de lo anterior, actúan como encargados del tratamiento de datos personales por cuenta y a nombre de La Hipotecaria en los términos de la Ley 1581 de 2012 y las normas que la modifican, reglamentan o adicionan, atendiendo los lineamientos que La Hipotecaria determine para tal finalidad, labor que está orientada por las políticas internas previstas por la Entidad.

Este informativo se encuentra publicado en nuestra página web <http://www.lahipotecaria.com/colombia/tasas-y-tarifas/> y sus modificaciones serán informadas y publicadas.

Para ampliar información lo invitamos a comunicarse al correo electrónico atencionalcliente_col@lahipotecaria.com, o al PBX (601) 328-6000.

La Hipotecaria agradece su confianza y le reitera el compromiso de trabajar para contribuir al crecimiento y bienestar de los hogares colombianos.

Estimado Cliente,

La Hipotecaria Compañía de Financiamiento S.A. cuenta en su base de datos con información personal previamente suministrada por usted en calidad de cliente, la cual es tratada aplicando los principios sobre protección de datos personales de acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 del 2012. Con el fin de seguir trabajando en la protección de los datos de nuestros clientes, estamos realizando la actualización de la autorización, para lo cual nos parece importante recordarle la siguiente información:

- Usted puede ejercer sus derechos a conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de sus datos personales en cualquier momento.
- La solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga la obligación legal o contractual de permanecer en las bases de datos.
- Los datos personales serán utilizados bajo su autorización para:
 - Brindarle información sobre nuevos productos y servicios;
 - Evaluar la calidad de nuestros servicios;
 - Informar sobre nuevos servicios que estén relacionados o no con el contratado adquirido por usted;
 - Realizar estudios internos sobre hábitos de consumo;
 - Transmitir y transferir a servidores alojados en países extranjeros, con el fin de brindar un mejor servicio y seguridad;
 - Entregar información comercial, publicitaria o promocional sobre los servicios, eventos y/o promociones de tipo comercial o no de estas, con el fin de impulsar, invitar, dirigir, ejecutar, informar y de manera general, llevar a cabo campañas, promociones o concursos de carácter comercial o publicitario.

La Hipotecaria podrá suministrar o requerir información a través de correo electrónico, o cualquier otro medio de comunicación masiva, conocido o por conocer, en forma controlada y restringida al titular de los datos personales, siempre dando cumplimiento a los lineamientos que establece de la ley 2300 del 10 de julio de 2023

De conformidad con el numeral 4 del artículo 10 del decreto 1377 de 2013, si transcurridos 30 días hábiles contados a partir del envío de la presente comunicación, La Hipotecaria Compañía de Financiamiento S.A., no recibe una petición de suspensión del tratamiento de sus datos personales, podrá seguir haciendo uso de ellos sin perjuicio de que el titular de los datos pueda ejercer posteriormente los derechos que le otorga la Ley.

Para ampliar información lo invitamos a comunicarse al correo electrónico atencionalcliente_col@lahipotecaria.com, o al PBX (601) 328-6000.