

POLÍTICAS DE GESTIÓN Y RECAUDO DE CARTERA CRÉDITO SOCIAL

Apreciado Afiliado:

En cumplimiento de sus objetivos institucionales y de su responsabilidad de velar por el adecuado recaudo de los fondos de sus afiliados, la **Caja Santandereana de Subsidio Familiar – CAJASAN** presenta el marco general de políticas que rigen los procesos de cobranza administrativa, prejurídica y jurídica para la cartera de crédito.

1. Principios Generales de Cobranza

- **Respeto y Dignidad:** El contacto con nuestros deudores se realiza bajo estándares éticos, garantizando un trato cortés, transparente y estrictamente confidencial en horarios adecuados.
- **Gestión Profesional:** Cajasan cuenta con convenios y contratos de prestación de servicios especializados con firmas profesionales de cobranza, como **SERVESCO** y **JVS Abogados Consultores SAS**, encargadas del contacto, orientación y normalización de las obligaciones.

2. Etapas de la Gestión de Cobro

Etapa	Días de Mora	Descripción de la Gestión	Honorarios / Gastos de Cobranza
Preventiva	0 días (Al día)	Llamadas informativas y recordatorios preventivos para	0%

Etapas	Días de Mora	Descripción de la Gestión	Honorarios / Gastos de Cobranza
		mantener la obligación al día.	
Prejurídica	Día 25 al día 30	Asignación a la entidad gestora de cobranza para establecer contacto directo y lograr la normalización antes del día 31.	0%
Prejurídica Avanzada	Día 31 en adelante	Despliegue de gestiones intensivas de recuperación. En caso de cartera castigada, la liquidación se realiza sobre el valor pagado.	15% sobre el valor pagado
Jurídica	Proceso Judicial	Inicio de acciones legales procesales para el recaudo de la deuda.	20% por gastos de cobranza + otros costos derivados del proceso

3. Mecanismos Directos de Contacto

Para la efectividad de las gestiones, Cajasan y sus empresas de cobranza autorizadas utilizan los siguientes canales:

- Comunicaciones telefónicas e interactivas (incluyendo mensajes pregrabados).
- Comunicaciones digitales: correo electrónico, mensajes de texto (SMS) y mensajería instantánea (WhatsApp).
- Comunicaciones escritas y visitas domiciliarias o empresariales.

4. Canales Oficiales de Pago

Los pagos correspondientes a las obligaciones de crédito deben realizarse únicamente a través de los canales oficiales habilitados:

- **Plataforma Web (GOU / PSE):** Ingresando a www.cajasan.com en la sección *Servicios en Línea GOU / Paga Tu Crédito*.
- **Bancolombia / Nequi:** Cuenta de Ahorros N° 60495000577 a nombre de CAJASAN (NIT 890.200.106-8), indicando como referencia el número del crédito o cédula.
- **Banco de Occidente:** Cuenta Corriente N° 650-06170-8 (Ref 1: Referencia de pago / Ref 2: Código).
- **Red Efecty:** Convenio N° 1314 indicando el número de la obligación o cédula (Monto máximo permitido: \$3.000.000).
- **Corresponsal Bancolombia** convenio **87500** referencia Nro. de obligación
- **Punto pago, punto red y 472** con el número de convenio **1314** y el # obligación.
- **Puntos Presenciales:** Cajas habilitadas en Supermercados Cajasan.

5. Atención y Acuerdos de Pago

Si requiere establecer un acuerdo de pago, consultar su estado de cuenta o resolver inquietudes sobre su crédito, puede contactarnos a través de:

- **Atención Presencial:** Sede Administrativa Cajasan Puerta del Sol (Carrera 27 No. 61-78, Piso 1, Oficina de Crédito, Bucaramanga).
- **Teléfono / PBX:** (607) 6434444, Extensión 4333 -4336
- **WhatsApp Oficial:** +57 315 7041340 / +57 317 4305980.
- **Correo Electrónico:** atencioncreditos@cajasan.com

6. Consejos de Educación Financiera

- Elabore un presupuesto personal y familiar: Identifique sus ingresos y gastos fijos para determinar su capacidad de endeudamiento y pago.
- Mantenga al día sus cuotas: Evite la acumulación de intereses moratorios y costos adscritos a la gestión de cobranza.
- Cree un fondo de ahorro para imprevistos: Aparte mensualmente un pequeño porcentaje de sus ingresos; así podrá cubrir gastos inesperados sin necesidad de recurrir a nuevos créditos ni afectar el pago de sus obligaciones vigentes.
- Priorice el pago de sus créditos: Cuando cuente con recursos limitados, dé prioridad a las obligaciones que generan mayores intereses o que puedan afectar su reporte ante centrales de riesgo, evitando así el crecimiento de la deuda.
- Aproveche el descuento por libranza: Si su modalidad de crédito lo permite, mantenga activo el descuento directo por nómina; esto le ayuda a cumplir sus cuotas de manera automática y evita recargos por gestión de cobranza.
- Evite adquirir nuevas deudas mientras tenga obligaciones en mora: Concentre sus recursos en normalizar los créditos vigentes antes de asumir nuevos compromisos financieros.
- Consulte periódicamente su historial crediticio: Revisar su reporte en las centrales de información le permite verificar que sus pagos estén correctamente registrados y detectar a tiempo cualquier inconsistencia.