

Política general de cobranza

Índice de contenido

1. Objetivo	Pag. 1
2. Gestión de cobro	Pag. 1
3. Acciones de cobro	Pag. 2
4. Canales de cobro	Pag. 3
4.1 Agencias de cobranza externas	Pag. 4
5. Ofertas de renegociación	Pag. 4
6. Procesos de insolvencia	Pag. 4
7. Gastos de cobranza	Pag. 6

1. Objetivo

El objetivo de este documento es describir la gestión prejurídica y procesos de cobro llevados a cabo por Nu Colombia Compañía de Financiamiento S.A. ("Nu") a clientes en estado de mora para los productos de crédito que sean ofrecidos por Nu salvo que expresamente se indique lo contrario.

Esta política se aplica a todos los clientes en mora.

2. Gestión de Cobro

La gestión de cobranza es el proceso mediante el cual se contacta a los clientes que se encuentran con dificultades para realizar el pago oportuno de sus obligaciones con Nu, mediante

los canales de contacto autorizados, en el cual se informa al cliente sobre el estado de cuenta, buscando llegar a alternativas de pago para normalizar su situación.

La gestión de cobranza de Nu se rige por altos estándares éticos y de servicio, en estricto cumplimiento del marco legal y regulatorio vigente en Colombia. Esto incluye, pero no se limita a, las disposiciones de la Ley 1328 de 2009 (régimen de protección al consumidor financiero), la Ley 1266 de 2008 (ley de habeas data), la Ley 2300 de 2023 (ley "Dejen de Fregar"), y las circulares e instrucciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

3. Acciones de cobro

La gestión de cobranza inicia a partir del primer día de mora. Se considera que un cliente se encuentra en mora cuando no realiza el pago del valor total de la cuota, del pago mínimo requerido, o de cualquier otra suma de dinero exigible, en la fecha de vencimiento de cualquiera de sus obligaciones crediticias con Nu, según lo establecido en los contratos de cada producto de crédito.

Bloqueo de Productos: En caso de que un cliente tenga un retraso en el pago de alguno de sus productos crediticios, Nu podrá bloquear sus demás productos crediticios activos, según lo estipulado en la normativa o los contratos de dichos productos. Este procedimiento se llevará a cabo tras notificar al cliente previo al bloqueo, indicando el producto que se bloqueará y los canales a través de los cuales puede realizar el pago para evitarlo.

Reporte a Centrales de Riesgo: En caso de que la mora no sea saneada, Nu realizará el reporte negativo del cliente ante los operadores de información financiera (centrales de riesgo), conforme la autorización previamente impartida para este propósito.

Cancelación de Productos: En casos de mora prolongada, se podrá proceder con la cancelación unilateral y definitiva de los productos de crédito sin que esto suponga la extinción de la obligación de acuerdo con las reglas de cobranza. Estas cancelaciones se realizan de acuerdo a lo estipulado en el contrato de cada producto, y siguiendo en todos los casos la normativa aplicable, incluida aquella relacionada con la notificación previa y oportuna al cliente.

Cesión o Venta de Cartera: Nu se reserva el derecho de ceder, vender o transferir a terceros la cartera de crédito en mora, de acuerdo con la normativa aplicable vigente. Nu podrá efectuar dicha cesión, incluso antes del vencimiento de las obligaciones, sin necesidad de aprobación o consentimiento previo. Esta cesión no implica la extinción de la obligación de pago del cliente,

quien continuará siendo responsable de su deuda frente al nuevo acreedor, el cual quedará facultado para ejercer todos los derechos de cobro derivados del contrato. La transferencia de la cartera se realizará respetando las disposiciones legales aplicables y el estricto cumplimiento de la normativa de protección de datos personales.

Compensación: En caso de mora, Nu podrá utilizar cualquier saldo a favor del cliente en otros productos que este mantenga con la entidad para compensar total o parcialmente la deuda pendiente.

4. Canales de cobro

Actualmente Nu maneja la gestión de cobranza a través de diferentes canales, siempre que sean autorizados previamente por el cliente, durante días laborales en los horarios permitidos por la regulación vigente. La semana de gestión de cobro en Nu es de lunes a sábado (excluyendo cualquier tipo de contacto con el cliente los domingos y días festivos).

En caso que el cliente financiero requiera ser contactado en canales distintos a los establecidos en el presente numeral, deberá manifestarlo expresamente a Nu a través de la aplicación móvil (la “App”).

Los canales utilizados para la gestión de cobro son:

- Llamadas
- SMS
- Correo electrónico
- Notificaciones Push (App)

Los datos personales usados en la gestión de cobro serán tratados de acuerdo con las finalidades de la política de tratamiento de datos de Nu y obtenidos de la información registrada por los titulares al momento del registro en Nu, así como aquellos reportados ante los operadores de información.

La autorización del uso de estos canales puede ser ajustada por los clientes en cualquier momento a través de la App, lo que les da un control total sobre cómo prefieren ser contactados. Para garantizar una comunicación efectiva sobre el estado de sus obligaciones, Nu procurará mantener al menos una vía de contacto directo a través de llamadas.

Los parámetros de frecuencia e intensidad están alineados con la Ley 2300 de 2023, restringiendo comunicaciones por diversos canales, posteriores a un contacto directo en la misma semana, a menos que sea aprobado por el cliente.

4.1 Agencias de cobranza externa

Las agencias de cobranza externa autorizadas por Nu podrán utilizar una estrategia multicanal para facilitar el contacto y pago del cliente:

Voz directa: Agentes de call center internos y externos para negociación y seguimiento personalizado.

Mensajería digital: SMS, Notificaciones Push (App), y/o correo electrónico u otros canales de mensajería para recordatorios automatizados y ofertas de negociación.

Agentes automatizados: Uso de IA/Bots y sistemas de voz automatizados para gestionar interacciones de cobranza masiva en etapas iniciales.

Correo postal: Cartas formales de cobro y avisos legales enviados al domicilio registrado. Toda comunicación debe realizarse dentro del horario legalmente establecido para las cobranzas. La frecuencia e intensidad del contacto se gestionan mediante un sistema de reglas y segmentación para garantizar que el cliente sea contactado eficazmente. Los clientes se reservan el derecho a gestionar o restringir los canales de comunicación cuando así lo disponga la ley (por ejemplo, cancelando la suscripción a ciertas comunicaciones digitales).

5. Ofertas de renegociación

Nu podrá ofrecer opciones para que los clientes busquen normalizar su deuda, incluyendo re-diferir la deuda en una nueva línea de crédito a largo plazo para que los pagos sean más manejables, siempre que esa alternativa esté disponible para el respectivo producto de crédito y según el perfil del cliente.

6. Procesos de insolvencia

La insolvencia es la incapacidad que tiene una persona para pagar a tiempo sus obligaciones económicas o deudas. Los procesos de insolvencia requieren que Nu suspenda las acciones de

cobranza sobre los clientes declarados insolventes y en los casos en que un centro de conciliación o juez falle a favor del deudor, se debe proceder a realizar la renegociación de la deuda. En cumplimiento con la Ley de Insolvencia 1564 de 2012, Nu realiza las siguientes acciones frente a los procesos de insolvencia:

a) Recepción y Registro de Notificaciones

Las notificaciones llegan por medio de los correos insolvencias@nu.com.co, oficiosautoridades@nu.com.co o ayuda@nu.com.co.

b) Clientes Insolventes y Reportes a Burós

Una vez que el proceso de insolvencia del cliente es aprobado por un juez o centro de conciliación, son las centrales de riesgo los encargados de marcar la respectiva leyenda que identifica al cliente como insolvente en sus reportes.

Por su parte, Nu seguirá reportando el comportamiento de pago actual del cliente. Si el cliente llega a un acuerdo de pago, Nu verificará que los reportes se ajusten a la negociación y al comportamiento del pago según el cumplimiento de cada caso.

c) Insolvencias en Acuerdo Aprobado o Fracasado y Decisión de Renegociación o Castigo

Cuando un proceso de insolvencia resulte en un acuerdo aprobado, es decir, cuando se haya aceptado un plan de pago o arreglo por parte de la autoridad competente o de las partes involucradas, Nu acatará los términos de dicho acuerdo. En caso de que el proceso termine en un acuerdo fracasado, por incumplimiento o rechazo del plan, Nu procederá con las acciones correspondientes según la decisión que se adopte posteriormente, ya sea una renegociación, cuando se autoriza un nuevo esquema de pago o un castigo, cuando se registra el saldo pendiente como pérdida contable, sin perjuicio de que puedan continuar las gestiones de cobro.

Los acuerdos de insolvencia (como las cuotas condonadas) no se reflejarán en la App ni en los extractos del cliente. Sin embargo, Nu mantendrá un registro interno de las condonaciones y acatará en los términos acordados. Una vez que los sistemas se actualicen, Nu notificará al cliente por correo electrónico los detalles de las cuotas condonadas, junto con la información correspondiente a las cuotas restantes (Fecha de pago y valor a pagar).

d) Bienes en dación de pago:

Nu no recibe bienes en dación de pago y desistirá de los bienes que nos sean asignados en los procesos que se lleguen a un estado de liquidación patrimonial.

e) Obligaciones naturales

En el marco de un proceso de insolvencia, cuando una autoridad competente ordena que las deudas se conviertan en obligaciones naturales, Nu no podrá exigir su pago, aunque el cliente podrá pagarlas. En consecuencia, dichas obligaciones no se eliminan o cancelan, sino que dejan de ser exigibles, en los términos de la normativa aplicable.

7. Gastos de cobranza

Si Nu llegara a aplicar este cobro de gastos de cobranza, el cliente será informado previamente sobre las correspondientes tarifas, su forma de determinación, y el concepto exacto empleado para su liquidación.

Nu se reserva el derecho de trasladar al cliente los gastos y/o honorarios en los que incurra por la gestión de cobranza externa pre-jurídica. Dicho cobro solo se realizará si ha sido previamente estipulado en el contrato firmado por el cliente, y únicamente corresponderá a una actividad efectivamente desplegada durante el ejercicio de la gestión de cobranza.