Coltefinanciera
Oportunidades todos los días

Nuestros **Alivios Financieros** a **clientes deudores** de **COLTEFINANCIERA**

- SEGUNDA ETAPA -

JUNTOS superaremos esta **difícil circunstancia,** porque estamos **seguros** de que **ESTO TAMBIÉN PASARÁ**

Alineados con la **realidad económica actual,** y en atención a las directrices de la Superintendencia Financiera y Gobierno Nacional, **Coltefinanciera ofrece a sus clientes de crédito, alternativas para el alivio de sus obligaciones y compromisos financieros.**

A fin de manejar mejor las necesidades y circunstancias de nuestros clientes, Coltefinanciera ha propuesto inicialmente **3 categorías de afectación** derivadas de la actual pandemia, específicamente: *Clientes No Afectados, Clientes Afectados Parcialmente y Clientes Sustancialmente Afectados.*

1. CLIENTES NO AFECTADOS

Aquellos que **pueden atender sus obligaciones en los términos previstos,** considerando que existe una **mínima o ninguna afectación en sus ingresos y en su capacidad de pago.** Estos clientes no serán inicialmente objeto de los alivios financieros planteados, sino sólo en aquellos casos en los cuales se **evidencien dificultades** para atender puntualmente sus obligaciones debido al impacto de las medidas de confinamiento que han venido siendo aplicadas. En estos casos, se podrán **evaluar** el otorgamiento **de alguno de los alivios financieros ofrecidos por la institución.**

2. CLIENTES AFECTADOS PARCIALMENTE

Aquellos que de acuerdo a la **clasificación realizada por la entidad,** evidencien un **nivel de afectación parcial en su ingreso o capacidad de pago.** En estos casos, se hará una **redefinición del crédito** en función de la **nueva capacidad de pago individual,** pudiéndose otorgar discrecionalmente, **períodos de gracia a capital y ampliaciones de plazo,** siempre que el valor de la cuota de las obligaciones redefinidas sea menor a la cuota del crédito actual, y que no se presente un aumento de la tasa de interés inicialmente pactada.

3. CLIENTES AFECTADOS SUSTANCIALMENTE

Son aquellos clientes que de acuerdo a la **evaluación realizada han sufrido el mayor impacto** y presentan un **nivel de afectación sustancial en su ingreso o capacidad de pago.**

A estos clientes se les **otorgará período de gracia a capital y extensión del plazo,** y el valor de la cuota de las obligaciones redefinidas será siempre menor al crédito actual y su tasa de interés no variará de la inicialmente pactada.

CLIENTES AFECTADOS PARCIALMENTE (GRUPO 2)

Clientes con Créditos de Consumo vigentes:

Los clientes de esta modalidad de crédito, se les ofrecerá: **la ampliación en un mínimo de tres (3) meses del plazo restante de financiación de su deuda.** A todos aquellos clientes de este grupo que **necesiten o requieran un período de gracia del capital adeudado** *(no incluye los intereses generados durante ese período),* **se les otorgará por un lapso de cinco (5) meses.**

Para la aplicación de esta alternativa de alivio temporal, los clientes **deberán solicitarla** a través de cualquiera de los **distintos canales de atención** y dejar constancia de su **expresa voluntad de aprobación.**

Una vez aplicado el alivio, **el pago de su obligación se iniciará dependiendo del corte de su facturación** (15 o 29 de cada mes). Esta información y cualquier otro detalle del proceso podrán ***consultarse con su asesor comercial en agencias, contact center o Gerente de Cuenta.***

Si su obligación ya había sido objeto de un primer alivio financiero -en el marco de las Circulares externas 007 y 014 de 2020- y en las nuevas condiciones se contempla un nuevo período de gracia, la aplicación del segundo alivio se hará en el momento que culmine el período de gracia anterior.

Quedará a discrecionalidad de Coltefinanciera aplicar un nuevo alivio financiero estando el período de gracia del alivio anterior vigente.

Clientes de tarjetas de crédito:

Para nuestros clientes de la Tarjeta de Crédito Colombia Visa que así lo soliciten, se ofrecerán las siguientes alternativas de alivio: **se diferirá el saldo total de la deuda que posean** (al momento de aprobación de la solicitud), de la siguiente forma:
El saldo total de Capital: se diferirá a treinta y seis (36) meses.
El saldo de intereses corrientes y de mora: serán diferidos a seis (6) meses con tasa de interés del 0%.
El saldo de cuota de manejo: será diferido a seis (6) meses con tasa de interés del 0%.
Otros conceptos (seguros y otras comisiones): serán diferidos a seis (6) meses con tasa de interés del 0%.

Una vez aplicado el alivio, **el pago de su obligación se iniciará dependiendo del corte de su facturación** (15 o 29 de cada mes).

Esta información y cualquier otro detalle del proceso podrá **consultarse con su asesor comercial en agencias, contact center o Gerente de Cuenta.**

CLIENTES AFECTADOS SUSTANCIALMENTE (GRUPO 3)

Clientes con Créditos de Consumo vigentes:

Todos los clientes de este grupo de máxima afectación, se les otorgará para esta modalidad de crédito, un **período de gracia de siete (7) meses a capital y la extensión del plazo restante de su obligación en un mínimo de tres (3) meses.**

Para la aplicación de este alivio, los clientes deberán solicitarla a través de cualquiera de los **distintos canales de atención** y dejar constancia de su **expresa voluntad de aprobación.**

Una vez aplicado el alivio, **el pago de su obligación se iniciará dependiendo del corte de su facturación** (15 o 29 de cada mes). Esta información y cualquier otro detalle del proceso podrán **consultarse con su asesor comercial en agencias, contact center o Gerente de Cuenta.**

Si su obligación ya había sido objeto de un primer alivio financiero -en el marco de las Circulares externas 007 y 014 de 2020- y en las nuevas condiciones se contempla un nuevo período de gracia, la aplicación del segundo alivio se hará en el momento que culmine el período de gracia anterior.

Quedará a discrecionalidad de Coltefinanciera aplicar un nuevo alivio financiero estando el período de gracia del alivio anterior vigente

↳ **Clientes de Tarjeta de Crédito:**

Para nuestros clientes de la Tarjeta de Crédito Colombia Visa que así lo soliciten, se ofrecerán las siguientes alternativas de alivio: **se diferirá el saldo total de la deuda que posean** (al momento de aprobación de la solicitud), de la siguiente forma:
El saldo total de Capital: se diferirá a cuarenta y ocho (48) meses.
El saldo de intereses corrientes y de mora: serán diferidos a ocho (8) meses con tasa de interés del 0%.
El saldo de cuota de manejo: serán diferidos a ocho (8) meses con tasa de interés del 0%.
Otros conceptos (seguros y otras comisiones): serán diferidos a ocho (8) meses con tasa de interés del 0%.

Una vez aplicado el alivio, **el pago de su obligación se iniciará dependiendo del corte de su facturación** (15 o 29 de cada mes). Esta información y cualquier otro detalle del proceso podrá **consultarse con su asesor comercial en agencias, contact center o Gerente de Cuenta.**

CLIENTES DE CRÉDITO COMERCIAL

La segmentación y aplicación de los alivios financieros a los clientes con créditos comerciales, se hará a partir de la **comunicación directa que tienen con sus Gerentes de Cuenta.**

Coltefinanciera **evaluará y determinará** los distintos **niveles de afectación** sufridos en sus respectivas actividades económicas, **así como los impactos derivados** posteriormente como consecuencia de las medidas de confinamiento implementadas para su contención.

Considerando lo anterior y dadas las particularidades de cada sector económico y modelo de negocio de los distintos clientes, **las medidas y condiciones de los alivios financieros que puedan ser ofrecidos y aplicados, serán establecidas por las instancias técnicas correspondientes.**

Los clientes de Cartera Comercial que necesiten acudir a alguna de las figuras de alivios financieros definidas por Coltefinanciera, podrán **tramitar sus solicitudes a través de sus Gerentes de Cuenta,** o directamente, **a través de nuestros canales de atención al cliente.** Tales gestiones serán debidamente documentados por nuestros ejecutivos, responsables finales del proceso de implementación de los posibles alivios.

CLIENTES NO AFECTADOS (GRUPO 1)

Clientes Crédito Comercial

En este grupo se encuentran aquellos clientes con **mínima o ninguna afectación en su actividad productiva y por ende en su capacidad de pago.** Inicialmente, a estos clientes no se les ofrecerá alivios financieros en el marco de la Circular 022 de 2020.

Sin embargo, en aquellos casos en los cuales algunos de estos clientes **evidenciaran dificultades** para atender puntualmente sus obligaciones como consecuencia de las medidas de confinamiento que han venido siendo aplicadas, Coltefinanciera podrá **evaluar** el otorgamiento **de alguno de los alivios financieros ofrecidos por la institución.**

CLIENTES AFECTADOS PARCIALMENTE (GRUPO 2)

Clientes Crédito Comercial

Aquellos que de acuerdo a la **clasificación realizada por la entidad,** evidencien un **nivel de afectación parcial en su ingreso o capacidad de pago.**

En estos casos, se hará una **redefinición del crédito en función de la nueva capacidad de pago individual,** pudiéndose **otorgar discrecionalmente, períodos de gracia a capital y ampliaciones de plazo,** siempre que el valor de la cuota de las obligaciones redefinidas sea menor a la cuota del crédito actual, y que no se presente un aumento de la tasa de interés inicialmente pactada.

CLIENTES AFECTADOS SUSTANCIALMENTE (GRUPO 3)

Clientes Crédito Comercial

Son aquellos clientes que de acuerdo a la **evaluación realizada han sufrido el mayor impacto** y presentan un **nivel de afectación sustancial en su ingreso o capacidad de pago.**
A estos clientes se les **otorgará período de gracia a capital y extensión del plazo,** y el valor de la cuota de las obligaciones redefinidas será siempre menor al crédito actual y su tasa de interés no variará de la inicialmente pactada.

OTRAS CONSIDERACIONES

**Los alivios financieros serán otorgados a discreción de la entidad, realizando previamente la segmentación de los deudores y en todos los casos, deberá iniciarse este proceso partir de la comunicación directa con el cliente y la aceptación expresa de este para la aplicación propuesta de alivios financieros.*

**El alivio financiero aplica para una sola obligación y deudor responsable de tal obligación.*

**Coltefinanciera no aplica ni practica el cobro de intereses sobre intereses, o cualquier sistema de pago que contemple la capitalización de intereses ni el cobro de intereses sobre otros conceptos como cuotas de manejo, comisiones y seguros que hayan sido objeto de diferimiento.*

**Los intereses y otros conceptos como cuotas de manejo, comisiones y seguros generados en los períodos de gracia y prórrogas otorgados bajo las Circulares Externas 007 y 014 de 2020, conservarán su condición de no ser capitalizados, aunque se aplique una redefinición de los créditos en el marco del PAD.*

**Los créditos que sean objeto de diferimientos o aplicación de las medidas en el marco del programa de alivios no serán considerados como modificados ni reestructurados. Sin embargo, aquellos créditos que al momento de la aplicación de las medidas adoptadas en el marco del programa presentaban tal condición, la mantendrán siguiendo las instrucciones previstas en el Capítulo II de la CBCF.*

**La calificación de las obligaciones sujetas a alivio financiero deberán corresponder a la última calificación registrada por el cliente.*

Para solicitar la aplicación de cualquiera de los **Alivios Financieros comuníquese a nuestras líneas de atención**

COLTEFINANCIERA

Líneas de Atención al Cliente:

Bogotá 744 3440 - Medellín 604 3440 - Cali 487 3440

Cúcuta 594 3440 - Bucaramanga 697 3440

Barranquilla 385 3440 - Pereira 340 0825 - Manizales 895 6845

01800 01800 40 desde el resto del país.

A través de nuestra página web en la opción Servicio al Cliente – Escríbanos,

o comunicándose directamente con el Ejecutivo Comercial en nuestras Agencias, las cuales puede consultar en nuestra página web

www.coltefinanciera.com.co/Agencias/Canalesdeatención

Nuestros Asesores Comerciales y Gerentes de Cuenta, disponen de un simulador de crédito que permite visualizar montos, plazos y proyecciones concretas de los créditos, alivios, tasas y cuotas.