

NOTICIAS A  
UN CLIC

Dólar completaría  
dos semanas por  
encima de \$3.000

Venta de euro  
estará en \$3.091 en  
en los profesionales  
de cambio

Con lanzamiento de  
la billetera virtual  
de Bbva, ya son tres  
bancos con este  
producto

 Facebook

 Twitter

 Google +

 LinkedIn

Lunes, Noviembre 21, 2016

# Cómo los morosos pueden hacerle frente a las empresas de cobranzas



**Bogotá**—Cada día el sistema financiero otorga créditos con mayor facilidad a los usuarios, muestra de esto es que en septiembre los desembolsos en la modalidad de consumo pasaron de \$7,50 billones en agosto a \$8 billones, pero así mismo crecieron los morosos y la cartera vencida alcanzó \$5,4 billones. Así que si usted hace parte de ese porcentaje de colombianos que está incumpliendo con el pago de su deuda, acá le contamos cómo debe hacerle frente a las empresas que se dedican a la recuperación y administración de créditos.

De acuerdo con Gloria Urueña, directora ejecutiva de la Asociación Colombiana de la Industria de la Cobranza (Colcob), todos los usuarios de crédito, vinculados con el sector financiero o el sector real, aparecen registrados en las centrales de riesgo, ya que la función de estas es consultar la trayectoria de los usuarios del sistema.

“En tal sentido cuando un cliente entra en dificultades, puede quedar registrado desde el primer día de impago, pero previamente a ello es notificado de tal registro o reporte”, aseguró Urueña.

De acuerdo con Colcob, la notificación se hace puede hacer por escrito y enviada físicamente a la dirección reportada por el cliente, en los extractos mensuales que se envían físicamente al cliente, o por correo electrónico o mensaje de texto, siempre que el cliente previamente haya aprobado el envío por dichos medios.

“Los usuarios cuentan con 20 días después de ser notificados por las entidades para demostrar o efectuar el pago de la obligación o controvertir aspectos como el monto de la cuota y la fecha de exigibilidad. Luego de ese tiempo, al usuario que continúe en mora se le generará un reporte negativo”, indicó Jonathan Malagón, vicepresidente de Asobancaria.

La entidad bancaria la que decide en qué momento entran a cobrar las empresas que se dedican a recuperar las carteras. A la fecha, Colcob asocia a 60 de estas compañías que manejan 80% de los clientes con dificultades y quienes pueden ponerse en contacto con el usuario en mora desde el primer día de impago, por medio de mensajes de texto, Whatsapp, llamadas pregrabadas, correos electrónicos, llamadas telefónicas directas, hasta visitas domiciliarias, el último caso es para carteras muy particulares.

Estas empresas manejan la cobranza preventiva, que es el contacto con clientes de alto riesgo que se realizan como recordación antes que no cumplan con el pago, la cobranza administrativa, en la que contactan con clientes con hasta 90 días de mora y la cobranza prejudicial que es cuando el cliente presenta hasta 120 días de mora.

Por lo que el primer paso que debe hacer si se ve en dificultades para cumplir con su obligación crediticia es acercarse a la entidad financiera a exponer su situación. De esta manera logrará hacer un acuerdo de pago de manera oportuna.

“Hoy en día, las entidades financieras cuentan con estrategias de retención de usuarios y están bastante abiertas a renegociar las obligaciones, es importante entender que a mayor tiempo de la deuda, peor será el reporte y el score o puntaje para un nuevo crédito para el usuario”, manifestó la directora ejecutiva de Colcob.

También recomendó a los usuarios que no se dejen engañar por algunas entidades financieras que aseguran eliminar reportes de las centrales de riesgo, ya que la única manera de limpiar un reporte es realizando el pago total de la obligación o haciendo los mencionados acuerdos de pago.

Así las cosas, si no tiene la liquidez suficiente, lo mejor es que evite una deuda.

## ¿Cómo evitar ser reportado en una central de riesgo?

De acuerdo con Jonathan Malagón, vicepresidente de Asobancaria, es importante que los usuarios cumplan oportunamente sus obligaciones contractuales en los términos estipulados, ya que de lo contrario pueden ser reportados. “En el caso de que el usuario entre en mora, este debe normalizar su situación de tal forma que posterior al término máximo de permanencia de información negativa establecida por la ley, se eliminará el reporte negativo y será retirado de su historial crediticio”.

## La opinión

**Gloria Urueña**  
*Directora ejecutiva de Colcob*

“Lo primera recomendación a un usuario con dificultad de pago es que no deje pasar el tiempo de mora y se acerque a su entidad para realizar acuerdos de pago”.