

POLÍTICAS Y MECANISMOS ADOPTADOS POR RAYO PARA LA GESTIÓN DE LA COBRANZA

El presente documento enmarca la política de Gestión de Cobranza de RAYO COL S.A.S. (en adelante "RAYO") empresa identificada con NIT 901.287.068-0, cuyo domicilio es en la Carrera 11 A #94 A - 31, Oficina 106 de la Ciudad de Bogotá D.C.

Contenido

1. Introducción	1
2. Normatividad aplicable	2
3. Principios de la cobranza	3
4. Objeto	4
5. Etapas de la Gestión de obligaciones	5
5.1. Acciones de información Preventiva	4
5.2. Cobranza Pre-jurídica	5
5.3. Cobranza Jurídica	6
6. Canales de contacto	6
7. Horarios de contacto	7
8. Actividades restringidas en la labor de cobranza	9
9. Reportes a centrales de riesgo	10
10. Casos de Suplantación	11
11. Registro de Llamadas y Mensajes	12
12. Capacitación	13
13. Encargados y Modificaciones	13

1. Introducción

La gestión de cobranza es el conjunto de acciones adelantadas por las entidades acreedoras y/o los agentes de cobranza hacia los clientes, con el fin de brindarles asesoría, acompañamiento y recordarles el estado de sus obligaciones cuando están pendientes de pago. Es así como la gestión de cobranza responde únicamente a la necesidad de recuperación de obligaciones vencidas, con el fin de que las relaciones crediticias se desarrollen y finalicen sin inconvenientes.

Esta política se aplica a todos los productos crediticios ofrecidos por la empresa y a todas las etapas del proceso de cobranza.

2. Normatividad aplicable

La presente política ha sido diseñada con el objeto de establecer procesos claros al interior de RAYO y en cumplimiento de la normatividad e instructivos vigentes, entre los cuales se encuentran:

✓ Ley 1266 de 2008: Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales.

✓ **Ley 2157 de 2021:** Por medio de la cual se modifica y adiciona la Ley Estatutaria 1266 de 2008, y se dictan disposiciones generales del hábeas data.

✓ **Decreto 1377 de 2013:** Por medio del cual se reglamentan diferentes aspectos establecidos en el marco general, en particular aquellos relativos a las autorizaciones, manera de obtenerlas, documentos y procesos que deben ser implementados por todos los sujetos que hagan parte del ámbito de aplicación de esta legislación.

✓ **Decreto 1074 de 2015:** Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo, mediante la cual se realiza la compilación de la normatividad reglamentaria existente y vigente en el territorio colombiano relacionada con el sector de Comercio, Industria y Turismo, dentro de la cual se encuentra lo relacionado con el tratamiento y la protección de datos personales en su capítulo 25.

✓ **Ley 1755 de 2015:** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.

✓ **Circular Básica Jurídica (C.E. 029/14):** A partir del numeral 5 de la parte 1 Título III, se mencionan las condiciones generales y específicas de la gestión de cobranza, el cual es obligatorio para las entidades sujetas a la vigilancia de la Superintendencia Financiera.

✓ **Ley 2300 de 2023:** Esta ley tiene por objeto proteger el derecho a la intimidad de los consumidores, estableciendo los canales, el horario y la periodicidad en la que estos pueden ser contactados por las entidades facultadas para adelantar la gestión de cobranza.

✓ **Proyecto de ley estatutaria número 303 de 2023 senado - 190 de 2022 cámara:** Por medio del cual se establecen medidas para proteger a las personas que han sido suplantadas en su identidad.

✓ **Ley 1480 de 2011:** Estatuto del consumidor que tiene como objetivos proteger, promover y garantizar la efectividad y el libre ejercicio de los derechos del consumidor.

✓ **Cartilla Mejores Prácticas en materia de Cobranza:** Documento proferido por la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia (Asobancaria) que contiene las buenas prácticas que se han identificado para adelantar la cobranza.

3. Principios de la cobranza

En desarrollo de sus actividades de cobranza todos los funcionarios de RAYO se encuentran obligados a observar los siguientes principios:

✓ **Dignidad:** El agente de cobranza debe velar por establecer la comunicación en los mejores términos, por tanto, debe eliminar los términos ofensivos, intimidantes o degradantes al entablar el relacionamiento con el cliente.

✓ **Buena fe:** Con independencia del momento de la gestión, el relacionamiento se fundamentará en la buena fe de los interlocutores, propendiendo por la recuperación de los pagos pendientes.

✓ **Transparencia y claridad:** Se le debe proporcionar al cliente información clara y transparente sobre la obligación pendiente de pago, y los procedimientos que efectúa la compañía para adelantar la gestión de cobranza.

✓ **Protección de la información:** Los funcionarios de RAYO deberán dar cumplimiento a la normativa vigente en materia de protección de datos personales, en particular a lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008 y demás normas aplicables.

El tratamiento de los datos personales del CLIENTE se realizará con fundamento en la autorización otorgada por éste al momento de la suscripción del contrato, y tendrá como finalidades específicas la gestión de la relación crediticia, la gestión de cobranza, la atención de solicitudes, y el cumplimiento de obligaciones legales.

En todo caso, la información del CLIENTE será utilizada únicamente para las finalidades autorizadas, bajo criterios de confidencialidad, seguridad y acceso restringido, quedando prohibido su uso para fines distintos o su divulgación a terceros no autorizados.

✓ **Resolución de quejas y reclamos:** En RAYO la atención de las solicitudes de los clientes es prioridad y para ello se cuenta con procesos para resolver quejas y reclamos de los deudores de manera efectiva y oportuna a través de los diferentes canales de atención.

✓ **Segmentación:** El manejo y trámite de la cobranza, y las opciones y alternativas viables no son iguales para todos los eventos de incumplimiento, sino que debe obedecer a un análisis profesional para generar estrategias idóneas que permitan la regularización del crédito.

✓ **Remuneración:** Por tratarse de una actividad profesional, que genera la acción de la entidad, la actividad de cobranza efectivamente realizada es remunerada. La información sobre las tarifas de la remuneración debe ser suministrada desde el otorgamiento del crédito, así como estar disponible para su consulta durante la vigencia de toda la relación crediticia.

Así pues, para el desarrollo de la presente política además de tener en cuenta los principios expuestos con anterioridad, RAYO adelantará la gestión de cobranza en base a la siguiente normativa.

4. Objeto

El objetivo de RAYO es mantener una relación activa con sus clientes y procurar que éstos realicen el pago de sus obligaciones de forma oportuna. Sin embargo, debido al atraso en el pago de sus obligaciones, la entidad desplegará una gestión de cobranza enfocada en recuperar los saldos adeudados por el CLIENTE a partir del incumplimiento, de la siguiente manera:

Quien represente los derechos de RAYO, adelantará las gestiones de atención preventiva, cobranza pre-jurídica y jurídica, de manera directa y/o a través de terceros atendiendo a las disposiciones legales y a las instrucciones que sobre la materia ha impartido tanto la Superintendencia Financiera de Colombia, en materia de criterios generales para la actividad de cobranza, como la Superintendencia de Industria y Comercio de acuerdo con el marco de competencias previsto en la Ley Estatutaria 1266 de 2008.

La política de cobranza de RAYO tiene como objetivo facilitar al deudor, deudor solidario, avalistas y garantes, que presenten dificultad para efectuar el pago de las obligaciones que están en mora, un medio que permita normalizar el pago de tal forma que la entidad no requiera acudir al cobro judicial.

Para este efecto, RAYO les suministrará a las personas directamente relacionadas con la obligación, la información necesaria, clara y precisa, que requiera para analizar su situación frente a la deuda y permitirá encontrar alternativas de pago que contribuyan a la normalización de sus obligaciones.

5. Etapas de la Gestión de obligaciones

Las etapas de la gestión de cobro de obligaciones se clasifican en:

5.1. Acciones de información Preventiva:

Son actividades generadas con anticipación a la fecha de vencimiento de la obligación, con el propósito de recordar la fecha límite del pago o vencimiento con el fin de evitar que se genere la mora. En este punto no se realizan acciones de cobranza. Se despliegan actividades de atención al cliente a quien, a través de contacto telefónico, correos electrónicos u otros medios autorizados dentro del contrato, se le indican los próximos vencimientos de sus pagos de manera que evite entrar en cualquier situación de impago frente a las entidades.

5.2. Cobranza Pre-jurídica:

Es la cobranza que se realiza desde el día 15 de mora hasta los 359 días de mora y las tarifas serán asumidas por el cliente deudor del crédito. Para su conocimiento, las tarifas son:

HITO	DÍAS DE MORA (REFERENCIA)	GESTIÓN MÍNIMA EXIGIDA	GASTO (HASTA)
Hito 1 – Activación de gestión	5 – 10 días	<ul style="list-style-type: none"> • 2 intentos de llamada en días distintos • 1 SMS o mensaje electrónico registrado 	Hasta \$25.000
Hito 2 – Seguimiento reforzado	11 – 25 días	<ul style="list-style-type: none"> • 4 intentos adicionales de llamada • 1 correo formal de notificación • Registro de ofrecimiento de acuerdo 	Hasta \$35.000

HITO	DÍAS DE MORA (REFERENCIA)	GESTIÓN MÍNIMA EXIGIDA	GASTO (HASTA)
Hito 3 – Gestión intensiva	26 – 39 días	<ul style="list-style-type: none"> • 6 intentos acumulados de contacto • 2 comunicaciones escritas formales • Registro de propuesta concreta de pago 	Hasta \$50.000
Hito 4 – Pre-escalamiento	40 – 55 días	<ul style="list-style-type: none"> • 8 intentos acumulados • Comunicación de advertencia previa a reporte • Seguimiento personalizado documentado 	Hasta \$65.000
Hito 5 – Escalamiento interno avanzado	56 – 120 días	<ul style="list-style-type: none"> • 10 intentos acumulados • Comunicación final previa a remisión • Preparación de expediente interno 	Hasta \$110.000 – \$125.000
Hito 6 – Remisión externa	>120 días	<ul style="list-style-type: none"> • Acta o registro de traslado a gestor externo • Soporte contractual del tercero • Inicio de gestión externa 	Hasta \$135.000

Los gastos de cobranza no podrán exceder en ningún caso el 15 (%) del valor adeudado al momento de la gestión.

Las personas que realizan la gestión de cobranza están facultadas para orientar, ofrecer, construir y aceptar acuerdos de pago con los clientes, de acuerdo con el direccionamiento que les imparta RAYO.

Las directrices y condiciones para efectuar acuerdos de pago pueden variar según la situación específica de cada CLIENTE. Sin embargo, estas obedecen a los siguientes criterios:

✓ **Contacto con RAYO:** Lo primero que debe hacer el CLIENTE es comunicarse con RAYO a través del correo electrónico: info@rayo.com con el fin de informar sobre el interés en negociar un acuerdo de pago.

✓ **Evaluación de la deuda:** RAYO evaluará las características específicas de la obligación objeto de reclamo, incluyendo el monto adeudado, los intereses acumulados y cualquier otro cargo asociado.

✓ **Propuesta de acuerdo:** Con base a la evaluación adelantada a nivel interno por RAYO, podrá proponer un acuerdo de pago, la reducción de intereses o la extensión de los plazos de pago. Para todos los efectos, en la respuesta a la petición presentada por el CLIENTE, RAYO especificará claramente las condiciones del acuerdo y la vigencia del mismo.

Commented [pot1]: revisar

✓ **Cumplimiento del acuerdo:** Una vez que el CLIENTE acepte el acuerdo, deberá cumplir con los términos acordados, de lo contrario, RAYO podrá cancelar el acuerdo y continuará con las labores encaminadas a la recuperación del saldo adeudado.

5.3. Cobranza Jurídica:

Es la cobranza que se realiza a partir del día 360 de mora. En este tipo de cobranza, RAYO adelanta la gestión de cobranza a través de intermediarios; para todos los efectos, las empresas de cobranza autorizadas por RAYO son A&S y Consecob, quienes se encuentran autorizados por RAYO para realizar las negociaciones pertinentes con el CLIENTE.

Políticas frente a las empresas externas de cobranza:

1. Con cada una de ellas se mantienen suscritos acuerdos de servicios en los cuales constan todas sus obligaciones, tanto frente al deudor, como frente a la información que es compartida por RAYO.
2. Como parte de sus deberes se encuentra el de conocer y aceptar las políticas de privacidad de RAYO.
3. Toda negociación que se realice con un deudor debe ser aprobada por RAYO antes de poder ser ejecutada.

5.4. Débito Automático

El cliente autoriza de manera expresa e irrevocable a Rayo para realizar débitos automáticos sobre la cuenta bancaria registrada, con el fin de recaudar los valores adeudados en virtud de las obligaciones a su cargo.

Para la ejecución de estos débitos, Rayo podrá apoyarse en aliados estratégicos, incluyendo a Davibank, quienes actuarán como intermediarios en el procesamiento de las transacciones, sin que ello implique modificación alguna en las obligaciones del cliente.

Los débitos se efectuarán en las fechas de pago establecidas, esto es, los días 15 y 30 de cada mes. En caso de que cualquiera de estas fechas coincida con un día no hábil, el débito se realizará el día hábil inmediatamente anterior.

El cliente se obliga a mantener fondos suficientes en la cuenta autorizada en las fechas indicadas. La falta de disponibilidad de fondos no lo exime del cumplimiento de sus obligaciones de pago ni de la aplicación de los gastos de cobranza, intereses o demás cargos previstos en los Términos y Condiciones y en la presente Política de Cobranza.

6. Canales de contacto

Los siguientes son los canales que dispone RAYO para la gestión de cobranza:

- ✓ Carta
- ✓ Llamadas telefónicas
- ✓ Correo electrónico

- ✓ Redes sociales
- ✓ Mensajes de texto (a través de SMS, sitio web o aplicaciones móviles)
- ✓ WhatsApp u otras plataformas de mensajería instantánea

Para la utilización de estos canales de cobranza, será necesario que antes del inicio del primer contacto se verifique por el gestor, cuáles de ellos se encuentran autorizados por parte del cliente desde el inicio de la relación comercial o cuales han sido actualizados por su parte.

Para la autorización de los canales de cobranza se socializarán con el CLIENTE de forma previa a la suscripción del contrato. Una vez establecidos los canales que autoriza el CLIENTE, se especificarán en el mencionado documento.

Para el contacto inicial con el cliente los gestores de cobranza podrán hacer uso de todos los canales autorizados dentro de los horarios permitidos por las normas vigentes.

Reglas de frecuencia y autorización de contacto. La gestión de cobranza se realizará únicamente a través de los canales previamente autorizados por el CLIENTE. Una vez establecido contacto directo con el CLIENTE, RAYO no realizará contactos por más de un canal dentro de la misma semana, ni en más de una ocasión durante el mismo día. En todo caso, el CLIENTE podrá solicitar la actualización, restricción o exclusión de uno o varios canales de contacto autorizados, solicitud que será atendida y aplicada en los sistemas de la entidad para las gestiones posteriores, salvo las comunicaciones legalmente obligatorias.

Se entenderá que el contacto se ha perdido cuando finalizada la semana dentro de los días en que se puede hacer gestión de cobranza, esto es los 3:00 pm de los días sábados, no se logran tener nuevos contactos con el cliente. En tal caso la gestión de cobranza de la siguiente semana se iniciará sin que se entienda que existe un contacto directo.

RAYO presume que la información otorgada por el CLIENTE es veraz y exacta, por tanto, en caso que no logre establecer contacto directo con el CLIENTE, RAYO continuará efectuando la gestión de cobranza a través de este canal. Sin embargo, se reserva la facultad de realizar campañas de actualización de la información del cliente a través de sitios de internet públicos o a través de los servicios de las centrales de riesgo de información.

Es deber del cliente actualizar su información ante cualquier cambio en los canales de contacto autorizados. Las gestiones de actualización de la información las podrá realizar el cliente a través de los canales de atención al cliente de RAYO informados en el contrato suscrito entre las partes.

7. Horarios de contacto

Las labores de cobranza sólo podrán ser desarrolladas dentro de los siguientes horarios:

- ✓ De lunes a viernes de 07:00 a.m. a 07:00 p.m.
- ✓ Sábados de 08:00 a.m. a 03:00 p.m.

RAYO no realizará gestión de cobranza los domingos y días festivos.

En caso de que el CLIENTE requiera ser contactado en horarios distintos, deberá manifestarlo por escrito a través de una comunicación dirigida a RAYO, con posterioridad a la suscripción del contrato de crédito que rige las relaciones entre las partes. Dicho documento se tendrá como un anexo al contrato.

Las restricciones en cuanto a canales y horarios no resultan procedentes en los casos en los que se pretende contactar al CLIENTE con la finalidad de confirmar las operaciones monetarias realizadas, en caso de efectuar recordatorios previos al vencimiento de la obligación como una ayuda al cliente y en los momentos en que por casos de atención al cliente se deba enviar información solicitada por el CLIENTE o generar alertas sobre transacciones fraudulentas, inusuales o sospechosas.

Teniendo en cuenta que, RAYO efectúa gestiones tendientes a evitar que el CLIENTE incumpla con sus obligaciones, las cuales no se consideran labores de cobranza, las mismas podrán realizarse a través de mensajes tales como el siguiente:

Asunto. Recordatorio de Fecha de cumplimiento de su Deuda

Señor
[nombre del cliente]
C.C. No. [número de cédula]

Estimado(a),

Nos ponemos en contacto con usted con el fin de ayudarlo en su planeación financiera recordándole amablemente que la fecha límite de pago para esta obligación es el día [Fecha de vencimiento]. El valor total adeudado es de [Monto Total de la Deuda], monto que incluye capital, intereses y cargos.

Si necesita asistencia adicional, información sobre opciones de pago, o tiene alguna inquietud sobre su deuda, no dude en ponerse en contacto con nuestro equipo de atención al cliente al [Número de Teléfono] o por correo electrónico a [Correo Electrónico de Atención al Cliente]. Estamos aquí para ayudarlo y brindarle la orientación necesaria.

Agradecemos su atención a este recordatorio. Su satisfacción es importante para nosotros.

Las reglas de horario aquí previstas se aplicarán en conjunto con las restricciones legales de periodicidad y uso de canales autorizados. En consecuencia, RAYO se abstendrá de utilizar canales no autorizados por el CLIENTE y respetará las limitaciones de frecuencia de contacto previstas en la normatividad vigente.

8. Actividades restringidas en la labor de cobranza

1. **Referencias:** Las referencias son aportadas por parte del cliente con fines de validación de identidad. Por parte de RAYO o sus agentes no se pueden realizar contactos con las referencias presentadas por el cliente. Sin embargo, se podrán realizar labores diferentes a aquellas relacionadas con la cobranza, siempre que exista una autorización, en particular actividades relacionadas con la localización de los clientes. En tales casos a las referencias contactadas no se les podrá indicar o dar a conocer ningún aspecto relacionado con la deuda.
2. **Visitas domiciliarias:** RAYO y/o quien represente sus derechos se abstendrán de adelantar gestiones de cobranza mediante visitas al domicilio o lugar de trabajo del CLIENTE.

De manera excepcional, estas podrán realizarse únicamente cuando no sea posible establecer contacto a través de los canales previamente autorizados por el CLIENTE, siempre que exista imposibilidad comprobada de comunicación por dichos medios.

En todo caso, dichas visitas deberán encontrarse debidamente justificadas, registradas en los sistemas de la entidad y realizadas con estricto respeto a la dignidad, intimidad y derechos del CLIENTE, sin que en ningún caso se pueda revelar información sobre la obligación a terceros.

3. **Solicitud de información al cliente:** Tanto RAYO como quien represente sus derechos, se abstendrá de consultar al CLIENTE el motivo del incumplimiento de la obligación, sin que esto implique que, no se le puedan ofrecer al CLIENTE alternativas de pago acordes a su situación, con el fin de normalizar sus obligaciones.

El siguiente es un ejemplo de los tipos de comunicación que están autorizados para los agentes de cobranza de la entidad en el cual se ofrecen alternativas de pago sin cuestionar los motivos del incumplimiento:

Agente de Cobranza (AC): Buenas tardes, mi nombre es [Nombre del Agente], de RAYO ¿estoy hablando con el Sr./Sra. [Nombre del Cliente]?

Cliente (C): Sí, soy yo.

AC: Gracias por atender mi llamada. Estoy llamando en relación a la obligación pendiente que tiene con la empresa. ¿Está al tanto de esta deuda?

C: Sí, estoy al tanto de la deuda.

AC: Comprendemos que puede ser un momento difícil, y estamos aquí para ayudarle a encontrar una solución que funcione para usted. ¿Le gustaría discutir algunas alternativas de pago para resolver esta deuda?

C: Sí, me gustaría saber qué opciones tengo.

- 4. Cargos no informados al cliente.** Los costos y gastos por la gestión de cobro que se cobran al CLIENTE se determinan por el costo generado sobre cada utilización de algún medio de comunicación y de la actividad desplegada por RAYO o quien ostente sus derechos, incluyendo los costos de operación y los de administración en la medida en que tales actividades impliquen el despliegue real de la entidad encaminado efectivamente a la recuperación de cartera.

Lo anterior en la medida en que se considera una práctica abusiva efectuar el cobro por concepto de gestión de cobro por el solo hecho de constituirse en mora.

- 5. Uso de la información.** El agente de cobranza tanto de RAYO como de quien ostente sus derechos, hará uso de la información única y exclusivamente para los fines de gestión de cobranza, toda vez que, a la luz de la legislación vigente para el efecto está prohibido compartir, depositar, o guardar información en medios no autorizados conforme con la finalidad del tratamiento de los datos personales del CLIENTE.
- 6. Uso de canales no autorizados o exceso de contacto.** Se prohíbe realizar gestiones de cobranza por canales no autorizados por el CLIENTE, así como efectuar contactos en una frecuencia superior a la permitida legalmente. Igualmente, se prohíbe reactivar o combinar canales de contacto restringidos o excluidos por el CLIENTE sin que medie nueva autorización.

9. Reportes a centrales de riesgo

De conformidad con la autorización dada por el CLIENTE a través de la suscripción de los "términos y condiciones", RAYO está facultada para efectuar reporte negativo ante centrales de riesgos, previo aviso con mínimo 20 días calendario de antelación al reporte, teniendo en cuenta que pueden llegar a requerirse 2 avisos en caso de que la obligación no supere el monto equivalente al 15% del salario mínimo vigente para la época de la mora.

RAYO enviará tal comunicación a través de los siguientes canales:

- ✓ Carta
- ✓ Llamadas telefónicas
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Redes sociales
- ✓ Mensajes de texto (a través de SMS, sitio web o aplicaciones móviles)
- ✓ WhatsApp u otras plataformas de mensajería instantánea

Estas comunicaciones podrán realizarse de forma independiente o conjunta con aquellas que se realizan en virtud de las labores de cobranza. Sin embargo, en virtud de las múltiples interpretaciones se sugiere que para su envío se cumplan los mismos parámetros en cuanto a canales y horarios establecidos en la presente política.

En caso de haberse efectuado un reporte negativo ante las centrales de riesgo, de recibirse cualquier tipo de notificación por parte del CLIENTE en el que manifieste su desacuerdo con la obligación, su monto o el mismo reporte a las Centrales de riesgo, RAYO procederá, dentro de los dos días siguientes a la recepción de mismos parámetros en cuanto a canales y horarios establecidos en la presente política.

En caso de que el CLIENTE presente una reclamación relacionada con la existencia de la obligación, su monto o la información reportada ante centrales de riesgo, RAYO procederá a tramitar dicha reclamación conforme a la normatividad vigente en materia de habeas data.

En particular, dentro de los términos legales, RAYO reportará ante las centrales de riesgo la novedad correspondiente incluyendo la leyenda "reclamo en trámite", con el fin de advertir a terceros sobre la existencia de una controversia respecto de la información reportada.

Durante el trámite del reclamo, RAYO se abstendrá de actualizar negativamente la información objeto de discusión hasta tanto se resuelva de fondo la reclamación.

Una vez resuelto el reclamo, RAYO actualizará, rectificará o suprimirá la información reportada, según corresponda, dentro de los términos establecidos en la ley.

10. Casos de Suplantación

RAYO dispone de medidas, procesos y políticas de seguridad digital suficientes y razonables para determinar la veracidad de la identidad del CLIENTE, por tanto, en caso de que el mismo manifieste ser suplantado en su identidad RAYO efectuará las siguientes actuaciones:

- ✓ Una vez el CLIENTE manifieste ser víctima de suplantación personal, RAYO incluirá en el reporte negativo realizado ante centrales de riesgos la leyenda "víctima de falsedad personal".
- ✓ Dará respuesta a las PQRs en las que se manifieste la falsedad personal, dentro de los máximos quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, indicándole al CLIENTE que cuenta con veinte (20) días hábiles para interponer ante la Fiscalía General de la Nación la denuncia por el delito de falsedad personal y conexos, y allegar los soportes y documentos respectivos.
- ✓ Suspenderá la gestión de cobro, una vez el CLIENTE manifieste ser víctima de falsedad personal. Es importante destacar que, la misma durará hasta tanto exista pronunciamiento judicial que ponga fin a la actuación penal.

✓ Aportará al CLIENTE copia de la información y/o documentos recibidos en el momento de la solicitud del servicio.

✓ Emitirá reporte de los hechos a la DIAN.

Ahora bien, se debe aclarar que en caso que el CLIENTE no allegue la denuncia y los soportes en el término de veinte (20) días hábiles, RAYO podrá tanto efectuar el reporte ante los operadores de información financiera, como reanudar la gestión de cobro, incluyendo intereses y demás cargos que se generaron durante el tiempo en que se había suspendido el cobro.

11. Registro de llamadas y mensajes

Para garantizar la transparencia, la documentación adecuada y el cumplimiento legal, RAYO mantiene un sistema de registro de llamadas y mensajes con el fin de mantener un registro detallado de todas las interacciones con los clientes y a seguir las mejores prácticas en la gestión de cobranza.

Registro de Llamadas:

Grabación de llamadas: Todas las llamadas realizadas con los CLIENTES, ya sea en la etapa de recordatorio, mora, negociación o recuperación, son grabadas y almacenadas en un sistema de registro de llamadas.

El tratamiento de estas grabaciones se realiza con fundamento en la autorización otorgada por el CLIENTE al momento de la suscripción del contrato, así como en el interés legítimo de RAYO en garantizar la calidad del servicio, la trazabilidad de las gestiones y el cumplimiento de obligaciones legales.

Antes de iniciar la grabación, se informará al CLIENTE que la llamada podrá ser registrada, indicando su finalidad, la cual incluye el control de calidad, la verificación de acuerdos, la atención de reclamaciones y la prevención de fraudes.

En todo caso, el CLIENTE podrá ejercer sus derechos de acceso, actualización, rectificación y supresión de sus datos personales, así como los demás derechos previstos en la normatividad aplicable, a través de los canales de atención dispuestos por RAYO.

Almacenamiento Seguro: Las grabaciones de llamadas se almacenan de forma segura y se mantienen durante un período mínimo de cinco (5) años para garantizar la confidencialidad y la integridad de los datos.

Acceso Restringido: El acceso a las grabaciones de llamadas está restringido a personal autorizado involucrado en la gestión de cobranzas y el cumplimiento legal.

Acceso Controlado: El acceso a los registros de mensajes está limitado a personal autorizado y se utilizará para verificar el cumplimiento de la política de cobranza y las regulaciones aplicables.

Uso de la Documentación de Registro:

Los registros de llamadas y mensajes se utilizan para:

- a. Verificar acuerdos de pago y compromisos realizados durante las conversaciones.
- b. Resolver consultas o reclamaciones por parte de los clientes.
- c. Garantizar el cumplimiento de la política de cobranza y las regulaciones legales.
- d. Proporcionar evidencia en caso de posibles discusiones legales posteriores.

12. Capacitación

Con la finalidad de que se dé estricto cumplimiento a lo dispuesto en la presente política, RAYO adelantará la capacitación de sus agentes de cobranza de tal forma que realicen su trabajo de manera ética, legal y efectiva, así:

✓ **Conocimiento servicios:** Explicación clara, precisa, y suficiente, acerca de los servicios ofrecidos por RAYO.

✓ **Marco legal y regulaciones:** Los agentes de cobranza deben estar familiarizados con las leyes relacionadas con la gestión de cobranza, específicamente la Ley 2300 de 2023, de tal forma que se encuentren capacitados para informarle al CLIENTE sus derechos, deberes y obligaciones, así como evitar incurrir en malas prácticas.

✓ **Técnicas de comunicación:** Los agentes de cobranza deben contar con habilidades de comunicación efectiva, como cómo manejar conversaciones difíciles, escuchar a los clientes, ser empáticos y mantener la calma en situaciones tensas.

✓ **Negociación y conciliación:** Se debe capacitar a los agentes de cobranza para que comprendan los problemas del cliente y logren plantear soluciones eficientes que resulten viables para las partes; en ese sentido deben estar capacitados y preparados en todo momento para promover acuerdos de pago.

✓ **Cumplimiento de la política de cobranza:** Es indispensable capacitar a los agentes de cobranza respecto de cada uno de los puntos mencionados en la presente política.

13. Encargados y Modificaciones

La presente política ha sido elaborada por (Customer Experience) y aprobada por (Manager Fintech). Toda modificación a la misma debe ser aprobada por (Manager Fintech).

En el evento de modificaciones sustanciales respecto a las políticas, procedimientos y mecanismos de gestión de cobranza, se le informará al CLIENTE a través de los canales de comunicación autorizados, y mediante actualización del sitio web de RAYO.

31 de marzo del 2026.