

Esto es lo que debes saber en caso de mora



Si presentas mora en el pago de alguna de nuestras soluciones financieras, antes de iniciar el trámite judicial, Iris podrá adelantar gestiones de cobranza con el objetivo de lograr la normalización de tu obligación. Por eso, podrás ser contactado por nuestros gestores del Área de Normalización o por agentes de casas externas de cobranzas que actúan en nombre de nuestra entidad y se identificarán como tal.

Los gestores o agentes de casas de cobranza de Iris deberán garantizar un buen trato hacia el consumidor financiero al momento de brindar información. Esta debe ser cierta, suficiente, actualizada y de fácil comprensión respecto de las obligaciones objeto de cobro. Así mismo, las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados para los consumidores financieros.

Aliados estratégicos de Iris autorizados para cobranza a nivel nacional

ALIADO	CIUDAD	TELÉFONO
DAVID SANDOVAL SANDOVAL	CALI	315 284 2570
MÓNICA VICTORIA PLATA SEPÚLVEDA	BUCARAMANGA	310 301 2385
DIANA MARÍA GUTIÉRREZ URIBE	BOGOTÁ DC	310 320 5898
DONNA XIOMARA LÓPEZ PRIETO	BOGOTÁ DC	313 490 4117
NEGOCIA GESTIÓN EQ. S.A.S	BOGOTÁ DC	321 491 2106
QUIP S.A.S	MEDELLÍN	315 566 8411
TULIO ALFONSO ESTRADA BELENO	MONTERÍA	314 556 4612
JUAN DAVID HERRERA RESTREPO	MEDELLÍN	300 377 1272
GRUPO CONSULTOR ANDINO	BARRANQUILLA	(605) 385 0334 Ext. 1248

Las siguientes son las condiciones y forma en la que realizaremos nuestra gestión de cobranzas

1. Como característica fundamental, los gestores de cobro deben dar un buen trato hacia el consumidor financiero. Esto implica que se debe brindar información cierta, suficiente, actualizada y de fácil comprensión acerca de las obligaciones objeto de cobro. Así mismo, las gestiones de cobro deben efectuarse de manera respetuosa y en horarios adecuados para los consumidores financieros.

2. A partir del primer día de mora, tú y los codeudores y/o avalistas de la obligación podrán ser contactados por nosotros a través de gestores de normalización internos y/o agentes de cobranzas externos (casas de cobranzas), quienes están facultados para gestionar compromisos de pago y se identificarán según corresponda.

3. La gestión de cobranza será realizada a través de los canales autorizados por el cliente, los cuales podrán ser correos electrónicos, mensaje de texto SMS, llamadas telefónicas, comunicados escritos, aplicaciones de mensajería y visitas comerciales (cuando aplique), recordando el pago de sus obligaciones, con el fin de llegar a un compromiso en el menor tiempo posible. El consumidor financiero podrá actualizar los canales autorizados mediante solicitud al correo electrónico **servicio_cliente@iris.com.co**.

4. Los gestores de normalización internos y/o agentes de cobranzas externos están facultados para gestionar compromisos de pago dentro de las políticas vigentes de la entidad, pero no están facultados para recibir dinero en forma directa por ningún concepto.

5. El horario de contacto será de lunes a viernes de 7.00 a.m. a 7.00 p.m. y sábados de 8.00 a.m. a 3.00 p.m.

6. En cualquier momento la gestión de cobranza puede ser asignada a un abogado para que realice el cobro prejurídico o jurídico. En este caso, deberás reconocer y cancelar a Iris CF - Compañía de Financiamiento S.A. los gastos en que incurra por la gestión de cobranza.

7. Presentar mora en sus obligaciones financieras puede traer consecuencias como reportes de incumplimiento de los pagos ante centrales de información financiera, que limitaría su acceso al otorgamiento de otras operaciones y un aumento en el valor a cancelar por el cobro de intereses de mora y gastos de cobranza.

Etapas de cobranza prejurídica, jurídica y cobros honorarios

Etapa prejurídica: Consiste en la gestión que realizan agentes internos y externos de Iris con la finalidad de normalizar las operaciones vencidas y evitar el inicio de un cobro jurídico. En esta etapa se cobra 15% sobre el valor del capital en mora.

Etapa jurídica: Consiste en la asignación del cliente a un abogado externo, quien será encargado de iniciar procesos judiciales en contra de los deudores, codeudores y/o avalistas, con la finalidad de recuperar el saldo de las obligaciones en mora. En esta etapa se cobra 20% sobre el valor total del capital en mora más los gastos judiciales que se causen en virtud de la ejecución del proceso jurídico que se esté adelantando.

El pago de las obligaciones vencidas no lo exime del pago de la obligación vencida por capital, intereses o demás cargos, ni tampoco exime del cobro y cancelación de los gastos de cobranza.

Orden de imputación de pagos

El orden de imputación de los pagos que se realicen a las obligaciones que ingresen en mora será la siguiente:

1. Honorarios
2. Cargos fijos
3. Intereses mora
4. Interés corriente
5. Capital

Canales autorizados para efectuar pagos

Disponemos de diferentes canales para pago de obligaciones y su uso depende de si su obligación se encuentra en una situación especial o no.

Canal para pagos	Descripción del canal	Si tu obligación no se encuentra en cobranza prejurídica, jurídica, castigada, compra de cartera, venta de cartera o ley de insolvencia, estos son los medios por los que podrás pagar tus obligaciones:	Si el pago corresponde a una obligación que se encuentra en cobranza prejurídica, jurídica, castigada, compra de cartera, venta de cartera, ley de insolvencia, entre otras situaciones especiales, podrás utilizar alguno de estos medios de pago:
Débito Automático	El titular del crédito puede solicitar a su gerente de cuenta el débito automático de la cuenta transaccional Iris para el pago de las cuotas periódicas de sus obligaciones.	X	
Pagos por PSE	Esta opción de pago se encuentra disponible dentro del portal transaccional Iris en el módulo de consultas.	X	
Transferencia electrónica a cuenta de recaudo propia Iris	La compañía dispuso de una cuenta propia de recaudo con el objetivo de que los clientes puedan realizar el pago de sus obligaciones crediticias vía transferencia electrónica desde cualquier entidad bancaria. Para esto, se deben tener en cuenta los siguientes datos: Entidad receptora: Iris NIT: 811007729-0 Número de cuenta: 27959546 Tipo de cuenta: Ahorros Referencia: Número de su crédito, cédula o NIT	X	X
Cuentas de recaudo cartera orgánica en Bancolombia y Banco de Occidente	Tenemos a disposición dos cuentas de recaudore ferenciadas, una en Bancolombia y la otra en Banco de Occidente para pagos mediante cheque o efectivo, Estos pagos serán recibidos en los horarios de atención dispuestos por las respectivas entidades bancarias en sus oficinas. La información de las cuentas es la siguiente: Entidad bancaria: Bancolombia Tipo de cuenta: Corriente No de convenio: 134 Entidad bancaria: Bancolombia Tipo de cuenta: corriente Número de cuenta: 005-003527-31 Referencia: Número de su crédito, cédula o NIT Entidad Bancaria: Banco de Occidente Tipo de cuenta: Corriente No de convenio: 9113 Referencia: Número de su crédito, cédula o NIT	X	X

Si tienes cualquier duda o inquietud puedes escribirnos al correo servicio_cliente@iris.com.co, estaremos atentos para ayudarte en lo que necesites.

VIGILADO POR:

Todo lo anterior está conforme al capítulo 2 de la Circular Básica Contable de la Superintendencia Financiera de Colombia y a la Circular Externa 048 de 2008, también de la Superintendencia Financiera de Colombia.