Política de Cobranza Prejurídico y Jurídico.

APEX ASSET MANAGEMENT S.A.S.

1. Objetivo

La presente Política de Cobranza tiene como finalidad establecer los lineamientos aplicables a la gestión de recuperación de cartera adelantada por APEX ASSET MANAGEMENT S.A.S., garantizando el respeto por los derechos de los consumidores financieros, clientes, deudores y terceros vinculados, conforme a la legislación colombiana vigente.

---

2. Alcance

Esta política aplica a todas las actividades de cobranza prejurídico y jurídica realizadas directamente por APEX ASSET MANAGEMENT S.A.S. o a través de terceros autorizados, respecto de obligaciones originadas en operaciones de:

- Administración de cartera
- Factoring
- Compra de cartera
- Gestión de recaudo
- Servicios financieros y comerciales relacionados

---

3. Marco Normativo Aplicable

La gestión de cobranza se desarrolla conforme a las disposiciones legales vigentes en Colombia, especialmente:

- Ley 1266 de 2008 – Habeas Data Financiero
- Ley 1581 de 2012 – Protección de Datos Personales
- Ley 2300 de 2023 – “Ley Dejen de Fregar” o Ley de No Molestar
- Estatuto del Consumidor – Ley 1480 de 2011
- Código General del Proceso
- Normas concordantes y reglamentarias aplicables

---

4. Cobranza Prejurídico

4.1 Definición

La cobranza prejurídico corresponde a todas las gestiones adelantadas antes de iniciar un proceso judicial, orientadas a lograr acuerdos de pago voluntarios respecto de obligaciones vencidas.

4.2 Medios de Contacto Autorizados

APEX ASSET MANAGEMENT S.A.S. podrá realizar contacto mediante:

- Llamadas telefónicas
- Mensajes de texto (SMS)
- Correo electrónico
- Mensajería instantánea autorizada
- Comunicaciones escritas
- Visitas autorizadas conforme a la ley

Los contactos se efectuarán únicamente a través de los canales suministrados por el titular o autorizados legalmente. Los aliados vinculados formalmente con APEX se encuentran publicados en la pagina web, en la página encontrará su nombre, teléfonos de contactos y correo electrónico.

4.3 Horarios Autorizados de Cobranza

En cumplimiento de la Ley 2300 de 2023, APEX ASSET MANAGEMENT S.A.S. realizará gestiones de cobranza únicamente en los siguientes horarios:

Personas Naturales

- Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Sábados: 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

Restricciones

No se realizarán gestiones de cobranza:

- Domingos
- Días festivos
- Después de los horarios autorizados

4.4 Frecuencia de Contacto

La compañía garantizará el respeto por la intimidad y tranquilidad del consumidor financiero, evitando prácticas abusivas o reiterativas.

La gestión de contacto no excederá:

- Un contacto diario por canal
- Los límites establecidos por la normatividad vigente

4.5 Derechos del Deudor

Durante la gestión de cobranza, el deudor tiene derecho a:

- Recibir trato digno y respetuoso
- Solicitar información clara sobre la obligación
- Conocer el estado de cuenta y saldo adeudado
- Presentar peticiones, quejas o reclamos
- Solicitar actualización de datos
- Pactar acuerdos de pago conforme a las políticas internas

---

5. Política de “No Molestar” – Ley 2300 de 2023

APEX ASSET MANAGEMENT S.A.S. adopta medidas orientadas a proteger la privacidad y tranquilidad de los consumidores financieros.

En consecuencia:

- No se realizarán contactos en horarios no autorizados.
- No se efectuarán visitas domiciliarias o laborales injustificadas.
- No se contactará a terceros no autorizados para informar sobre la obligación.
- No se utilizarán mensajes intimidatorios, ofensivos o engañosos.
- No se realizarán múltiples contactos simultáneos por diferentes canales con fines de presión indebida.
- El consumidor podrá indicar el canal preferido para recibir comunicaciones.

---

6. Cobranza Jurídica

6.1 Definición

La cobranza jurídica inicia cuando, agotadas las gestiones prejurídicas, la obligación es remitida para trámite judicial ante la jurisdicción competente.

6.2 Inicio del Proceso Judicial

APEX ASSET MANAGEMENT S.A.S. podrá iniciar las acciones legales correspondientes para obtener el pago de las obligaciones vencidas, incluyendo:

- Procesos ejecutivos
- Medidas cautelares
- Reportes a centrales de riesgo conforme a la ley

- Cobro de intereses, costas y agencias en derecho aplicables

---

6.3 Gastos y Costas

Los gastos derivados del proceso judicial, honorarios, costas y agencias en derecho podrán ser asumidos por el deudor conforme a la decisión judicial y la normatividad vigente.

---

7. Protección de Datos Personales

Toda la información tratada durante la gestión de cobranza será administrada conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales de APEX ASSET MANAGEMENT S.A.S. y a las normas aplicables sobre habeas data y privacidad.

---

8. Canales de Atención

Para consultas, acuerdos de pago, actualización de información o radicación de PQRS, los usuarios podrán comunicarse a través de: www.apexam.co o mediante los canales oficiales publicados por la compañía.

---

9. Vigencia

La presente Política de Cobranza rige a partir de su publicación y podrá ser modificada o actualizada por APEX ASSET MANAGEMENT S.A.S. conforme a cambios normativos o necesidades operativas.

Elaboró: Departamento jurídico
Aprobó: Asamblea General