

Apreciado(a) cliente:

DISTRIBUIDORA RAYCO S.A.S le agradece permitirnos hacerle más fácil vivir al haber solicitado su crédito en nuestros Almacenes y disfrutar de todos nuestros servicios y beneficios.

El buen manejo de su obligación financiera es fundamental para su crecimiento económico y para abrir las puertas a futuras oportunidades de crédito. Por eso, le invitamos a conocer nuestras políticas y procedimientos de cobranza, y a cumplir oportunamente con los pagos de sus cuotas, de acuerdo con las condiciones y plazos establecidos.

Políticas y procedimientos para la gestión de cobranza

La gestión puede iniciarse antes del vencimiento de la obligación, recordando el pago completo y oportuno de la cuota mediante llamadas, mensajes de texto y voz, correo electrónico y visitas personalizadas, así como el envío de correspondencia en extracto mensual o carta, dentro de una política de servicio, calidad y respeto al cliente, ofreciéndole acompañamiento y asesoría.

En caso de que no se realicen los pagos oportunamente o se realice un pago por menor valor al debido, es importante que usted conozca que Distribuidora Rayco S.A.S procederá a activar el procedimiento de cobranza a través de sus Asesores de Call Center, Asesores de Cobranza en Terreno y Casas de Cobro Externas vinculadas mediante contrato de prestación de servicios.

En el momento en que el cliente entra en mora y en caso de no lograr un contacto directo, se desplegará una gestión personalizada con visita al domicilio o lugar de trabajo del deudor y/o codeudor. Una vez agotada esta gestión sin obtener la normalización de su obligación en mora, Distribuidora Rayco S.A.S podrá iniciar la cobranza jurídica en el que titular y codeudor(es) serán demandados, generando costas del proceso, honorarios de abogado y demás consecuencias que se derivan del trámite judicial.

Así mismo nos permitimos informar que Distribuidora Rayco reporta mensualmente el estado de las obligaciones de los clientes ante Centrales de Riesgos, por tanto en caso de presentar saldos en mora el reporte se configurará negativo, para lo cual, en cumplimiento a la Ley 1266 de 2008 que regula el derecho al Hábeas Data, se realizará aviso mediante comunicación escrita a la dirección de notificaciones autorizada por el Deudor y Codeudor.

Agentes de gestión de cobro en Distribuidora Rayco

Además de los funcionarios internos de Distribuidora Rayco S.A.S, la gestión de cobro se podrá ejecutar por casas de cobro externas quienes están facultados para efectuar acuerdos de pago dentro de las políticas vigentes de la entidad, pero no están autorizados para recibir dinero de manera directa.

Las entidades externas autorizadas para adelantar las gestiones de cobranza son:

Casa de Cobro	Correo electrónico	Tel Contacto
Asecob	direccioncartera@asecobsas.com	3009109637
Coguasimales	notificaciones.rayco@coguasimales.com	3144663749
Fc Castillo	j.medina@abogadosfc.com.co	3153714448
Synergia Consultores S.A.S	coordinador.cartera@synergiaconsultores.com.co	3224001117
Tequendama	rayco@tequendama.com.co	3228884080

Costos de la Gestión de Cobranza

Los gastos derivados de la gestión de cobro realizada por Distribuidora Rayco S.A.S son asumidos por el deudor y su monto dependerá del número de días de mora de la obligación al momento del pago.

Estos gastos se calculan con base en el saldo en mora y en consideración a la siguiente tabla. Tenga en cuenta además que, sí se encuentra en etapa de gestión de cobranza jurídica, los honorarios se calcularán con base en el valor del pago efectuado.

Altura de mora	% GAC
0 - 10 Días	0%
11 - 30 Días	2%
31 - 90 Días	10%
91 - 360 Días	15%
> 360 Días	20%
Cartera Castigada	20%
Cliente Demandado (Proceso Ejecutivo) **	20%

Los pagos serán aplicados en el siguiente orden:

1. A los gastos de la cobranza prejudicial y/o judicial cuando a ello hubiere lugar, primas de seguro, comisiones y otros gastos a su cargo.
2. A intereses de mora
3. A intereses remuneratorios
4. A capital
5. A obligaciones no vencidas

Canales para realizar pago

Los pagos a créditos de Distribuidora Rayco S.A.S. serán recibidos en las Cajas de nuestros Almacenes y en los canales autorizados publicados nuestra página web. El cliente siempre contará con copia del comprobante del pago el cual deberá reclamar al funcionario o entidad recaudadora, el cual se sugiere guardar durante la vigencia del crédito. Una vez cancelada la totalidad del mismo, se recomienda reclamar el documento paz y salvo.

Consulta nuestros canales de recaudo:

- Sucursales: <https://www.almacenesrayco.com/tiendas>
- Otros medios de pago:
<https://www.almacenesrayco.com/mediosdepago>

Líneas de Contacto

Como parte de nuestro compromiso de prestarle un excelente servicio, le recomendamos comunicarse inmediatamente con nosotros en cuanto

tenga la menor dificultad para cumplir con sus obligaciones y juntos poder encontrar la mejor solución.

Nuestros canales de atención están habilitados de lunes a viernes de 7:00am a 6:00pm y sábados de 8am a 3pm:

- Línea Azul: 018000917380
- Teléfono Bucaramanga: 607 6420000
- Correo Electrónico Cartera: soluciones@disrayco.com
- Líneas exclusivas para pagos y apoyo en la gestión de cartera Celular y WhatsApp:
 - 3164679522 <https://wa.me/message/OUC7DKECQ3BXA1>
 - 3123360906 <https://wa.me/message/HA32H2TUCUAFK1>
 - 3183123697

Le invitamos a consultar nuestras redes sociales para mantenerte informado:

 www.almacenesrayco.com

 @AlmacenesRayco

 @AlmacenesRayco

En Rayco trabajamos para hacerte más fácil vivir desde 1976