

POLÍTICAS Y MECANISMOS IMPLEMENTADOS POR LA ENTIDAD PARA EFECTUAR LA GESTIÓN DE COBRANZA PREJUDICIAL

- 1) La política de cobranza del Banco tiene como objeto facilitar a los clientes de un medio de recordación que evite el incumplimiento de las obligaciones y construir opciones con los clientes que presentan dificultad para la atención de éstas y/o están en mora, con el fin de normalizar el pago de sus créditos y evitar acudir en lo posible al cobro judicial; para este efecto, el Banco suministra al Cliente la información necesaria, clara y precisa que éste requiera para analizar su situación frente a la deuda y construir con el Banco alternativas de pago que conlleven a la normalización de la misma.
- 2) Con el fin de evitar que el Cliente incurra en mora o ésta se incremente, el Banco hace gestión preventiva o de cobro prejudicial. La gestión preventiva se lleva a cabo considerando el comportamiento histórico en el pago de sus obligaciones y/o el flujo de caja acreditado del Cliente que evidencien riesgo para la atención oportuna de los créditos. Esta gestión se efectúa a través de recordatorios de pago.

En caso de mora, el Banco inicia la gestión de cobro prejudicial desde el mismo momento en que se incurre en la falta de pago.

- 3) El Banco realiza la gestión preventiva a través de su red de oficinas y de personal interno adscrito a la Vicepresidencia de Riesgo.

La gestión de cobro prejudicial se lleva a cabo a través de las mismas dependencias antes mencionadas, así como de personas naturales externas y de personas jurídicas especializadas en la labor de cobranza.

A la fecha, el directorio de las personas externas al Banco autorizadas para hacer gestión de cobro prejudicial a los clientes se describe en el documento **Directorio Casas y Abogados Externos**.

El Banco mantendrá este directorio actualizado en su página Web www.bancoavillas.com.co, a disposición de los clientes.

Las personas que realizan la gestión de cobranza están facultadas para ofrecer, construir y aceptar acuerdos de pago con los clientes, acordes con los direccionamientos que les imparta el Banco.

- 4) Los siguientes son los medios que utiliza el Banco para la gestión preventiva y la de cobranza prejudicial:

- ✓ Contacto telefónico
- ✓ Mensajes de texto
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Correo masivo o personalizado
- ✓ Visitas personales

Los contactos telefónicos y personales se efectúan en el siguiente horario:

- ✓ De lunes a viernes de 6:30 AM a 9:30 PM
- ✓ Sábados, domingos y festivos de 7:00 AM a 7:00 PM

- 5) De acuerdo con los contratos de mutuo, los costos y gastos que causa la cobranza prejudicial deben ser pagados por el (los) deudor (es).

Sin perjuicio de la gestión de cobro prejudicial que se inicia desde el mismo momento de impago de la (s) obligación (es), actualmente el Banco cobra tales costos y gastos a partir de las siguientes alturas de mora:

- ✓ Créditos de consumo:
 - A partir de 16 días de mora: Hasta el 3% más IVA sobre sumas en mora
 - A partir de 31 días de mora: Hasta el 6% más IVA sobre sumas en mora
 - A partir de 61 días de mora: Hasta el 15% más IVA sobre sumas en mora

Recuerde que mantener al día sus obligaciones le evita gastos adicionales.

- ✓ En cumplimiento de lo dispuesto por la ley 546 de 1999, el Banco no cobra la gestión de cobranza prejudicial a los titulares de los créditos de largo plazo otorgados para financiar la adquisición de vivienda.

Los costos y gastos por la gestión de cobro prejudicial que se cobran a los deudores se determinan por el costeo de cada medio y actividad desplegada por el Banco, los costos de operación y los de administración.

- 6) Ninguna persona natural ni jurídica autorizada por el Banco para hacer las gestiones de cobranza, está autorizada para recibir dinero de los clientes, a ningún título. Cualquier pago que deba realizar el Cliente a la (s) obligación (es) deberá hacerlo únicamente a través de las cajas de la red de oficinas del Banco y las cajas de los demás bancos de la red Aval, Internet y cajeros depositarios de dinero.
- 7) El Banco informará las modificaciones a las políticas, procedimientos y mecanismos de cobranza prejudicial en su página Web www.bancoavillas.com.co y en la forma establecida en la circular externa 048 de 2008 de la Superintendencia Financiera de Colombia y en las disposiciones que la modifiquen o sustituyan.