



¿Que son saldos o excedentes por cancelación de deuda?

Excedente es una suma de dinero a favor de (los) titular(es) de una obligación, el cual se origina cuando el valor acreditado para la cancelación de la obligación excede el saldo total de la misma (Éste no se genera cuando el cliente paga un mayor valor a la cuota facturada, excepto si es la última).

¿Cómo saber si tienes excedentes a favor por cancelación de deuda?

Después de confirmada la cancelación total de la deuda y pasado un periodo de facturación (30 días) puedes llamar al contact center del banco para solicitar la información.

- Bogotá +57 601 4441777
- Medellín +57 604 3256000
- Cali +57 602 8859595
- Barranquilla +57 605 3304330
- Bucaramanga +57 607 6302980
- Resto del país +57 01 8000 51 8000

¿Si tienes excedentes a favor como puedes reclamarlos?

El pago de excedentes puede realizarse mediante:

- El giro de un cheque con sello restrictivo
- Pago en efectivo a nombre del titular del crédito
- Pago a Cuenta AV villas que cumpla con las siguientes condiciones
 - ✓ Que se encuentre activa.
 - ✓ El titular de la cuenta debe ser el primer titular del crédito
 - ✓ La cuenta sea únicamente individual
 - ✓ No tenga una restricción para depósito
 - ✓ La cuenta debe ser ahorro o corriente
 - ✓ Se aplicará el respectivo cobro del 4 por mil

Información importante para excedentes por cancelación de deuda

1. Normas de pago de excedentes por proceso Masivo Automático.

Aplicara para todos los productos de consumo (Crédivillas y libranzas) hipotecario y Premier, de acuerdo a las siguientes reglas de negocios priorizadas:

1.1. Obligaciones o Créditos con cuotas en mora: Se toma prioridad sobre las obligaciones correspondientes Crédivillas, libranzas, hipotecarias (cartera individual) que se encuentren en mora en el momento del proceso, en los casos que el cliente tenga varios créditos en mora el sistema será el que decide a que crédito aplicará el excedente.

1.2. Cuentas AV Villas: Si la primera opción no aplica, el excedente se trasfiere a una cuenta AV Villas del cliente que cumpla con las condiciones mencionadas en el punto anterior, teniendo en cuenta el cobro del 4 x 1000.

1.3. Obligaciones o Créditos vigentes al día: La tercera opción será aplicar el valor del excedente a cualquier Obligación Crédivillas, libranzas, hipotecarias (cartera individual).

2. Normas de pago de excedentes por fallecimiento

En caso de fallecimiento del deudor, para créditos de libranza, no será viable generar reintegros, teniendo en cuenta que los pagadores cuando generan las conciliaciones de los pagos efectuados al Banco pueden identificar que es necesario recuperar las transferencias realizadas de dichas cuotas.

