



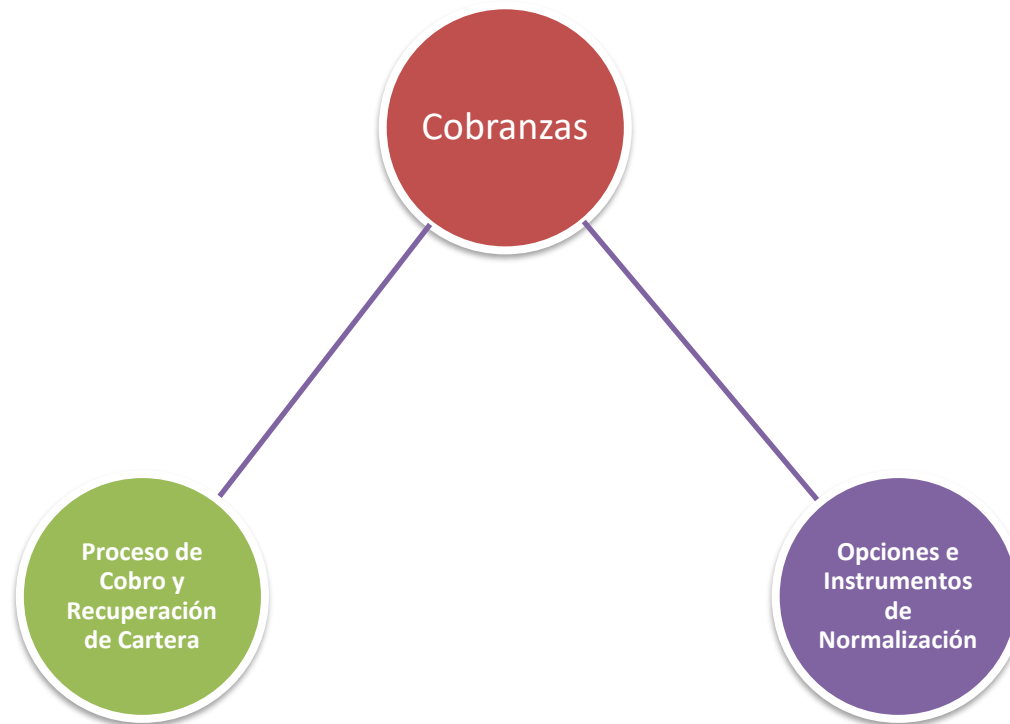
ABC DE LA COBRANZA

Programa de Educación Financiera

Objetivo

Este documento tiene como propósito dar a conocer el marco a partir del cual se soporta la gestión de cobranza y recuperación de las operaciones de los productos de crédito del Banco AvVillas.

Elementos Básicos Programa Educación Financiera Cobranzas



Elementos Básicos Programa Educación Financiera Cobranzas

Proceso de Cobro y Recuperación de Cartera

- Que es?
- Etapas del Proceso de Cobranzas
- Como lo hacemos?
- Canales y Medios de Contacto
- Responsables de la Gestión de Cobro
- Horarios de Gestión

Opciones e Instrumentos de Normalización

- Herramientas de Normalización
- Canales y Medios de Pago
- Tarifas y Gastos de cobranza



Proceso de Cobranza

Nuestro Proceso

El proceso de cobranzas del Banco AvVillas está diseñado para contribuir y apoyar a sus clientes con dificultades financieras que impiden atender oportunamente sus obligaciones contraídas con la entidad, ofreciendo posibilidades o alternativas de normalización basados en un proceso de comunicación positiva y transparente.

Etapas del Proceso de Cobranza

Preventiva

1

Te recordamos oportunamente el vencimiento y valor de tus obligaciones

Administrativa

2

En el evento que tus obligaciones no sean atendidas de forma oportuna, te informamos para ponerlas al día

Prejurídica

3

Si tienes mas de 1 cuota vencida, te ofrecemos alternativas para normalizar tus obligaciones.

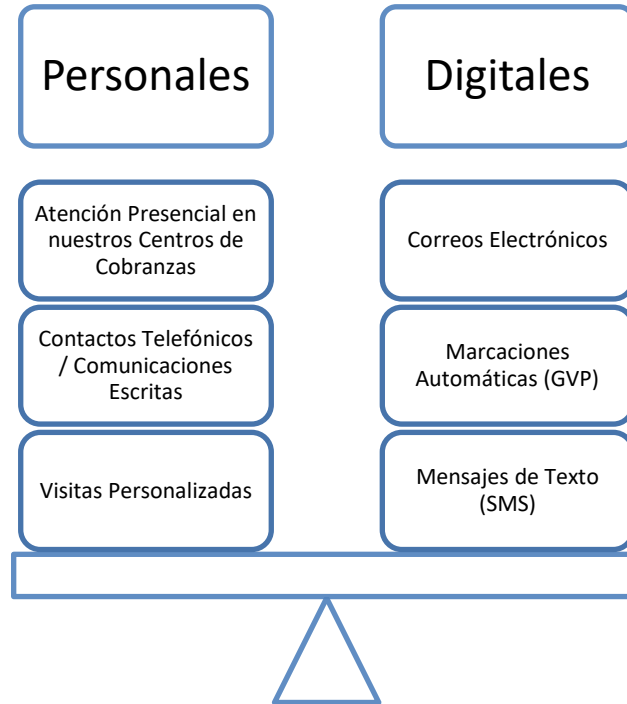
Jurídica

4

Si tienes un proceso jurídico producto de tus obligaciones en mora, te informamos y revisamos posibles acuerdos

Canales y Medios de Contacto

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



En todos los casos se mantiene estricta confidencialidad de la información, atendiendo la normatividad vigente.

Responsables de la Gestión de Cobranza

La gestión de cobranzas es adelantada por el Contact Center de la Entidad, apoyado por su equipo de negociadores ubicados en las principales ciudades del país, así:

Zona	Ciudad	Ubicación
Bogotá	Bogotá	Carrera 10 No 27 - 27 Piso 11
Suroccidente	Cali	Carrera 4 No. 10 – 44 Of. 301
Noroccidente	Medellín	Carrera 43A No. 9 Sur - 91 Edificio Centro de Negocios Las Villas Torre sur - Piso 2
Santanderes	Bucaramanga	Calle 35 No. 16 - 28 Ed. José Acevedo y Gómez - Mezanine
Norte	Barranquilla	Carrera 51 No.75 - 215 Piso 1

De igual manera, esta gestión es complementada por gestores externos de cobranzas como aliados estratégicos, quienes se encuentran debidamente preparados y facultados para ofrecer, construir y aceptar acuerdos de pago con los clientes, siempre bajo el direccionamiento y políticas del Banco.

Para mayor información, el Banco mantiene actualizado el directorio de los gestores externos de Cobranzas en su pagina WEB www.avvillas.com.co

Horarios de Gestión

En pro de la localización y atención efectiva de cada cliente que presente dificultades en el pago oportuno de sus obligaciones con el Banco, se han dispuesto los siguientes horarios de gestión en los procesos de cobranza:

Día	Horario
De lunes a viernes	6:30 AM a 9:00 PM
Sábados	7:00 AM a 7:00 PM
Domingos y Festivos	9:00 AM a 3:00 PM *

* Solo se gestionan deudores que no han podido ser contactados en los demás horarios

Tarifas y Gastos de Cobranza Pre - Jurídica

De acuerdo con los contratos de mutuo los costos y gastos en los que se incurre en el proceso de cobro, deben ser asumidos 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 realiza este cobro a partir de las siguientes alturas de mora:

Días Mora	Tarifa Porcentual	Valor Mínimo *
Entre 6 a 10 días	2% + IVA	\$ 8.400 + IVA
Entre 11 a 15 días	3% + IVA	\$ 8.400 + IVA
Entre 16 a 30 días	5% + IVA	\$ 10.750 + IVA
Entre 31 a 60 días	7% + IVA	\$ 15.500 + IVA
Mayor a 61 días	15% + IVA	\$ 17.950 + IVA

- (1) En caso de que el valor calculado, teniendo en cuenta el porcentaje según los días de mora, sea inferior al "Valor Mínimo" del rango, el valor a pagar por el cliente será el "Valor mínimo" que corresponda. El "Valor mínimo" aplica siempre y cuando las sumas en mora sean mayores o iguales a 50.000 pesos
- (2) Tarifas no aplican para Cobro Jurídico



Importante

- 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. No obstante, se cobrarán los correspondientes honorarios de abogado, en caso de instaurarse proceso jurídico para la recuperación de la cartera.

Instrumentos de Negociación y Normalización

Dentro del proceso de negociación y recuperación de cartera, cada caso es analizado de manera individual con el fin de determinar la mejor opción que le permita al cliente cumplir con sus obligaciones, considerando los siguientes parámetros:



Debe existir voluntad y capacidad de pago de parte del cliente



Deben estar acordes a las necesidades, capacidades económicas y expectativas del cliente

Instrumentos de Negociación y Normalización

Para este propósito la entidad cuenta con instrumentos como



Rediferidos Créditos Rotativos

Acuerdos de Pago

Oferta de Pago

Dación en Pago

Unificación de Portafolio

Modificación / Reestructuración Condiciones

Canales y Medios de Pago

Todos los pagos deben ser realizados directamente al número de cada obligación* a través de los siguientes canales:

- Red de Oficinas del Banco Av Villas y/o del Grupo Aval a nivel Nacional
- Depositarios Banco Av Villas / Grupo Aval
- Av Villas App
- Página www.avvillas.com.co
- Aval Pay
- PSE

*Nota: Ninguna persona natural o jurídica se encuentra autorizada para recibir dinero de los clientes en nombre del Banco. Todos los pagos o abonos deben ser realizados directamente a las obligaciones crediticias y por los canales dispuestos para ello.



Tips para tener en cuenta

Tips para tener en cuenta

Principios de Transparencia, Claridad y Oportunidad

Las relaciones comerciales en el Banco AvVillas se caracterizan por su transparencia y para ello desde los procesos iniciales de vinculación y otorgamiento de productos de crédito, se ofrece a nuestros clientes la información necesaria y documentos para su plena comprensión y entendimiento de las responsabilidades y beneficios adquiridos, así como la asesoría de nuestros funcionarios, dispuestos a atender todas las dudas e inquietudes.

Importancia de Mantener sus Obligaciones al Día

El mantener y atender sus obligaciones crediticias al día y bajo el correcto cumplimiento de las condiciones de pago pactadas, son la mejor carta de presentación comercial, lo cual se traduce en mantener una vida crediticia activa que a su vez le permita acceder a múltiples bienes y servicios ofrecidos en el mercado. Por ello resulta de gran favorabilidad encontrar soluciones tempranas en los momentos de dificultad financiera, que eviten reportes negativos, pagos de gastos y costos que incrementen los valores adeudados.

Tips para tener en cuenta

Normatividad Vigente en Materia de Cobranzas

Dentro de la regulación vigente se cuenta con la CE 048 de 2008 incluida en la circular básica jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia y otras normativas relacionadas como la Ley 1328 de 2009 que establece el Régimen de Protección al Consumidor Financiero y la ley 1266 de 2008, conocida como Hábeas Data financiero y las que en adelante las reemplacen, sustituyan o legislen sobre la materia.

Habeas Data financiero

La Ley 1266 de 2008, también conocida como Ley de Habeas Data financiero, se aplica a todos los datos personales financieros, crediticios, comerciales y de servicios registrados en un banco de datos, regulando las condiciones de información y reporte del comportamiento crediticio de cada cliente.

El Banco AvVillas se limita al reporte de la información de cada deudor según la ley, con base en el comportamiento y cumplimiento de sus obligaciones. No obstante los tiempos de permanencia y calificación son administrados por las Centrales de Riesgo, bajo los parámetros establecidos en la normatividad legal vigente.



Preguntas y Respuestas Básicas de la Cobranza

Preguntas y Respuestas

Pregunta	Respuesta
Que son los Intereses de Mora?	Es el interés sancionatorio establecido por la regulación, aplicable a la obligaciones en mora
Que es un gasto de cobranza Pre Jurídica?	Son los gastos a cargo del deudor que se derivan de la gestión comercial tendiente a la recuperación de las cuotas en mora.
Que es una Casa Externa de Cobranza?	Ente externo, autorizado por el Banco, encargado de realizar la gestión de cobro e instrumentar las vías de normalización definidas en las políticas de éste.
Que es un proceso de Cobro Jurídico?	Es el proceso presentado ante una autoridad jurisdiccional con el de fin de lograr la recuperación de la cartera

Preguntas y Respuestas

Pregunta	Respuesta
Una vez pague la mora de mi deuda, como queda mi reporte ante las Centrales de Riesgo?	El Banco reporta mensualmente a las centrales de riesgo (actualmente TRANSUNION y DATA CREDITO), el estado de las obligaciones de cada deudor. La permanencia de la información es administrada por cada central de riesgos, de acuerdo con la regulación vigente.
Dónde puedo reclamar mi paz y salvo un vez concluido el pago de mi obligación?	Puede solicitar su paz y salvo en cualquiera de las oficinas del Banco AvVillas a nivel nacional.

Preguntas y Respuestas

Pregunta	Respuesta
A donde puedo llamar si estoy en mora o tengo dificultades para realizar mis pagos?	Puede contactarse con la Línea Audiovillas desde Colombia y desde cualquier otro país, cuya información la encontrará en la WEB www.avvillas.com.co
Como puedo liberar la hipoteca de mi inmueble?	Una vez haya pagado las obligaciones garantizadas con la hipoteca puede contactarse con la Línea Audiovillas, en donde le indicarán el procedimiento y documentos necesarios para el trámite.

