



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.



Proceso de Cobranza

Nuestro Proceso

La política de cobranza del Banco tiene como objeto facilitar a los clientes un medio de recordación que evite el incumplimiento de sus obligaciones y construir opciones financieras conjuntas de normalización con aquellos titulares que presentan dificultad para la atención oportuna de sus obligaciones y/o se encuentren estados moratorios.

Con el fin de normalizar el pago de sus créditos, el Banco suministra al Cliente la información necesaria, clara y precisa que éste requiera para analizar su situación frente a la deuda y estructurar alternativas de pago que permitan la atención oportuna de sus compromisos financieros.

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

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 # 27 – 51 / Carrera 13 # 27-50 oficina 325, Edificio Tequendama, Torre Norte. (8:00 am a 5:30 pm)
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 página WEB www.avillas.com.co



Canales Autorizados

Los Consumidores podrán ser contactados para efectos de actividades de Cobranza a través de los canales previamente autorizados por estos.

- Canales de Gestión telefónica: Llamadas telefónicas, SMS, WhatsApp, GVP, Robot
- Correo electrónico con o sin opción de respuesta



Igualmente podrán realizarse visitas personales siempre y cuando las obligaciones se encuentren en las líneas de Microcrédito, Créditos de Fomento, Desarrollo Agropecuario o Rural, previa autorización del Titular o cuando no se cuente con información actualizada de los canales autorizados y que los operadores de telefonía y empresas de mensajería física o electrónica reporten imposibilidad de contactar o entregar los mensajes al Titular en los términos definidos en la ley 2300 de 2023 o las que en lo sucesivo la reemplacen, actualicen o sustituyan.

En el evento en que el deudor requiera la modificación de los canales autorizados para la gestión de cobranza deberá remitirse a la página web del Banco www.avvillas.com.co / Sección protección de datos.

Horarios de Gestión

Los contactos o gestiones de recuperación se efectúan en el siguiente horario:

- ✓ De lunes a viernes de 7:00 AM a 7:00 PM
- ✓ Sábados de 8:00 AM a 3:00 PM

Nota: En caso de que el Titular en razón a su actividad económica o por razones particulares requiera ser contactado en horarios distintos a los indicados a los aquí definidos, podrá solicitarlo directamente a la Entidad.

Todas las consideraciones, regulaciones y tratamientos aquí descritos aplican igualmente para Avalistas, Codeudores o Deudores Solidarios en los términos de ley.

Tarifas y Gastos de Cobranza

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

Sin perjuicio de la gestión de cobro Pre-Judicial 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:

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 / Recuerde que mantener al día sus obligaciones le evita gastos adicionales.
- (2) En cumplimiento de lo dispuesto por la ley 546 de 1999, el Banco no cobra la gestión de cobranza prejudicial, únicamente a los titulares de los créditos de largo plazo otorgados para financiar la adquisición de vivienda.

Sin perjuicio de lo anterior, se cobrarán los correspondientes honorarios de abogado, en caso de instaurarse proceso jurídico para la recuperación de la cartera, de cualquier línea de crédito.



Importante

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

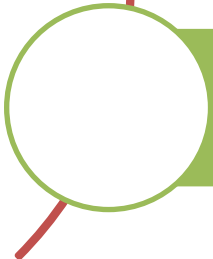
Sin perjuicio de lo anterior, se cobrarán los correspondientes honorarios de abogado, en caso de instaurarse proceso jurídico para la recuperación de la cartera, de cualquier línea de crédito.

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 ni jurídica delegada por el Banco para efectuar gestiones de cobranza, está autorizada para recibir dinero de los clientes, a ningún título. Cualquier pago debe realizarse directamente al número de cada obligación crediticia.



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.

Normatividad Vigente en Materia de Cobranzas

Los procesos y gestiones de cobranza se encuentran regulados y enmarcados en la legislación colombiana bajo 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, la ley 1266 de 2008 actualizada bajo la ley 2157 de 2021 y la ley 2300 de 2023, así como las que en adelante las reemplacen, sustituyan o legislen sobre la materia.



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 DATACREDITO), 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.avillas.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.

