

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

El presente documento tiene como propósito dar a conocer a todos nuestros clientes el marco a partir del cual se soporta la gestión de cobranza y la recuperación de los saldos insolutos de los productos de crédito del Banco Av Villas de la siguiente manera:

- 1) 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.

- 2) Con el fin de evitar que el Cliente incurra en mora o ésta se incremente, el Banco hace gestión preventiva o de cobro Pre-Judicial. 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 a través de los canales previamente autorizados en los horarios y periodicidades establecidos por la ley y/o normatividades vigentes. En caso de mora, el Banco inicia la gestión de cobro Pre-Judicial desde el mismo momento en que se incurre en estado de impago.
- 3) El Banco instrumenta su gestión de acompañamiento y recuperación de cartera en sus distintas etapas (Pre-Judicial – Judicial) a través de los funcionarios adscritos al Contac center, la Gerencia de Normalización de Activos, su red de oficinas y entes externos debidamente acreditados y autorizados por la entidad, delegados en personas naturales y jurídicas especializadas en la labor de cobranza.

El directorio de los agentes externos al Banco autorizados para hacer gestión de cobro Prejudicial o Judicial se encuentra disponible en el apartado de nuestra página WEB www.avillas.com.co/ Condiciones y reglamentos / Directorio Gestores de Cobro de acuerdo con cada línea de crédito.

- 4) 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.

No obstante, 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 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 directamente al número de cada obligación crediticia.

- 5) Los contactos y gestiones de recuperación serán efectuados por la entidad y/o las casas de cobro, gestores de cobro o Entidades Delegadas, a través de los canales habituales del Banco.

Dentro de los medios de contacto podrán ser utilizados los siguientes:

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

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

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.avillas.com.co / Sección protección de datos.

6) 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.

7) 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:

✓ Créditos de consumo:

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

** 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*

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

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, **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.

- 8) 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.