



DAVIVIENDA

Apreciado(a) cliente:

El Banco Davivienda le agradece por hacer parte de nosotros al tomar la mejor elección de solicitar su crédito en la Casita Roja, disfrutando de todos sus servicios y beneficios.

El buen manejo de su obligación financiera es fundamental para su crecimiento económico y para abrir las puertas a futuras oportunidades de crédito. Por eso, desde ahora le invitamos a cumplir oportunamente con los pagos de su crédito, de acuerdo con las condiciones y plazos aceptados por usted.

Como parte de nuestro compromiso de prestarle un excelente servicio y apoyarlo en cada momento que lo necesite, le invitamos a comunicarse inmediatamente con nosotros en cuanto tenga la menor dificultad para cumplir con sus obligaciones, nosotros estaremos siempre dispuestos a escucharle, para poder encontrar la mejor solución.

En caso de que no se atiendan los pagos oportunamente, es importante que usted conozca que el Banco procederá a activar el procedimiento de cobranza, que se describe a continuación:

Cuándo entra un crédito en mora

Un crédito entra en mora en el momento de presentarse incumplimiento en el pago oportuno de la obligación o si se realiza un pago por menor valor, quedando un saldo por algún concepto sin atender.

Mecanismos de cobro

La gestión se inicia antes de producirse el vencimiento de la obligación, recordando el pago completo y oportuno de la cuota mediante llamadas, mensajes de texto, correo electrónico, envío del extracto mensual o carta, dentro de una política de servicio, calidad y respeto al cliente, ofreciéndole acompañamiento y asesoría.

En el momento en que el cliente entra en mora, el Banco podrá hacer uso de la autorización para compensar otorgada por usted. De no hacerse uso de esta facultad o si quedare un saldo insoluto, iniciaremos la gestión de cobro contactando al cliente mediante comunicaciones escritas, electrónicas o llamadas telefónicas. En el evento de no lograr un contacto directo, procederemos a comunicarnos con las referencias y si se estima conveniente, se despliega una gestión personalizada con visita al domicilio o lugar de trabajo del deudor.

Una vez agotada esta gestión de cobro y de no lograrse la normalización de su obligación en mora, el Banco podrá iniciar la cobranza por vía judicial.



Quién efectúa la gestión de cobro

Davivienda, además de los funcionarios internos de la entidad, se apoya en entidades externas quienes están facultados para efectuar acuerdos de pago dentro de las políticas vigentes de la entidad, pero no están autorizados para recibir dinero de manera directa.

Las entidades externas autorizadas para adelantar las gestiones de cobranza son:

- Asercar
- Call Beta
- Casa Beta
- Carolina Silva
- Cess
- Cobros y Recaudos Especializados – Cobyrec S.A.S
- Collect Center
- Consorcio Borrero
- Gerc
- Gesticobranza
- Grupo Consultor Andino
- H & H Abogados
- Sauco
- Serlefin
- Sistemcobro

Costos

La gestión de cobranza prejudicial realizada por las entidades externas autorizadas por Davivienda, generará un cobro el cual debe ser asumido y pagado por el cliente, directamente en las sucursales del Banco, ya que estos agentes externos de cobro no están autorizados para recibir dineros directamente del cliente.

Para conocer las tarifas por concepto de gestión de cobranza, lo invitamos a consultar nuestra página de internet WWW.Davivienda.com

Canales para realizar el pago

Puede efectuar los pagos de sus obligaciones en cualquiera de las oficinas de captación y de cobranza de Davivienda a nivel nacional, o 24 horas / 7 días por internet en www.davivienda.com, por el Teléfono Rojo y por Banca Móvil.



DAVIVIENDA

El pago de cualquier cantidad de dinero que el cliente haga a Davivienda en razón de créditos otorgados, tendrá el siguiente orden de aplicación, a menos que las partes acuerden algo diferente:

1. A los gastos de la cobranza prejudicial y/o judicial cuando a ello hubiere lugar, primas de seguro, comisiones y otros gastos a su cargo.
2. A intereses de mora
3. A intereses remuneratorios
4. A capital
5. A obligaciones no vencidas

La imputación se efectuará primero a la obligación más antigua y luego a la más reciente.

Mayor información

Si tiene alguna inquietud, lo invitamos a comunicarse con nuestro Call Center, donde con gusto le brindaremos mayor información.

| | |
|----------------------------------|-----------------|
| Bogotá | (1) 3 38 38 38 |
| Desde Otras Ciudades de Colombia | 01 8000 123 838 |
| Desde Celulares Movistar | #338 |
| Desde EU | 18555566820 |
| Desde España | 0080003383838 |

Recuerde que sus obligaciones al día son su mejor carta de presentación.

Banco Davivienda S.A.