

Asunto: **Pago de su crédito**

Reciba un cordial saludo de Davivienda. Nos complace contar con usted entre nuestros clientes de crédito. El buen manejo de su obligación financiera es fundamental para su crecimiento económico y le abre las puertas a futuras oportunidades de crédito. Por eso, es importante atender oportunamente los pagos de su crédito, de acuerdo con las condiciones aceptadas por usted.

Tenemos el propósito de apoyarlo en todo momento; si tiene alguna dificultad para cumplir su compromiso, comuníquese con nosotros para encontrar la mejor solución. Recuerde que si los pagos no son atendidos oportunamente o se realizan por valor menor, el crédito entra en mora y deberemos activar los procedimientos de cobranza establecidos, como hacer uso de la autorización para compensar otorgada por usted.

En caso de no recurrir a esta facultad o si aún queda un saldo pendiente, iniciaremos la gestión de cobro mediante comunicaciones escritas, electrónicas o llamadas telefónicas. En el evento de no lograr un contacto directo, nos comunicaremos con las referencias y, si lo estimamos conveniente, podríamos visitarlo en su domicilio o lugar de trabajo. Si una vez agotada esta gestión no logramos la normalización de la obligación, iniciaremos la cobranza por vía judicial.

Quién efectúa la gestión de cobro

Además de contar con nuestros funcionarios, nos apoyamos en las siguientes entidades externas para efectuar acuerdos de pago, aclarando que no están autorizadas para recibir dinero directamente:

- Aecsa
- Avance Legal
- CAC (Compañía Consultora y Administradora de Cartera S.A.S.)
- Call Beta
- Casa Beta
- Cobrando
- Gerc
- Gesticobranzas S.A.S.
- Serlefin
- Sistemcobro
- Tranquifinanzas

La gestión de cobranza prejudicial realizada por estas entidades genera un cobro que debe ser pagado directamente por el cliente en una sucursal del Banco.

Para conocer las tarifas de gestión de cobranza, lo invitamos a consultar www.davivienda.com

Canales para atender el pago

Usted puede efectuar el pago de sus compromisos en cualquiera de nuestras oficinas de captación y de cobranza, o de manera virtual a través de www.davivienda.com, App Davivienda Móvil o el Teléfono Rojo.

El pago de cualquier cantidad de dinero a Davivienda en razón del crédito o créditos otorgados tendrá el siguiente orden de aplicación, comenzando por la obligación más antigua, a menos que conjuntamente acordemos 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



Si tiene alguna inquietud, lo invitamos a comunicarse con nuestro call center:

En Bogotá:	(1) 338-3838
Desde otras ciudades de Colombia:	01-8000 123-838
Desde celulares Movistar:	#338
Desde los Estados Unidos:	18555566820
Desde España:	0080003383838

Recuerde que estamos para ayudarlo y que sus obligaciones al día son su mejor carta de presentación.

BANCO DAVIVIENDA S.A.