



Banco de Occidente

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS POR EL BANCO DE OCCIDENTE PARA REALIZAR LA GESTIÓN DE COBRO A SUS CLIENTES

En esta oportunidad queremos comunicar los procesos y procedimientos que el Banco de Occidente lleva a cabo para el cobro de las obligaciones de sus clientes. Esta comunicación se expide con base en lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia en su Circular Externa No. 029 de 2014 para realizar la gestión de Cobro Prejudicial y Judicial de las obligaciones de la Banca de Personas.

Esta información es importantes para usted!

El Banco de Occidente podrá enviar recordatorios de pago a través de SMS y correos electrónicos notificando la fecha límite de pago de la obligación financiera a los clientes que se encuentran al día, con el propósito de generar hábitos de pago y reducir la posibilidad incurrir en mora.

A partir del primer día de vencimiento, el Banco iniciará las gestiones de cobro prejudiciales tendientes a la normalización o pago total de la obligación. Dicha gestión se adelanta garantizando el respeto a nuestros clientes y el profesionalismo de la misma.

La gestión de cobro prejudicial es realizada por los Asesores de la División de Conciliación y Negociación, los Abogados Externos y/o las Empresas de Cobranza contratados para tal fin. Esta gestión podrá ser adelantada a través de la estructura funcional de la División de Conciliación y Negociación (Preventiva, Temprana, Administrativa y Jurídica) mediante el envío de mensajes SMS a deudores y codeudores, correos electrónicos, mensajes pregrabados, llamadas telefónicas, correspondencia física, visitas y brigadas de cobro, buscando asesorarlos en la mejor alternativa para normalizar las obligaciones vencidas a su cargo.

En el evento de no obtener un contacto directo con el cliente se acudirá a las referencias señaladas en la solicitud de el(los) producto(s). Una vez iniciada la gestión de cobro, se generarán honorarios y/o gastos de cobranza de hasta el 20% dependiendo de la gestión realizada. Los gastos y honorarios serán asumidos directamente por el deudor. Los Asesores de la División de Conciliación y Negociación, los Abogados Externos y/o las Empresas de Cobranza están facultados para ofrecer a los clientes diferentes alternativas de negociación dentro del marco de las políticas autorizadas por el Banco. El listado de los Abogados Externos y/o las Empresas de Cobranza, tanto personas naturales como jurídicas, autorizadas para efectuar en nombre del Banco el cobro prejudicial y judicial podrá ser consultado a través de la página web del Banco <https://www.bancodeoccidente.com.co/wps/portal/banco-de-occidente/bancodeoccidente/canales-servicios/conciliacion-negociacion/asesor-en-negociacion>.

El pago de la obligación respectiva podrá realizarlo a través de los diferentes canales dispuestos por el Banco: Página Web www.bancodeoccidente.com.co, App Banco de Occidente Móvil, Aval PayCenter, Centro de Pagos PSE, Audio Línea de Occidente A.L.O., Red de Oficinas del Banco a nivel nacional y del Grupo Aval, Cajeros Automáticos Red AVAL, Corresponsales Bancarios o si lo prefiere puede utilizar nuestro servicio de Domiciliación de Pagos autorizando al Banco de Occidente realizar el débito de su cuenta corriente o de ahorros.



Banco de Occidente

Los Abogados Externos y Empresas de Cobranza contratados por el Banco solo están facultados para recibir directamente el pago por concepto de honorarios producto de su gestión debiendo expedir el respectivo recibo de pago. En consecuencia, los Abogados Externos y Empresas de Cobranza no pueden recibir el(los) pago(s) de la obligación para lo cual se deberán utilizar los canales que el Banco ha puesto a disposición de nuestros clientes.

Si tiene alguna inquietud adicional podrá acercarse a la División de Conciliación y Negociación del Banco donde amablemente le atenderemos, o si lo desea podrá comunicarse a la Línea de Atención en Negociación 01 8000 52 2626, en Bogotá 2882699 o gratis desde su celular Claro, Movistar, Tigo y Virgin al #626.

Esperamos seguir contando con la oportunidad en el pago de sus obligaciones.