



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 importante para usted!

El Banco de Occidente podrá enviar recordatorios de pago a través de mensajes de texto - 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 las empresas de cobranza y/o abogados externos contratados para tal fin. Esta gestión podrá ser adelantada a través de la estructura funcional de la Gerencia de Conciliación y Negociación (Preventiva, Temprana, Prejurídica y Jurídica) mediante el envío de mensajes de texto- 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.

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. Las empresas de cobranza y/o abogados externos están facultados para ofrecer a los clientes diferentes alternativas de negociación dentro del marco de las políticas autorizadas por el banco. El listado de las empresas de cobranza y/o abogados externos, 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 de Occidente

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, AvalPay Center, 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.

Las Empresas de Cobranza y/o Abogados Externos contratados por el Banco 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 comunicarse a la línea de atención en negociación 01 8000 52 2626, en Bogotá (601)7443838 o desde su celular al #626.

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