

## **POLÍTICAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS QUE EL BANCO DE OCCIDENTE REALIZA PARA EL COBRO DE LAS OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES QUE SE ENCUENTRAN EN MORA**

En esta oportunidad queremos comunicar las políticas, procesos y procedimientos que el Banco de Occidente lleva a cabo para el cobro de las obligaciones de los clientes que se encuentran en mora. 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 de las obligaciones de la Banca Personal y de Vehículos.

### **Esta información es importantes para usted!**

A partir del primer día de vencimiento, el Banco iniciará las gestiones de cobro prejudiciales, tendientes a la normalización o pago total de la misma. 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 Cobranza Masiva y/o de los Abogados Externos y/o Casas de Cobranza contratados para tal fin. Esta gestión podrá ser adelantada a través de la estructura funcional de la División Cobranza Masiva (Temprana, Administrativa, Prejudicial y Judicial) 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 Cobranza Masiva y/o de los Abogados Externos y/o Casas 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 las personas naturales y jurídicas autorizadas para efectuar en nombre del Banco el cobro prejudicial, podrá ser consultado a través de la Línea de Atención Personalizada 01 8000 51 50 50, en Bogotá 307 70 27.

El pago de la obligación respectiva, podrá realizarlo a través de los diferentes canales con los que dispone el Banco: Página en Internet [www.bancodeoccidente.com.co](http://www.bancodeoccidente.com.co), Red de Oficinas del Banco a nivel nacional y del Grupo Aval, Audio Línea de Occidente A.L.O., Cajeros Automáticos ATH, 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.

Los Abogados Externos y Casas 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 Casas 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 presentarse a la División Cobranza Masiva del Banco, donde amablemente le atenderemos y suministraremos información adicional, o si lo desea, podrá comunicarse a la Línea de Atención personalizada 01 8000 51 5050, en Bogotá 307 70 27.

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