

## **POLÍTICA DE GESTIÓN DE COBRANZA**

Comprometidos con nuestros clientes y con el firme propósito de responder a la confianza depositada en nosotros, Moviaval S.A.S, en adelante "Moviaval" acompañará y asesorará a sus clientes sobre las condiciones del aval y del crédito en caso de que este haya sido subrogado, suministrando la información que le permita entender las condiciones de los productos y el comportamiento de pago. En cumplimiento de lo consagrado en el contrato de prestación de servicios de Aval y/o el contrato de crédito subrogado por Moviaval, publicamos la siguiente Política de Gestión de Cobranza:

## **RECORDACIÓN DE PAGO**

con la finalidad de que no se presenten situaciones que puedan generar mora en el pago de las cuotas, Moviaval podrá contactar a sus clientes a través de cualquier medio de comunicación para recordar e informar la fecha límite de pago, los medios de pago disponibles, la forma de acceder y de utilizar cada uno de ellos.

## **SOLUCIONES Y ALTERNATIVAS DE PAGO**

Moviaval proporcionará soluciones y alternativas de pago a los clientes para el cumplimiento de sus obligaciones y propenderá por que las mismas sean acordes a las situaciones personales de estos, para lo cual tendrá en cuenta sus políticas de riesgos y de recuperación de cartera, con la finalidad de evitar que los clientes incurran o continúen en mora.

## **PERSONAS AUTORIZADAS PARA REALIZAR LA GESTIÓN DE COBRO:**

Moviaval adelantará las gestiones de cobranza Prejudicial y Judicial de manera directa a través de su departamento de Cobranza y/o a través de terceros atendiendo a las disposiciones legales vigentes. Los terceros encargados están autorizados para celebrar acuerdos de pago con los deudores morosos, en el marco de las autorizaciones y convenios celebrados con aquellos. No obstante, no están autorizados para recibir pagos directamente del mismo. Todas las consignaciones y pagos se deben realizar a través de los canales de pagos determinados en el presente documento.

En caso de considerarlo necesario, el cliente podrá comunicarse a través de los siguientes medios para verificar la veracidad de la gestión realizada por el tercero:

- Dirección: Av. Juan B Gutierrez Calle 8 No. 19 - 80 Oficina 601, Pereira, Risaralda
- Correo electrónico: [servicioalcliente@moviaval.com](mailto:servicioalcliente@moviaval.com)
- Teléfono: 744 4729

## **GESTIÓN DE COBRANZA PREJURÍDICA**

Con la intención de obtener el cumplimiento de la obligación crediticia cuando los clientes se encuentren en situación de mora, Moviaval se comunicará para informar la altura de mora que reporta la obligación, así como las soluciones y alternativas disponibles para la normalización del crédito.

Para adelantar las gestiones de cobranza utilizaremos cualquiera de los siguientes canales de comunicación: llamadas telefónicas, comunicación escrita, mensajes de voz y de texto, visitas personalizadas y cualquier otro medio que la compañía considere necesario, en un horario de lunes a sábado de 7 a .m. a 9 p.m. En caso de no lograr una comunicación directa se dejará constancia de este hecho y podrá extenderse el horario de visitas y llamadas previsto anteriormente hasta los días domingos y festivos con la finalidad de lograr la localización del cliente.



## Gastos de cobranza

La gestión de cobranza genera unos costos extra para la Compañía, toda vez que requiere el uso de recursos adicionales para el despliegue de las gestiones de cobro en caso de mora; El valor de los gastos de cobranza será calculado sobre los valores en mora que presente la obligación de acuerdo con la siguiente tabla:

Días en mora	Gestión de cobranza (%)
Entre 1 y 30 días	4%
Entre 31 y 60 días	8%
Entre 61 y 90 días	15%
Superior a 90 días	20%

Estos gastos se descontarán automáticamente de los pagos que realice el cliente y se constituyen como el primer cargo al que se le aplica el pago. En caso de que el cliente tenga varias cuotas en mora el pago se aplicará desde la cuota vencida más antigua hasta la más reciente. Es de suma importancia que el cliente tenga en cuenta que en caso de presentar mora debe comunicarse a la línea de atención al cliente en la cual se le informará el valor efectivamente adeudado para el día que vaya a realizar el pago.

### Canales autorizados para recibir los pagos

Acércate con tu cédula a cualquiera de los más 12 mil puntos Baloto a nivel nacional y realiza tu pago

1. Baloto  
Código canal: 95-01-54  
Número de convenio: 13-18-278  
Nombre de convenio: Créditos Orbe SAS
2. pse punto de pago crediorbe  
¡Desde tu casa!  
Si conoces el proceso de pago por internet de tu banco, ingresa aquí para realizar tu pago desde tu casa.
3. ¡Paga con tu tarjeta de recaudo o estado de cuenta!  
Dirígete a los puntos de atención autorizados con tu estado de cuenta o tarjeta de recaudo y haz tu pago.  
  
surtimax punto de pago crediorbe  
banco de Bogota punto de pago crediorbe  
davivienda punto de pago crediorbe  
exito punto de pago crediorbe  
bancolombia punto de pago crediorbe  
carulla punto de pago crediorbe  
PAC Bancolombia punto de pago crediorbe  
¡Paga con la referencia de tu crédito!
4. Si no tienes tu tarjeta de recaudo o estado de cuenta y no te puedes acercar a un punto de Vía Baloto, entonces podrás ir a alguno de estos bancos, informando los datos de convenio  
  
bancolombia punto de pago crediorbe  
Convenio: 34482  
Sucursal virtual: Convenio 34130 | NIT 900.335.259  
  
davivienda punto de pago crediorbe  
Convenio: 1187830

## **GESTIÓN DE COBRANZA JURÍDICA**

Luego de agotados los mecanismos para lograr el cumplimiento de la obligación incluyendo el ofrecimiento reiterado de soluciones y alternativas de pago y ante la negativa del cliente de realizar el pago de las cuotas pendientes, la Compañía acudirá a la justicia ordinaria mediante la instauración de una demanda para dar inicio a las acciones jurídicas que estime convenientes.

Los procesos antes mencionados implican la aceleración del plazo de la obligación lo cual se traduce en que el cliente en mora ya no podrá ponerse al día con su obligación, sino que deberá pagar la totalidad de la deuda.

Es nuestro deber informar que mover el aparato judicial (el proceso jurídico) genera unos gastos y honorarios que deben ser asumidos por el cliente. El pago de los honorarios debe hacerse en los canales de recaudo autorizados por Moviaval.

## **CANALES DE COMUNICACIÓN ACTUALES**

Línea de atención: 3208899720

Whats App: 3233280937