



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. 006 de 2025 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, Mensajes pregrabados (Blaster), WhatsApp 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 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, Pre jurídica y Jurídica) mediante el envío de mensajes de texto- SMS, WhatsApp, correos electrónicos, mensajes pregrabados (Blaster), llamadas telefónicas, correspondencia física, visitas en los casos permitidos por la ley y brigadas de cobro a deudores y codeudores, buscando asesorarlos para normalizar las obligaciones vencidas a su cargo.

Una vez iniciada la gestión de cobro, se generarán gastos de cobranza y/o honorarios 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



<https://www.Bancodeoccidente.com.co/en/ayuda/linea-conciliacion-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 Banca Móvil de Banco de Occidente, AvalPay Center, centro de pagos PSE, red de oficinas del Banco a nivel nacional y del Grupo 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 pagos de la(s) obligación(es) 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, en Bogotá (601) 7437138, WhatsApp 3160179551 o desde su celular al #626.

También puedes escribirnos al buzón
cynegociacion@Bancodeoccidente.com.co

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