

POLÍTICA DE REINTEGROS SALDOS A FAVOR (Publicado en Página Web)

Durante la vida del crédito se pueden presentar diferentes situaciones que den lugar a la devolución o reintegros de saldos a favor de los clientes, por consiguiente el proceso de servicios financieros- Cartera, ha establecido las siguientes políticas que debe tener en cuenta para dar claridad al procedimiento y evitar inconvenientes:

- ✚ **Causas:** La devolución de dinero en el área de crédito y cartera se pueden dar por diferentes causas, dentro de las cuales se encuentra como las más comunes: comisiones de avales por créditos prepagados, seguros por créditos prepagados, mayor valor cancelado a créditos, etc.

- ✚ **Procedimiento:** Para efectuar el reembolso de los saldos a favor se debe:
 - *Radicar notificación formal a través del proceso PQR solicitando el reintegro del dinero y especificando el crédito que fue pre pagado para los casos de Avales o Seguros.

 - *Comfamiliar del Huila remite esas solicitudes a la entidad pertinente (Aseguradora o avalista) para que ésta a su vez determine la viabilidad del reintegro y el valor a devolver y poder confirmarle al solicitante en un término de 60 días Calendario si la solicitud fue aceptada.

 - *Una vez se cuente con la respuesta de las entidades confirmando que **SI** presenta un saldo a favor, el titular debe dirigirse al área de cartera a diligenciar el formato "solicitud de devolución", el cual debe acompañar del certificado bancario con fecha de expedición no mayor a 30 días siempre y cuando el valor a devolver sea superior a \$30.000 caso contrario se efectuarán por caja menor y no será necesario el certificado.

 - *Una vez radicada la solicitud con los soportes pertinentes, se debe contar 10 días calendario para que el dinero se encuentre abonado en la cuenta bancaria o para proceder a cobrar en la caja menor de la sede correspondiente (Neiva o Agencias Pitalito, Garzón, La Plata).

- ✚ **Solo al titular:** El dinero reintegrado solo será cancelado al titular del crédito o a quien haya realizado la cancelación del mismo (codeudores), entendiéndose que no es posible hacer devoluciones a personas que no se encuentren vinculadas al crédito.

- ✦ **Aplicación a un crédito:** En caso que el beneficiario del dinero no desee que se le reintegre sino que sea aplicado a otro crédito que tenga a su favor o a favor de un tercero, la notificación inicial del proceso no será radicada para devolución sino para cruce y debe especificar el número de crédito e identificación al cual se le realizará el abono.

Aclaraciones generales: Es importante resaltar que la recepción de la solicitud de reintegro de créditos prepagados en ningún caso significa una aceptación, por el contrario es el inicio del trámite para determinar la pertinencia del mismo.

Que para el caso puntual de las devoluciones de comisiones de Fondo regional de garantías por concepto de prepagos totales de las obligaciones que se encuentre avaladas, éstas serán viables siempre y cuando al momento de la solicitud se hubieren cancelados por lo menos el 50% del total de las cuotas pactadas en el plan de pagos.

Así mismo indicar que no se aceptan entregas parciales de documentación, es importante que sean entregados en su totalidad para que se puedan dar cumplimiento a los términos establecidos.