

GUIA PROCESO ABONO EXTRAORDINARIO CREDIFAMILIA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A.

Estimado(a) cliente,

Recuerde que al realizar un abono extraordinario debe tener en cuenta:

- Que su pago supere el valor de una cuota, descontando los intereses, seguros y cuotas vencidas. Por ejemplo:
 - a) Su cuota regular es de \$500.000.
 - b) Tiene una cuota atrasada por \$450.000.
 - c) Su préstamo actualmente acumula \$100.000 en intereses y seguros.
 - d) Desea abonar \$1.000.000 al capital.

El monto total a depositar en los canales de pago autorizados sería la suma de los puntos a) al d), es decir: \$500.000 + \$450.000 + \$100.000 + \$1.000.000 = \$2.100.000.

- También, debe determinar la modalidad de aplicación de su abono extraordinario, en Credifamilia, ofrecemos dos opciones:
 - a) **Recalculo de cuota:** Utilice esta modalidad si desea reducir el monto de su cuota mensual mientras mantiene el plazo total del préstamo. Puede verificar esta reducción comparando el saldo a capital en su extracto anterior y el extracto actual.
 - b) **Disminución de plazo:** Seleccione esta modalidad si desea acortar la duración de su préstamo sin cambiar el valor de la cuota. Puede comprobar esta reducción comparando el plazo total pactado en su extracto anterior y el extracto actual.

Paso 1 cancelar:

a) Sucursal bancaria:

Acercarse con su extracto a una sucursal de los siguientes bancos y realizar su abono a nombre de **Credifamilia C.F. S.A.** con número de **NIT. 900.406.472-1**:

- Banco **Colpatría** cuenta de ahorros No. **0 131 000 847**
- Banco **Av. Villas** cuenta de ahorros No. **059 016 154**

b) Portal de pagos PSE:

Ingresar al siguiente link <https://credifamilia.com/PagosCredifamilia/hipotecario> diligenciar los datos solicitados. En la casilla "**Ingresar el monto**" usted podrá digitar el valor del pago que desea realizar y se le desplegará la casilla "**Concepto de pago**" donde debe seleccionar la modalidad de aplicación del abono que usted prefiera:

- A recalculo de **cuota**: modalidad con la cual su cuota mensual disminuirá
- A disminución de **plazo**: modalidad con la acorta la duración de su préstamo.



De acuerdo con esta información se da respuesta a su queja de forma clara y oportuna, en caso de presentar inconformidad con la misma, usted puede presentar consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos por medio de nuestro formulario: <https://credifamilia.com/canales-de-atencion/formulario-PQR>, ante la Superintendencia Financiera de Colombia <https://smart.superfinanciera.gov.co/login>, o el defensor del Consumidor Financiero: <https://credifamilia.com/defensor-del-consumidor-financiero>

Paso 2 Reportar el pago:

Debe enviar el soporte de consignación o el emitido por PSE, al correo aplicaciondepagos@credifamilia.com indicando en el asunto: **Abono Extraordinario - Nombre Completo y número de Cédula**. Adicionalmente, en el cuerpo del correo confirmar la modalidad de aplicación del abono que usted prefiera:

- A recalcular de **cuota**: modalidad con la cual su cuota mensual disminuirá
- A disminución de **plazo**: modalidad con la cual acorta la duración de su préstamo.

Paso 3 Reportar Origen de recursos:

Dando cumplimiento a lo estipulado en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia (C.E 029 del 2014) Credifamilia C.F requerirá a los clientes el soporte del origen de los recursos utilizados para realizar el abono extraordinario o la cancelación total del crédito. Con tal motivo, le agradecemos se sirvan confirmar el origen de los abonos al mail buzondcumplimiento@credifamilia.com adjuntando los soportes según aplique:

Concepto	Soportes
Cesantías	Certificado de administradora de cesantías de expedición de las mismas al titular soporte de retiro. Carta de autorización laboral donde se autorice el retiro de las cesantías, certificación del fondo donde conste su retiro.
Liquidación de trabajo	Expedición por parte de la entidad donde labora de constancia de liquidación y respectivo concepto, en caso de ser liquidación por terminación de vinculación del contrato laboral anexar carta de despido o renuncia según aplique.
Venta de inmueble	Certificado de tradición y Libertad del inmueble, certificado de notaría que constate la venta del inmueble realizada Contrato de compraventa, registro libertad y tradición
Venta de vehículo	Certificado de Traspaso del SIM Contrato de compraventa, registro libertad y tradición
Negocio propio	Registro de Cámara y Comercio del Negocio y certificado de Ingresos certificación bancaria
Compra de Cartera	Certificado de la Entidad Financiera del desembolso y/o compra de la cartera.
Préstamo	Certificación de entidad de la relación de la deuda

IMPORTANTE:

- Tenga presente que si realiza el abono o cancelación en cheque, el canje puede tardar hasta tres (3) días hábiles.
- Si el pago es para cancelación total de crédito, debe seguir las instrucciones correspondientes al proceso de levantamiento de hipoteca.
- Las certificaciones emitidas por Credifamilia CF sobre estado del crédito detallan el saldo vigente al día de su emisión, por lo que el valor a cancelar cambiará para los días siguientes. Siendo así, debe solicitar la certificación en la fecha en la cual va a realizar el pago y cancelar el saldo total indicado.

Cordial Saludo,



Servicio al Cliente

De acuerdo con esta información se da respuesta a su queja de forma clara y oportuna, en caso de presentar inconformidad con la misma, usted puede presentar consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos por medio de nuestro formulario: <https://credifamilia.com/canales-de-atencion/formulario-PQR>, ante la Superintendencia Financiera de Colombia <https://smart.superfinanciera.gov.co/login>, o el defensor del Consumidor Financiero: <https://credifamilia.com/defensor-del-consumidor-financiero>