



Preguntas Frecuentes

- ¿Por qué cuando consulto un cliente, no me deja seleccionar alguno(s) de su(s) producto(s) dentro de la negociación? o no me da opciones para algún producto?

Recordemos que actualmente hay algunos productos excluidos de la oferta del Davinegociador, como Retail, Libranza, Zuana, Clubes y Colegios, o productos judicializados (ciertas etapas). Por esta razón puede ocurrir que al consultar alternativas, no permita sombrearlos para incluirlos dentro de la negociación. Cuando esto ocurra, deben revisar la oferta para ese tipo de productos en matriz de soluciones.

- ¿Por qué en algunas ocasiones, los saldos que muestra el Davinegociador no corresponden a los saldos actuales de los productos?

El Davinegociador se actualiza diariamente, sobre las 11 am, de las bases de asignación y evolución, es por esto que puede ocurrir que en los primeros días del mes o primeras horas del día, la información no se encuentre actualizada y contenga la información del cierre anterior, al igual como ocurre con el Módulo Comercial

- ¿Por qué cuando estoy haciendo una consulta de un cliente y he realizado varias consultas del mismo, me arroja un mensaje informando que no puedo hacer nuevas consultas?

El Davinegociador controla mensualmente el número de consultas por cliente, por lo que al superar las consultas máximas informará que no se puede realizar una nueva. En caso de requerir la aprobación de una negociación, esta solo podrá tramitarse a través del aprobador de comités. No obstante lo anterior, lo más importante es aclararle siempre al cliente desde el inicio, que debe informar su real y máxima capacidad de pago para hacer la consulta.



Preguntas Frecuentes

- Cuando el Davinegociador aprueba una normalización con período de gracia o una prórroga, no está informando las condiciones con las que debo aplicar el negocio, ¿Dónde puedo consultar estas condiciones?

Para los casos de aprobación de normalizaciones con período de gracia o prórroga de cuotas, el Davinegociador no genera las condiciones específicas del negocio; las normalizaciones con período de gracia deberán ser siempre Max a 72 meses y con tasa del 1,3%MV y abono del 20% de la cuota proyectada. Para prórroga, serán las definidas en matriz. Para su aplicación deberán ser enviadas en las planillas tradicionales. Una vez el cliente realice el abono requerido.

- Hace ya varios días radique a través del SOS un comité de un caso que en la primer consulta en el Davinegociador me fue rechazado o aprobado con condiciones que no le sirven a mi cliente y a la fecha no me han dado respuesta de este comité. ¿Qué debo hacer?

El SOS solo debe ser utilizado para inquietudes de la funcionalidad y a través del mismo no se revisaran o aprobarán ningún tipo de negociaciones. Las condiciones de los negocios son los definidos en la respuesta de la consulta y no podrá ser modificado a través del SOS.

- Cuánto tiempo se demoran las respuestas de los comités radicados a través de Davinegociador y que debo hacer cuando aún no me han dado la respuesta?

Los casos remitidos para comité a través del Davinegociador serán atendidos en un estándar máximo de dos (2) días hábiles. No es necesario que a través del SOS se indague por el resultado de los mismos, ya que recordemos que este canal es solo para dudas de funcionalidad.



Preguntas Frecuentes

- ¿Por qué el Davinegociador me arroja opciones como rediferido o reestructuración sobre el mismo producto, si lo que quiere mi cliente es unificar para obtener una sola cuota?

Recordemos que si el deseo del cliente es unificar sus productos, contamos con un botón para unificación de productos de consumo el cual se asegurará de darnos como opción lo que desea el cliente y excluir opciones como el rediferido o la reestructuración dentro del mismo producto.

- ¿Por qué el Davinegociador no me permite realizar una reestructuración de un crédito hipotecario en pesos a 360 meses?

El Davinegociador maneja las condiciones para reestructurar de acuerdo con el tipo de producto. Así las cosas, para los casos de hipotecario y leasing en UVR el plazo máximo será 360 meses, para hipotecario y leasing en pesos será 240 meses y para preferencial con garantía en UVR y pesos será 120 meses.

- ¿Qué debo hacer cuando al consultar un cliente me arroja el mensaje “Sin estrategia” o “solicite desmarcación”?

Un cliente sin estrategia, solo puede ser gestionado para la realización de pagos mínimos o totales. Para los clientes con mensaje de desmarcación, se debe enviar un correo electrónico al GRP MARCACIÓN CLIENTES, a través de su supervisor o área operativa.



Preguntas Frecuentes

- ¿Por qué no puedo unificar un producto de consumo con un producto con garantía como un vehículo o un hipotecario?

Por la características del producto, ya que los productos de consumo cuentan con una garantía personal y los productos con garantía con un bien que respalda la obligación.

- ¿Por qué el Davinegociador no me da opciones para bajar las cabezas de mora de los productos del cliente?

El Davinegociador siempre propende por la negociación integral del cliente y por mejorar totalmente las condiciones de pago, por lo que una alternativa para permanecer los productos nunca será una opción.



Preguntas Frecuentes

Mayo 17/2019

¿Los productos Vehículo sin prenda, pueden normalizarse y unificarse con otros productos de consumo?

Si, actualmente éste producto tiene tratamiento como un producto de consumo más y está incluido dentro de la oferta para este tipo de obligaciones, permitiendo su normalización y unificación con otros productos de consumo rotativos o fijos.

¿Qué debo hacer cuando al consultar un cliente el Davinegociador me informa que es un Cliente Fondo Nacional de Garantías?

Ahora al consultar un cliente con una obligación del FNG, aparecerá un mensaje que alertará al asesor sobre la calidad del crédito con el fin de darle un tratamiento especial ya que para estos créditos la estrategia de la reestructuración está restringida; sin embargo se pueden reestructurar las obligaciones sin aumentar el saldo de la obligación reportado al FNG tanto en pesos como en UVR. Este saldo podrá ser consultado a través del Anexo 7 VIS, base que está siendo actualmente publicada a través del Drive de los canales y sucursales. saldo podrá ser consultado a través del Anexo 7 VIS, que será publicado de manera mensual en la VPN de cada una de las casas de cobranza y para las sucursales en la carpeta del drive.



Preguntas Frecuentes

Mayo 28/2019

¿Que fecha de castigo tiene en cuenta el Davinegociador para evaluar descuentos de cartera castigada y ACPK ?

De acuerdo con la política vigente, en cartera castigada se tiene en cuenta la fecha de castigo del producto y en ACPK, se toma la fecha de creación del ACPK.

¿Cuando un cliente tiene ACPK e igualmente productos castigados, que fecha se tiene en cuenta para aplicar descuentos?

De acuerdo con la política vigente, se tiene en cuenta la fecha del castigo más antiguo.



Preguntas Frecuentes

Junio 12/2019

En el momento de consultar un cliente con cartera mixta, el davinegociador me está arrojando alternativas tanto para la cartera vigente como para la castigada, ¿ Puedo ofrecerle al cliente ambas alternativas en el mismo mes? ¿debo realizar dos consultas por aparte?

Se debe hacer una sola consulta para este tipo de cliente en rango de exposición mixta, el valor en la capacidad de pago, debe contener el total de lo que el cliente quiere destinar para todos sus productos vigentes y castigados y la respuesta del davinegociador puede incluir alternativas para las dos carteras. Cuando esto ocurra ambas se pueden aceptar y ambas se podrán aplicar. Hay que tener en cuenta que para el Davinegociador es prioridad los arreglos de cartera castigada.

Estoy consultando un cliente y la opción que me da el davinegociador es reestructurar su obligación a un plazo menor al inicial e incluso menor al restante. ¿Este es un error del davinegociador? ¿Debo reportar el caso por el SOS?

No se trata de un error y esto puede ocurrir en algunos casos, las condiciones de plazo, tasa y cuota que arroja el davinegociador están previamente validadas e incluyen un valor de seguros aproximado, por lo que pueden confiar en su veracidad y exactitud.



Preguntas Frecuentes

Agosto 12/2019

Realicé una consulta a través del Davinegociador para un crédito hipotecario y me informa que el cliente pertenece a la base de conjuntos problema, que debo hacer?

Se debe identificar a qué conjunto pertenece y el riesgo del cliente de acuerdo con el MGC. Una vez verificada esta información, se debe consultar en el cuadro adjunto, la oferta que podemos manejar con el cliente. No requiere comité adicional y al remitir el ajuste, solo se debe informar que corresponde a la base de conjuntos problema en la parte de comentarios..

Conjuntos Problema	Sucursal	Nivel de Riesgo Cliente	Propuesta Comercial
LADERA OCCIDENTAL	Atlantico	Alto	Condonación Saldo Total
		Medio	Condonación hasta el 60% del saldo total
		Bajo	En espera aclaración Fallo
NUEVA GRANADA	Bolívar	Alto	Condonación Saldo Total
		Medio	NA
		Bajo	NA
PARQUES DEL SOL II	Cundinamarca	Alto	Condonación Saldo Total
		Medio	NA
		Bajo	NA
PUEBLO NUEVO	Cundinamarca	Alto	NA
		Medio	NA
		Bajo	En espera aclaración Fallo
CONSTRUCTORA CDO	Antioquia	Alto	NA
		Medio	Condonación hasta el 60% del saldo total
		Bajo	NA
CALI MIO	Valle y Cauca	Alto	NA
		Medio	Condonación hasta el 60% del saldo total
		Bajo	NA
CONSTRUCTORA QUIROZ	Bolívar	TODOS	Firma Otrosí con prorrogas cada 6 meses
BARCELONA Y BARCELONETA	Bolívar	TODOS	No asignado
SANTA ANA	Caldas	TODOS	Orden demolición - En estudio Vice y línea



Preguntas Frecuentes

06/04/2020

Qué hacer si tengo alguna novedad de usuarios de Davinegociador?

Restablecer Contraseña: se utiliza cuando hay Olvido de contraseña, exceso de intentos.

Creación: Usuario Nuevo

Activar: se utiliza cuando el usuario se encuentre bloqueado o Inactivo o cambio de campaña o por renovación de periodo (máximo un año).

Inactivar: se realiza cuando el funcionario está inactivo por más de 60 días (automático), cumple el periodo de un año (automático), o se retira.

Bloqueo: Se solicita cuando el usuario está en vacaciones o licencia o incapacidad.

Requerimiento en el formato: <https://forms.gle/fJLju31q1pWX2x67A>