

GUIA PROCESO CANCELACIÓN DE HIPOTECA CREDIFAMILIA COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A.

Estimado(a) cliente

Una vez cancelada la totalidad de su deuda, deberá realizar el siguiente proceso para la cancelación de hipoteca:

1. Debe solicitar su respectivo Paz y Salvo, así:

- a) En el portal de clientes con su usuario y contraseña. Ingrese a: <https://portalclientes.credifamilia.com/MyAccountWeb/login>, en el módulo **Certificados** – desplegar las opciones y seleccionar: **Certificado de paz y salvo** – dar clic en **Consultar**.
- b) Solicitándolo por el formulario de PQR ingresando a: <https://credifamilia.com/canales-de-atencion/formulario-PQR> seleccionando en motivo de contacto: **Solicitud de información**, en Producto: **Crédito de Vivienda**, en motivos: **Documentación – Quiero solicitar mi Paz y salvo**.

2. Debe cancelar a Credifamilia C.F. el valor correspondiente por concepto de solicitud de cancelación de hipoteca
NOTA: Si va a realizar una compra de cartera **NO** debe cancelar este valor. Tenga en cuenta que este pago no incluye los gastos notariales o de registro, estos los cancela posteriormente con la Notaria y/o la Oficina de Registro e Instrumentos Públicos.

- a) Este pago lo puede realizar por PSE en el link: <https://credifamilia.com/PagosCredifamilia/seleccionProducto>, seleccionando la opción “Levantamiento de hipoteca” en el menú principal.
- b) También puede pagar en oficina de Banco AV Villas con el recibo anexo. Revise el monto a cancelar ya que cambia anualmente, <https://credifamilia.com/sites/default/files/2022-12/1.%20Tasas%20y%20Tarifas%20Noviembre%202022.pdf> – Numeral 2. Tarifas Crédito Hipotecario - Cobro por Cancelación de Hipoteca

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 pagos adjuntando o 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 notaria 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
En caso de que el concepto del abono no se encuentre en la lista mencionada anteriormente le agradecemos igualmente adjuntar los soportes que usted considere pertinentes que permitan demostrar el origen de los fondos.	

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>

4. Debe solicitar el Certificado de Tradición y Libertad de su inmueble (https://www.certificadotradicionylibertad.com/?gclid=EAlaIqobChMI9Hm0Mvg_AIVBCyGCh1Qoq7BEAAYASAAEqLm0vD_BwE). **NOTA:** este documento **NO** puede tener fecha superior a 20 días de expedición.

5. Una vez realice los pasos anteriores debe radicar en su totalidad, los siguientes documentos:

- ✓ Carta dirigida a Credifamilia CF solicitando el levantamiento de la hipoteca firmada por el o los titulares del crédito
- ✓ Cedula de él o los titulares del crédito
- ✓ Certificado de Tradición y libertad (fecha expedición no mayor a 20 días)
- ✓ Paz y Salvo emitido por Credifamilia CF
- ✓ Carta dirigida a Credifamilia CF informando el origen de los recursos y soportes según anexo del punto 3
- ✓ Recibo de pago del trámite de cancelación de hipoteca

Puede radicarlos por los siguientes medios:

- a) Por el formulario de PQR ingresando a: <https://credifamilia.com/canales-de-atencion/formulario-PQR> seleccionando en motivo de contacto: **Solicitud de información**, en Producto: **Crédito de Vivienda**, en motivos: **Legal – Quiero conocer sobre el proceso de levantamiento de Hipoteca**
- b) Enviar un correo electrónico a: escrituracion@credifamilia.com en el horario de lunes a viernes de 8 am a 6 pm, indicando en el asunto: **Levantamiento de Hipoteca - Nombre Completo y número de Cédula**. Adjuntar la totalidad de los documentos en PDF (tamaño máximo 20 Megas por cada correo electrónico).

SOLO se dará inicio al proceso cuando usted radique TODOS los documentos detallados anteriormente, para su conocimiento enviaremos un mail confirmando que están completos.

6. Nosotros nos comunicaremos con usted para que se acerque a nuestras oficinas una vez esté lista la escritura para que pueda dar inicio de la cancelación de su hipoteca. Al acercarse a nuestras oficinas Credifamilia CF le hará entrega de la Primera Copia de Escritura de Hipoteca, junto con una minuta de cancelación y un poder de representación. **NOTA:** para reclamar la escritura debe acercarse el titular del crédito; Si su obligación registra a nombre de dos deudores puede acercarse uno de ellos con autorización escrita del otro deudor para retirar la escritura; Si la persona que va a realizar el proceso no figura en el crédito, debe contar con una autorización autenticada en notaria por parte de los deudores de la obligación.

7. Dicha documentación (primera copia de escritura, minuta de cancelación y poder de representación) debe ser entregada por usted a la Notaría que usted prefiera para el trámite, con el fin de que ellos elaboren la Escritura de Cancelación de Hipoteca. **NOTA:** Algunas notarias recogen escrituras directamente en Credifamilia CF, consulte con su Notaría.

8. En el momento en que usted cuente con la Escritura de Cancelación de Hipoteca elaborada por la Notaria, debe radicarla nuevamente en nuestras oficinas <https://www.credifamilia.com/canales-de-atencion/oficinas> (En Bogotá solo en Carrera 11ª # 69 – 08) en horario de Lunes a Viernes de 9 am a 12 m. **NOTA:** Algunas notarias radican directamente a Credifamilia CF, consulte con su Notaría.

9. Una vez recepcionada la escritura en Credifamilia CF se revisará y, de no tener ninguna solicitud de corrección se firmará para que la Notaría o usted puede acercarse a recogerla. Esta entrega se realizará partir del día 5 hábil de radicada en nuestras oficinas. **NOTA:** Si transcurre un mes luego de ser notificado que puede recoger las escrituras, no han sido recogidas en las instalaciones de Credifamilia CF, estas serán devueltas a custodia y debe realizar el proceso desde el inicio.

10. Finalmente la Notaría o usted debe entregar a la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos la escritura firmada, donde se registrar la cancelación de la hipoteca dando fin al trámite.

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>

Tenga en cuenta los tiempos que tarda el proceso:

- Si su crédito es de propiedad y administración de Credifamilia CF el término de respuesta será de 25 días hábiles.
- Si su crédito es de propiedad del Banco AV Villas y administrado por Credifamilia CF el término de respuesta será indefinido superando los 30 días hábiles.

Cordial Saludo,

