

GUÍA PROCESO CANCELACIÓN DE CRÉDITO Y LEVANTAMIENTO DE HIPOTECA

Estimado(a) cliente

Adjunto encontrará el procedimiento detallado para llevar a cabo el pago total de su deuda y el levantamiento de la hipoteca en escritura pública, correspondiente al inmueble indicado.

Importante: Si su intención es realizar una compra de cartera, este proceso no aplica. En su lugar, deberá seguir el procedimiento correspondiente, el cual puede consultar en [Ofertas Vinculantes | Crédito hipotecario y ahorro para vivienda - Credifamilia](#).

Si tienes saldo pendiente por cancelar del crédito:

- 1) Solicite un certificado de saldo a la fecha para conocer el valor a cancelar por la totalidad de su crédito
NOTA: Las certificaciones emitidas por Credifamilia CF sobre el 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.
 - a) Puede solicitar este certificado por el portal de cliente [Portal Clientes \(credifamilia.com\)](#), para ayudarlo en el proceso, hemos preparado una serie de videos instructivos que le guiarán paso a paso en la realización de su trámite, los encuentra en nuestro canal oficial de YouTube: https://www.youtube.com/@credifamilia_cf
 - b) Solicitándolo por el formulario de PQR ingresando a: <https://credifamilia.com/canales-de-atencion/escribenos>, seleccionando en motivo de contacto: Solicitud de información, en Producto: Crédito de Vivienda, en motivos: Documentación – Quiero solicitar mi certificado a la fecha.

- 2) Para pagar su saldo del crédito de manera fácil y segura, puede elegir entre dos opciones: hacerlo en una sucursal bancaria o a través de nuestro botón de pagos PSE, permitiéndole pagar cómodamente desde su casa u oficina.:
 - a) Acérquese a una de nuestras entidades aliadas con su certificado de saldo actualizado y su último extracto para realizar el pago total a nombre de Credifamilia C.F. S.A. (NIT 900.406.472-1). **Importante:** Credifamilia NUNCA solicita pagos a cuentas de terceros.
 - Banco Colpatria 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 [Pasarela de Pagos | Credifamilia S.A.](#), diligenciar los datos solicitados. En la casilla "Ingresa 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: (al ser pago total no afecta la elección)
 - A recalcular de cuota: modalidad con la cual su cuota mensual disminuirá
 - A disminución de plazo: modalidad con la cual terminará de cancelar en menor tiempo su crédito.

- 3) Una vez realizado el pago, envíe el soporte de consignación o el comprobante de PSE al correo aplicaciondepagos@credifamilia.com, con el asunto: "Pago total de Crédito - Nombre Completo y Número de Cédula". Después de reportar su pago, deberá esperar 5 días hábiles para solicitar su Paz y Salvo.

Si tiene pago la totalidad del crédito:

- 4) Una vez realice el pago total de su deuda y reporte su pago, deberá esperar 5 días hábiles para solicitar su Paz y Salvo. Puede hacerlo a través de nuestro portal clientes [Portal Clientes \(credifamilia.com\)](#) ingresando con su usuario y contraseña o mediante el formulario ingresando a este enlace <https://credifamilia.com/canales-de-atencion/escribenos>, seleccionando como motivo de contacto: *Solicitud de*

información, en producto: *Crédito de Vivienda* y en motivo específico: *Documentación – Quiero solicitar mi Paz y Salvo.*

- 5) Para continuar con el proceso, debe realizar el pago correspondiente a Credifamilia C.F. por la solicitud de cancelación de hipoteca. Es importante tener en cuenta que este monto NO incluye los gastos notariales o de registro, los cuales deben ser cancelados directamente en la Notaría y/o en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos. Las tarifas vigentes las puede ver en nuestra página web: [Credifamilia | Especialistas en crédito hipotecario y CDT.](#) **Nota: Si su crédito pertenece a una cartera subrogada de otra entidad (Av Villas), NO debe realizar este pago.** Canales de pago:
- Sucursal bancaria: Acercarse con el recibo de pago por Levantamiento de Hipoteca, a una sucursal de los siguientes bancos:
 - Banco Colpatria
 - Banco Av. Villas
 - Este pago lo puede realizar por PSE en el link: [Pasarela de Pagos | Credifamilia S.A.](#), seleccionando la opción “Levantamiento de hipoteca” en el menú principal.
- 6) 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 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
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.	

- 7) Debe solicitar el Certificado de Tradición y Libertad de su inmueble ante la Superintendencia de Notariado y Registro. **NOTA:** este documento NO puede tener fecha superior a 20 días de expedición.
- 8) Una vez realice los pasos anteriores debe radicar la totalidad de los siguientes documentos en PDF (tamaño máximo 20 Megas): **SOLO se dará inicio al proceso cuando usted radique TODOS los documentos detallados anteriormente, para su conocimiento enviaremos un mail confirmando que están completos.**
- 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 punto 6
 - Recibo de pago del trámite de cancelación de hipoteca

Puede radicarlos por los siguientes medios:

- a) Formulario ingresando a: <https://credifamilia.com/canales-de-atencion/formulario-escribenos> 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 horario de lunes a viernes de 8 am a 5 pm, indicando en el asunto: *Levantamiento de Hipoteca - Nombre Completo y número de Cédula*.
- 9) Nos comunicaremos con usted o con la notaría que designe para informarle cuando la escritura esté lista, permitiéndole iniciar el proceso de cancelación de su hipoteca. Al acercarse a nuestras oficinas, Credifamilia CF le entregará la Primera Copia de la Escritura de Hipoteca, junto con una minuta de cancelación y un poder de representación.

Importante:

- La escritura debe ser reclamada por el titular del crédito.
- Si hay dos deudores, puede asistir uno de ellos con autorización escrita del otro.
- Si la persona que realizará el trámite no figura en el crédito, deberá presentar una autorización autenticada en notaría, firmada por la totalidad de los deudores.

Con esta documentación, la notaría realizará la Escritura de Cancelación de Hipoteca. Una vez esté lista, deberá radicarla nuevamente en nuestras oficinas [Credifamilia | Especialistas en crédito hipotecario y CDT](#), en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm.

- 10) Una vez la escritura sea recibida en Credifamilia CF, se revisará y, si no requiere correcciones, será firmada y estará disponible para que la Notaría o usted puedan recogerla a partir del quinto día hábil desde su radicación en nuestras oficinas. Si después de un mes de haber sido notificado la escritura no ha sido retirada, será devuelta a custodia y deberá iniciar nuevamente el proceso.

Finalmente, la Notaría o usted deberán presentar la escritura firmada en la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos, donde se registrará la cancelación de la hipoteca, finalizando así el trámite.

 **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,

