



SOLICITUD DE CRÉDITOS HIPOTECARIOS A TRAVÉS DE LA HERRAMIENTA DIGITAL ASISTIDA

Vivienda Digital

Marzo de 2026



¿Qué
veremos hoy?

[1. Generalidad del producto](#)

[2. Política del producto](#)

[3. Solicitud del producto](#)

[4. Retomas asistidas para cargue de documentos](#)

[5. Legalización de créditos](#)



Juntos trabajando

Generalidad del producto Vivienda Digital

Con nuestro crédito de Vivienda Digital nuestros vendedores y asesores de los vendedores pueden solicitar créditos para Compra de Cartera Hipotecaria y Adquisición de Vivienda nueva o usada con las siguientes características:



Preaprobación en línea a través de **link exclusivo para vendedores**



Acompañamiento del Vendedor/ Asesor en toda la ruta del crédito



Disponibles para **1 solicitante con cédula de ciudadanía empleado o pensionado**

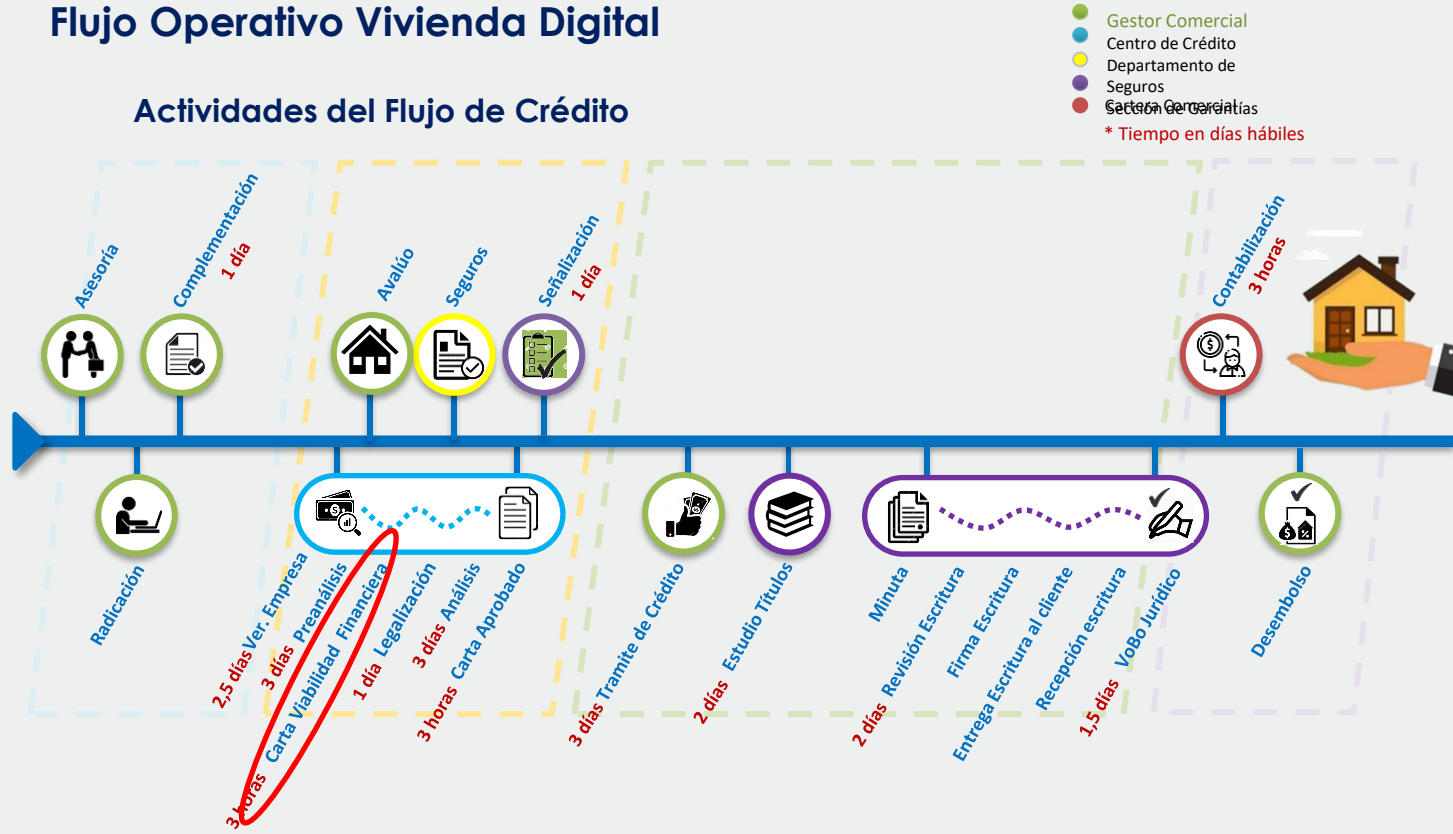
*Sujeto a políticas



Juntos trabajando

Flujo Operativo Vivienda Digital

Actividades del Flujo de Crédito



Hasta aquí llegas en vivienda digital



Juntos trabajando

Política General del producto

- Crédito Hipotecario radicado bajo la línea Casa fija (Cupo de Venta – con número de proyecto 48763).
- Habilitado para **1 solo titular** con actividad económica **empleado** o **pensionado**.
- La herramienta funciona con 1 solo ingreso. No permite la suma de ingresos adicionales (Ej: Empleado con ingresos adicionales como rentista de capital)
- Aplican las políticas de crédito establecidas para el producto: antigüedad laboral, ingreso mínimo requerido (1 SMLMV), ciudades autorizadas, plazos, límite de edades, sistemas de amortización y vigencias del preaprobado (180 días).
- En el preaprobado se estudia la capacidad de pago del cliente. El estudio de la garantía se realizará en la fase del análisis definitivo del Crédito.



Juntos trabajando

- Misma tarifa para seguros de vida (\$240) incendio y terremoto (\$120)
- El centro de costos que identifica las solicitudes asistidas a través del Canal Digital es el **785**
- Estudio de crédito y Avalúo sin costo para créditos legalizados en las líneas Constructor CXI y cupos de venta con constructoras aliadas



Juntos trabajando

POLÍTICA COMPRA DE CARTERA

- No aplica para cartera hipotecaria con beneficio Frech o subsidio reduce tu cuota en el otro Banco
- \$0 en Avalúo para compras de Cartera con saldo superior a 120 SMLMV
- La compra de cartera se realizará a entidades financieras autorizadas por el Banco.
- Aplica la ley de Vivienda: Vivienda VIS y No VIS: Se financia hasta el 70% del valor del inmueble*. RCI 30% de los ingresos del Cliente.



Juntos trabajando

BANCOS AUTORIZADOS PARA COMPRAR CARTERA HIPOTECARIA

★ BANCOLOMBIA

★ DAVIVIENDA

★ BBVA

★ COLPATRIA

BANCOOMEVA

CAJA SOCIAL

ITAU

FNA

COLSUBDISIO

NO se puede comprar cartera hipotecaria a: Banco Agrario, Credifamilia, La hipotecaria, Grupo AVAL, Crediflores, Hipotecas a personas naturales, Cajas de compensación a excepción de colsubdisio ni ninguna otra que no este autorizada.



Juntos trabajando

Solicitud a través del flujo asistido

Vivienda Digital

 AV Villas

Juntos trabajando

Ingreso al link para iniciar venta

Una vez realizado el proceso de conocimiento del cliente, puedes acceder a radicar una solicitud a través de cualquier dispositivo con acceso a internet usando el link <https://www.avillas.com.co/vivienda-digital/venta-asistida>

1. Selecciona asesor externo

Comencemos una nueva venta

Ingresar tu información para hacer la solicitud de crédito de tu cliente.

Selecciona tu perfil
Asesor canal externo

Número de referido
4.353.455

INICIAR SOLICITUD

2. Diligencia NIT + sala, y lleva control de las ventas de tu asesor 900327111126

3. Da clic en iniciar solicitud

NOTA: Recuerda que debes estar **activo y autorizado** para usar el Canal de Venta, de lo contrario el sistema no te permitirá acceder.

Pantallazo de autorización de whatsapp **NO es requerido para esta herramienta**






Juntos trabajando

Elegir destino del crédito



Vivienda nueva o usada

Compra de inmueble ^

<input checked="" type="radio"/>  Inmueble nuevo para vivir	<input type="radio"/>  Inmueble nuevo para arrendar
<input type="radio"/>  Inmueble usado para vivir	<input type="radio"/>  inmueble usado para arrendar

Compra cartera v

CONTINUAR

Compra de cartera

Compra de inmueble v

Compra de cartera ^

<input checked="" type="radio"/>  Vivienda en donde vivo	<input type="radio"/>  Vivienda en arriendo
--	---

CONTINUAR



Juntos trabajando

Diligenciar datos básicos

Datos iniciales

Se solicita el diligenciamiento de información básica del cliente, todos los campos son obligatorios

Formulario de diligenciamiento de datos básicos:

- Primer nombre: María
- Segundo nombre (opcional): Andrea
- Primer apellido: Pérez
- Segundo apellido (opcional): Pinto
- Tipo de documento: Cédula de Ciudadanía
- Número de documento: 1.234.567.890
- Instrucción: Ingrese un número que tenga de 3 a 10 caracteres.
- Número de celular: 3012345678
- Confirma tu número de celular: 3012345678
- Consentimiento: Autorizo al Banco AV Villas para que consulte y reporte mi información en centrales de riesgo y realice el tratamiento de mis datos personales. [Ver más](#)
- Botón: CONTINUAR



Recuerda que los **datos que se informarán a continuación serán validados** en el proceso de solicitud de crédito, verificalos antes de continuar en cada pantalla.

ENTENDIDO

Prefiltrado del cliente

Una vez diligenciada y enviada la información de datos básicos se consulta al cliente en las listas restrictivas del Banco las cuales pueden arrojar que el usuario **no es viable por su perfil**.



Juntos trabajando

Diligenciar preguntas PEP

Solo para **Ciente nuevos** realizamos la pregunta que nos permite identificar si el usuario se reconoce como PEP

¿Qué es una **Persona Expuesta Políticamente**?

Tu cliente o alguno de sus familiares es:

¿Una persona expuesta políticamente?

Sí No

¿Un representante legal de alguna organización internacional y/o una persona que desempeña funciones públicas destacadas en otro país?

Sí No

CONTINUAR

Concepto PEP: Puedes consultar el significado de PEP e informarlo al cliente

¿Qué es una Persona Expuesta Políticamente?

Tú o alguno de tus relacionados* es:

- Una persona expuesta políticamente, por ocupar actualmente o haber ocupado en un periodo de 2 años atrás algún cargo público relacionado en el Decreto 1674 de 2016**
- Un representante legal de alguna organización internacional y/o que desempeña funciones públicas destacadas en otro país***

*Cónyuge, compañero (a), hijo (s), padre, nieto (s), hermano (s), abuelo, suegro (s), nuera (s), yerno (s).

***Funciones públicas de la misma rama (s) legislativa y judicial con.

ENTENDIDO

** Se entienden por PEP occurrencias (s) del de Estado, antes de

Desborde a método tradicional: Si el usuario se reconoce como PEP, se recomienda tramitar la solicitud por el Canal.

Lo sentimos, no podemos continuar con la solicitud de tu cliente


Solicítale a tu cliente los documentos necesarios para poder continuar el proceso de manera tradicional.
(Error 5312)

ENTENDIDO



Juntos trabajando

Autenticación



Nos interesa la seguridad de nuestros clientes

Por eso hemos enviado un código al número celular registrado de tu cliente para validar su identidad y continuar con la solicitud de preaprobación.

⚠ Recuerda entregar este dispositivo a tu cliente para que ingrese el código que le llegará por mensaje a su celular.

El cliente debe ingresar el código aquí

El envío puede tomar hasta 1 minuto.

Envía otro código en: 00:56


VALIDAR Y CONTINUAR

Se envía una primera OTP al cliente a través de SMS con el fin de que Él mismo la digite en pantalla

El Asesor puede generar hasta 3 OTPs a través de la opción reenviar código

En caso de que el Cliente no se autentique correctamente, podrá intentar nuevamente a las 24 horas.

Desborde cliente no autenticado: Si el Cliente no cumple con las validaciones internas para recibir una OTP se desbordará del flujo antes de ingresar a esta pantalla, te sugerimos gestionar su solicitud por el canal tradicional



Lo sentimos, no podemos continuar con la solicitud de tu cliente

Solicítale a tu cliente los documentos necesarios para poder continuar el proceso de manera tradicional.

ENTENDIDO



Juntos trabajando

Informar actividad económica

Empleados

Actividad económica
Empleado privado

Tipo de contrato
Indefinido

Cargo
Soporte ingeniero de sistemas

Fecha de ingreso

Mes
Febrero

Año
2021

Ingresos mensuales
\$ 2.500.000

Debe ser igual o mayor a un salario mínimo

CONTINUAR

Pensionado

Actividad económica
Pensionado

Ingresos mensuales
\$ 1.500.000

Debe ser igual o mayor a un salario mínimo

CONTINUAR



Juntos trabajando

Diligenciar datos de la cédula

Fecha de nacimiento

Día 02	Mes Diciembre	Año 1987
-----------	------------------	-------------

Ciudad donde naciste
Bogotá

Género

Masculino

Femenino

Fecha de expedición de tu cédula

Día 01	Mes Septiembre	Año 2005
-----------	-------------------	-------------

Ciudad de expedición
Bogotá

CONTINUAR

Solo para Clientes que no se encuentren creados previamente en el Banco se solicita la información de la cédula de ciudadanía.



Juntos trabajando

Diligenciar datos de contacto

Correo electrónico correcto ya que aquí llegarán los documentos de forma digital al cliente

Datos de contacto

Correo electrónico
Andrea.012@gmail.com

Confirmación correo electrónico
Andrea.012@gmail.com

Dirección de residencia
Calle 26 # 23 - 31

Barrio de residencia
Toberin

CONTINUAR



Juntos trabajando

Informar datos adicionales

Estudios terminados Postgrado	▼
Profesión Administración de empresas	▼
Tipo de residencia Propia	▼
Ciudad donde vives Bogotá	▼
Número de personas a cargo 0	
Estado civil Soltero	▼

CONTINUAR



Juntos trabajando

Informar datos del crédito

Diligenciar valor de inmueble (precio de venta), valor del crédito y plazo (mínimo 5 años, máximo 20 años)

¿Cuánto cuesta la vivienda?

\$ 200.000.000

Ciudad de la vivienda

Bogotá

Cuéntanos como quieres pedir tu crédito

¿Cuánto necesitas?

\$ 150.000.000

¿Cuánto tiempo en años?

10 años

Modalidades de pago

Si eliges **pago en pesos** siempre será el mismo valor de la cuota y si eliges **pago en uvr** no será constante.

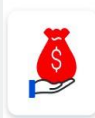
[Leer más](#)

Escoge un sistema de pago

CONTINUAR

Conceptos clave

La Modalidad de Pago:



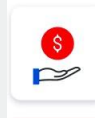
Hace referencia a cómo se realizan los pagos mensuales del crédito que incluyen capital, intereses y seguros (obligatorios y voluntarios). Recuerda que puedes elegir entre pesos o UVR, de acuerdo a lo que más se acomode a tus condiciones como ingresos, plazo en el que quieras pagar la obligación, entre otras.

UVR:



La UVR (Unidad de Valor Real) es una unidad que permite que el dinero mantenga su valor frente a la inflación y esta relacionado con el aumento del costo de vida en Colombia. El valor de la cuota y el saldo del crédito podrán aumentar o disminuir dependiendo del comportamiento de la inflación en el país.

Pesos:



La cuota es constante/fija en pesos(capital + intereses+seguros obligatorios) durante todo el plazo pactado, con cada pago que efectúes el saldo de la obligación disminuirá mes a mes.

Cuota constante en UVR:



Plan/modalidad de pago donde las cuotas mensuales son más bajas, pero aumentan durante la vigencia del crédito. Permite mayor flujo de efectivo al inicio del crédito, requiere menor capacidad de pago y menores ingresos.

Abono a capital constante en UVR:



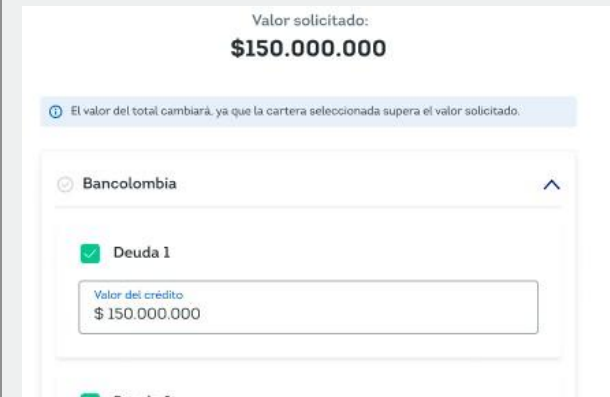
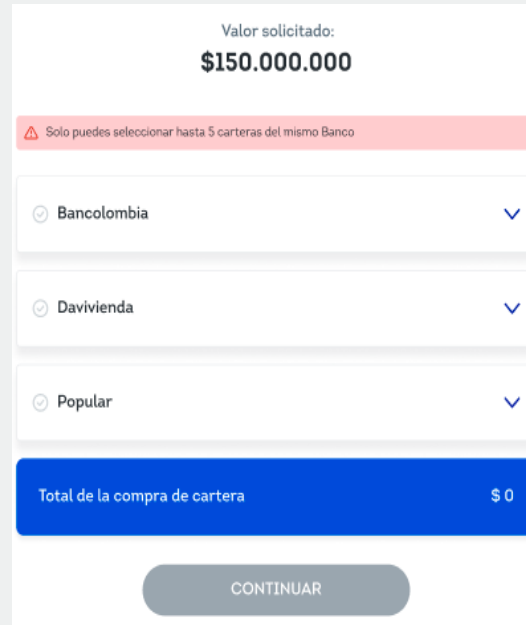
Plan/modalidad de pago donde el valor de la cuota mensual es más alta porque haces abonos grandes al capital de tu crédito. El valor de la cuota mensual disminuirá a través del tiempo. Requiere mayor capacidad de pago y mayores ingresos.

 AV Villas

Juntos trabajando

Solo para compras de cartera hipotecaria

Para Compra de Cartera se podrá seleccionar la cartera hipotecaria que el cliente desea ceder al Banco AV Villas.



NOTA: Podrás incrementar el valor de las carteras. Sugerimos incrementar el valor al menos de dos cuotas dado que mientras que transcurre el proceso de desembolso.



Juntos trabajando

Calcular viabilidad vivienda nueva, usada y compra de cartera

En esta pantalla el sistema validará si el cliente es viable. El sistema realizará tres cálculos de viabilidad para tu cliente así:

Cálculo Número 1: Con las condiciones indicadas por tu cliente.

Cálculos Número 2 y 3: Manteniendo el plazo y monto solicitado por el cliente, pero modificando el sistema de amortización

Datos del inmueble que se dejará en garantía

¿Cuánto cuesta la vivienda?
\$ 150.000.000

Ciudad de la vivienda
Cali - Valle

Cómo quiere pedir el crédito tu cliente

¿Cuánto necesita tu cliente?
\$ 105.000.000

¿Cuánto tiempo en años? **Solo años**
18 años

Modalidades de pago

Si el cliente elige **pago en pesos** siempre será el mismo valor de la cuota y si **elige pago en UVR** no será constante.
[Leer más](#)

Escoge un sistema de pago
Cuota fija en UVR



Juntos trabajando

Cálculo viabilidad vivienda nueva, usada y compra de cartera

Puedes cambiar hasta en 3 oportunidades la oferta de tu cliente y escoge la que más le convenga

Tu cliente no es viable con los valores ingresados. Cámbialos e intenta nuevamente. **Tienes 3 reintentos para generar una oferta viable.**

Datos sobre la vivienda que quiere el cliente

¿Cuánto cuesta la vivienda?
\$ 200.000.000

Ciudad de la vivienda
Retiro - Antioquia

Cómo quiere pedir el crédito tu cliente

¿Cuánto necesita tu cliente?
\$ 60.000.000


¿Cuánto tiempo en años?
10 años

Modalidades de pago

Si el cliente elige pago en pesos siempre será el mismo valor de la cuota y si elige pago en UVR no será constante. [Leer más](#)

Escoge un sistema de pago
Cuota fija en pesos

CONTINUAR



Juntos trabajando

Resultado Cliente Viable

El sistema mostrará 3 opciones cambiando el sistema de amortización.

Opciones de crédito para tu cliente
Puedes ajustar el plazo para recalcular y ver otras opciones de crédito.

1 **2** **3**

Opción	Plazo	Opción de crédito de	Cuota aproximada*	Tasa efectiva Anual*	Tasa mensual vencida*	Botón
1	Plazo a 20 años	\$115.000.000	\$1.052.959	8.6%	0.28%	SOLICITAR
2	Plazo a 20 años	\$115.000.000	\$1.344.266	8.6%	0.28%	SOLICITAR
3	Plazo a 20 años	\$114.400.000	\$1.661.652	17.3%	0.49%	SOLICITAR


Selecciona el que más convenga al cliente



Juntos trabajando

Ver el resumen de la viabilidad

A continuación presentamos las **condiciones del crédito** del cliente:



Ruta: Automático()

Monto: \$ 60.000.000

Plazo: 20 años

Cuota total: \$ 1.520.810
La cuota mensual puede variar porque la fijamos según el saldo a capital vigente de la deuda. Es decir, entre más pagos se hagan, la deuda disminuye y la cuota también.

Sistema de pago: Cuota fija en pesos

Tasa mensual: 0.48% M.V.
(Mes vencido)

Tasa anual: 13.3% E.A.
Financiamiento

*La tasa de interés será aquella que el Banco tenga establecida en el momento del desembolso.

*El resumen de la solicitud es una constancia de la preaprobación de una compra de cartera de un crédito de Vivienda - que no obliga al Banco a otorgar el crédito en estas condiciones. La decisión sobre la continuación del trámite de aprobación está sujeta a las condiciones expuestas en los anexos adjuntos. El valor por seguros es un estimado conforme a la información suministrada. El valor real está sujeto a la valoración del estado de salud del solicitante y al avalúo del inmueble. [Leer más](#)

CONTINUAR

[SALIR](#)

Muy atentos a la **ruta de radicación** ya que hay 3 y dependiendo de la ruta me va a pedir documentos de mi cliente

Si sales de la pantalla de resumen, entenderemos que el cliente ya no desea el crédito y te realizaremos una breve encuesta de rechazo



Juntos trabajando

RUTA DEL CRÉDITO

En la pantalla te indicaremos si el crédito de tu cliente es ruta automática o ruta manual (2 o 3). A continuación, te contamos su interpretación

Automático (1)

La carta de preaprobado se genera en línea y se enviará al correo al cliente, también la podrás descargar. Esto significa que tu cliente podrá iniciar el trámite de legalización cuando lo desee.

Manual (2)

El crédito de tu cliente no requiere documentos, sin embargo, el centro de crédito debe realizar algunas validaciones adicionales. Recomiéndale a tu cliente esté atento a nuestra llamada en el celular suministrado en la solicitud.

Manual (3)

El crédito de tu cliente es viable sin embargo requiere aportar los documentos de comprobación de ingresos de acuerdo con su actividad Económica.




Juntos trabajando



Cargue de documentos financieros y/o cédula



Adjunta aquí los documentos del cliente


Sube los archivos en formato **jpg, png o pdf** y con un peso menor a 30 MB.

 Si se **sube una foto**, se debe asegurar que sea tomada **sin flash** y que sea **legible**.


 **Cédula de ciudadanía** 

Sube una foto de la cédula ([digital o tradicional](#)) en posición horizontal.

Parte frontal de la cédula

 **Sube tu archivo**

Reverso de la cédula

 **Sube tu archivo**

Continuar



Juntos trabajando

Desborde contacto Analista de Crédito

Preaprobación pendiente

Para los Clientes que sean viables, pero requieran validaciones adicionales en Crédito y/o cargue de documentos, se presentará la pantalla de despedida y posteriormente se informará su resultado dependiendo del mismo:

Crédito preaprobado con éxito: El Asesor retoma para conocer la oferta y la puede aceptar o rechazar de acuerdo a lo que le indique su cliente.

Crédito negado: Se enviará notificación por SMS al cliente notificando la novedad.



RUTA AUTOMÁTICA (1)



¡Felicitaciones!
Tu cliente tiene su solicitud preaprobada

Ahora el cliente puede conocer las condiciones de su preaprobado en el documento enviado a su correo electrónico o descargándolo a continuación:



Descargar carta preaprobado

SALIR

RUTA MANUAL (2 Y 3)



Infórmale a tu cliente que pronto lo contactaremos
Dentro de poco estaremos contactando a tú cliente para realizar la validación de información.

ENTENDIDO



RETOMAS

Vivienda Digital

Ingreso del asesor a la retoma

Flujo asistido

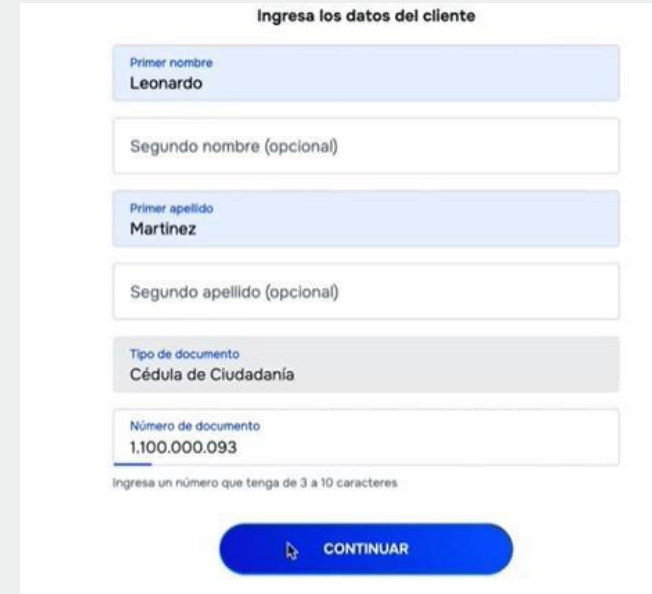
Para retomar una solicitud en curso es necesario realizar los siguientes pasos:

1. Ingresa a la plataforma como se indica aquí



The screenshot shows the AV Villas Digital interface. At the top left is the logo. The main heading is "Comencemos una nueva venta". Below it, the text says "Ingresa tu información para hacer la solicitud de crédito de tu cliente." There are two input fields: "Selecciona tu perfil" with a dropdown menu showing "Asesor canal externo" and "Número de referido" with the value "4.353.455". At the bottom is a blue button labeled "INICIAR SOLICITUD".

2. Una vez accedas al aplicativo, diligencia los nombres, apellidos, tipo y número de identificación del Cliente sobre el cual deseas retomar el crédito en curso . Recuerda que toda la información es obligatoria. El segundo nombre y segundo apellido son campos opcionales.



The screenshot shows the "Ingresa los datos del cliente" form. It has several input fields: "Primer nombre" (Leonardo), "Segundo nombre (opcional)", "Primer apellido" (Martinez), "Segundo apellido (opcional)", "Tipo de documento" (Cédula de Ciudadanía), and "Número de documento" (1.100.000.093). Below the last field is a note: "Ingresa un número que tenga de 3 a 10 caracteres". At the bottom is a blue button labeled "CONTINUAR".

3. El sistema identificará si tu cliente tiene algún crédito hipotecario digital en curso y te ubicará en el proceso que se encuentre pendiente:

- [Cargue de documentos](#)
- [Aceptación de oferta](#)
- [Descargar carta](#)

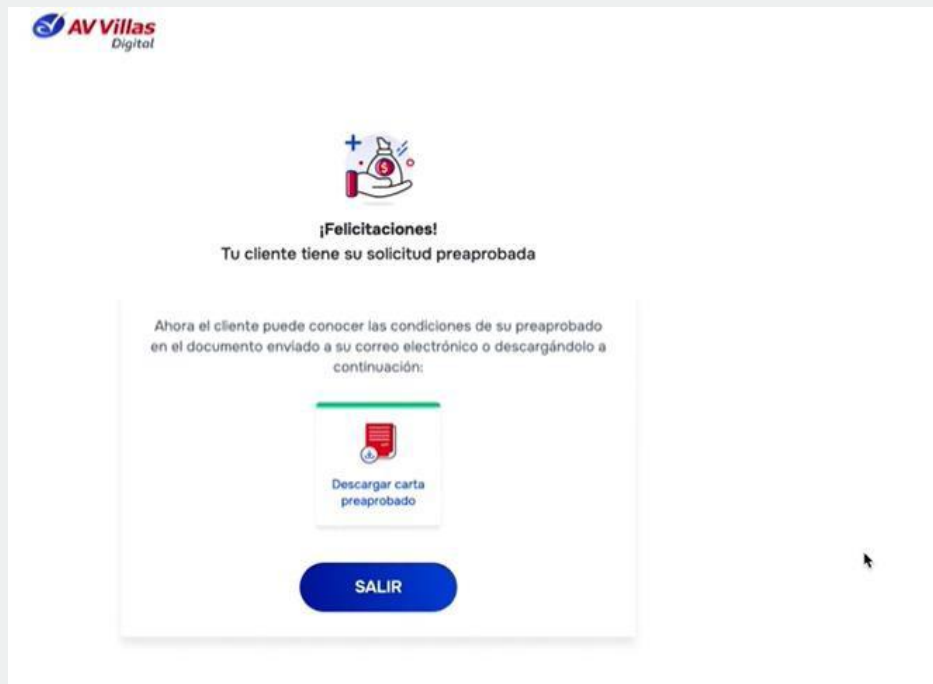


Juntos trabajando

Descargar carta de preaprobación

Flujo asistido

En algunos casos es posible que el Cliente no reciba la carta al correo electrónico, en estos casos podrás descargar la carta a través de la retoma en el aplicativo de Vivienda Digital. Para esto es necesario que el crédito se encuentre en la etapa 004 Cata de preaprobado en estados aprobada o pendiente.



Juntos trabajando

Preguntas frecuentes flujo Vivienda Digital Asistido

¿Es necesario aportar el formulario de solicitud con huella y firma?

Respuesta: Si, los documentos de Banco se deben tramitar una vez el crédito quede aprobado definitivamente etapa 030- Comunica resultados cliente en estado aprobada. Así mismo, estos documentos se deben cargar a la carpeta virtual del cliente en OnBase, de acuerdo con los procedimientos tradicionales actualmente establecidos.

¿Es necesario tramitar las autorizaciones de tratamiento de datos y consultas a centrales por WhatsApp?

Respuesta: NO, Cuando se valida por OTP, el cliente en ese momento está autorizando la consulta en centrales de riesgo.

¿Si mi cliente está adquiriendo un inmueble usado, en qué momento debe aportar la promesa de compra venta?

Respuesta: El documento debe estar cargado en la carpeta virtual del cliente en OnBase antes de realizar la apertura a la etapa 028- Legalización Preaprobado, si se abre esta etapa sin haber cargado este documento, Complementación devolverá el crédito. La etapa de legalización se debe abrir de forma manual de acuerdo con lo establecido en los procesos tradicionales.



Juntos trabajando

APERTURAR LEGALIZACIÓN

Apertura de Legalización

Con el fin de evitar errores en la liquidación de avalúos y cargue de documentos, la legalización debe hacerse de **forma tradicional**.



Juntos trabajando

ASPECTOS A TENER EN CUENTA

- Enviar al buzón actual solicitud de liquidación y legalización del crédito
- Enviar pago de avalúo en PDF al buzón actual para aperturar legalización
- Garantiza el envío completo de documentos en 1 solo correo con peso <25MB
- Para legalizar las firmas y huellas en el formulario de vinculación, debes diligenciar un Sipla en blanco con papelería física de Banco Av. villas



Juntos trabajando

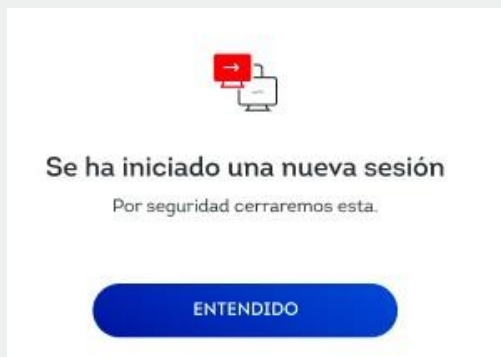
Posibles errores que te pueden aparecer



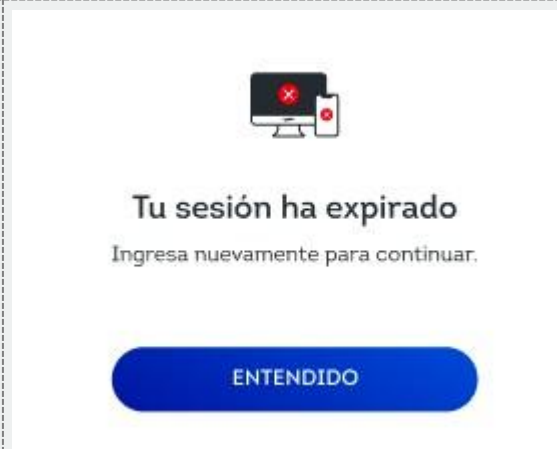
Puede presentarse este tipo de error en cualquier parte del proceso en cuyo caso se debe a alguna falla técnica del aplicativo que solo puede ser solucionada a través de mantenimiento o de la mesa del producto.



Puede presentarse este tipo de error cuando se ha programado un mantenimiento previsto al aplicativo, en este caso se informará previamente a las áreas del Banco.



El usuario puede tener una sola sesión abierta en el mismo dispositivo



El usuario puede permanecer máximo 30 minutos en inactividad dentro del flujo.



Juntos trabajando

 **AV Villas** • **Juntos trabajando**



Vivienda Digital – Gerencia de innovación