



## **PASOS CLAVES**

PARA LA COMPRA, TRÁMITE,  
ESCRITURACIÓN Y ENTREGA  
DE VIVIENDA.

 **MARVAL**





## PRESENTACIÓN

Damos la Bienvenida a **nuestros clientes a la Familia Marval** y a través de esta cartilla, brindaremos una guía e información de manera detallada sobre las etapas, requisitos, interacción con otras entidades y demás temas de interés relacionados con la adquisición de su vivienda, para lograr que su experiencia de compra sea positiva y pueda **obtener el inmueble de sus sueños sin contratiempos.**

---

Los invitamos a seguir los siguientes pasos claves para la compra de su vivienda con Marval.



# CONTENIDO



	<b>1</b>	FIRMA DE LA OFERTA DE COMPRAVENTA	<b>PAG. 01</b>
<b>PAG 05</b>	<b>2</b>		
	<b>3</b>	APROBACIÓN DEL CRÉDITO HIPOTECARIO	<b>PAG. 10</b>
<b>PAG 13</b>	<b>4</b>		
	<b>5</b>	ESCRITURACIÓN	<b>PAG. 16</b>
<b>PAG 20</b>	<b>6</b>	DESPUÉS DE LA FIRMA DE LA ESCRITURA	
	<b>7</b>	DESEMBOLSO DEL CRÉDITO	<b>PAG. 24</b>
<b>PAG 27</b>	<b>8</b>	ENTREGA DEL INMUEBLE	
	<b>9</b>	CENTROS DE ATENCIÓN DE TRÁMITE Y CARTERA	<b>PAG. 31</b>
<b>PAG 33</b>	<b>10</b>	CANALES DE ATENCIÓN AL CLIENTE	
	<b>11</b>	ATENCIÓN DE GARANTÍAS	<b>PAG. 35</b>
<b>PAG 37</b>	<b>12</b>	GLOSARIO	



10

FIRMA DE LA  
OFERTA DE  
COMPRVENTA



## ESTA PRIMERA ETAPA ES ATENDIDA POR LA DIRECCIÓN DE VENTAS A TRAVÉS DE UN EQUIPO COMERCIAL ESPECIALIZADO.



1

El cliente escoge el inmueble en el proyecto de su interés; define con Marval los elementos de la negociación: forma de pago, valor cuota y plazo.

Seguidamente realiza el pago de la separación por PSE, datáfono para proyectos específicos o en el Banco BBVA con el cupón que se le entrega para ello.



EL CLIENTE ANEXA:

- › **FOTOCOPIA DE CÉDULA**
- › **CUPÓN DE SEPARACIÓN ORIGINAL**
- › **COMPROBANTE DE PAGO ORIGINAL**

y demás documentos solicitados por el Asesor Comercial según las particularidades de cada negocio, tales como; autorización para tratamiento de datos, documento de verificación del riesgo SARLAFT, entre otros.

2

3

Marval para el desarrollo de algunos proyectos de vivienda, podrá optar por esquemas fiduciarios, en virtud de los cuales, la fiduciaria administrará los recursos y bienes afectos a un proyecto inmobiliario o a la administración de los recursos asociados al desarrollo y ejecución de dicho proyecto.





El cliente tiene la garantía que su proceso de compra, cuenta con la confianza, profesionalismo de Marval, así como el de la sociedad fiduciaria.

4

**AL COMPRAR UN INMUEBLE DENTRO DE UN PROYECTO DE CONSTRUCCIÓN BAJO UN ESQUEMA FIDUCIARIO, EL CLIENTE DEBERÁ SUSCRIBIR LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS ADICIONALES:**

5

Diligenciamiento del formulario de vinculación del cliente ante la fiduciaria, suscripción del encargo fiduciario de inversión para la separación de unidades inmobiliarias y dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al pago de la separación, el cliente debe quedar vinculado a la sociedad fiduciaria. Cuando se cumpla el punto de equilibrio, recibirá comunicación sobre el particular, y Marval administrará directamente los recursos.



El cliente podrá recibir asesoría y acompañamiento de Marval, el cual le brindará seguridad y claridad en el desarrollo del proceso de compra y escrituración.

6



7

Marval elabora el contrato de oferta de compraventa el cual se presenta al comprador para su lectura y revisión. El Comprador lee la oferta de compraventa y firma al encontrarse de acuerdo. El documento de oferta podrá ser enviado por Marval al cliente para obtener la firma electrónica, para lo cual emitirá el instructivo a seguir.



Marval firma la oferta de compraventa en calidad de oferente del inmueble, gestión que se realiza por la Dirección de Ventas, quien está facultado para firmar en representación de la Constructora.

8

9

El cliente recibe copia firmada de la oferta de compraventa, condiciones, forma de pago y demás anexos mediante correo electrónico enviado por el asesor comercial o entrega de los documentos en físico.



4

20  
**PAGO  
DE LA CUOTA  
INICIAL**



**LAS SIGUIENTES ETAPAS DEL PROCESO SERÁN ATENDIDAS POR EL DEPARTAMENTO DE TRÁMITE Y CARTERA, CON EL ACOMPAÑAMIENTO DE UN EQUIPO DE PERSONAS QUE ESTÁ DISPUESTO A ASESORAR AL CLIENTE EN TODO EL TRÁMITE.**



1

Marval genera el estado de cuenta mensualmente que tiene código de barras, en el que se especifica el precio, valor pagado, valor pendiente, cuotas en mora, intereses de mora y el valor de la cuota a pagar.

2

El cliente recibe el estado de cuenta al correo electrónico, indicado en la oferta de compraventa, el cual se debe imprimir para realizar el pago en cualquiera de las oficinas que tiene el Banco BBVA a nivel nacional.

3

Si no recibe el estado de cuenta o presenta inquietudes sobre pagos en línea, le recomendamos escribir al correo [recaudos@marval.com.co](mailto:recaudos@marval.com.co) o acercarse a los centros de atención de trámite y cartera de cada sucursal.

4

Marval, en el evento de haberlo enviado por correo externo y el cliente reportar no haberlo recibido, revisará la guía de correspondencia para verificar la entrega del estado de cuenta y de ser necesario, se imprime nuevamente.

6





5

El cliente podrá descargar el estado de cuenta o realizar el pago de la cuota mensual por PSE; a través de la página web de Marval <https://marval.com.co/pagos-en-linea/>.



6

Si el cliente realiza el pago de los compromisos pactados en una fecha posterior al vencimiento, debe asumir el pago de intereses de mora sobre el valor vencido por los días en que incurrió en mora, lo cual está regulado en el contrato de oferta de compraventa.



7

El cliente deberá radicar ante Marval 4 meses antes del pago de la última cuota de la inicial, los documentos o certificados que soporten los recursos que se encuentran comprometidos o que quiera comprometer como parte de pago del inmueble adquirido, como son:

- Carta de aprobación del crédito hipotecario o leasing
- Carta de asignación de subsidio de vivienda de interés social - VIS
- Certificado de cuenta de ahorro programado o cuenta AFC,
- Certificado de cesantías
- Carta de haberes de la caja promotora de vivienda militar
- Certificado de pensiones voluntarias.



7



8

Marval asesora al cliente en el recaudo de los conceptos antes mencionados y contribuye sin ser responsable, en la gestión de radicación de documentos ante las entidades para el cobro de los valores comprometidos bajo conceptos especiales. Y se precisa la fecha de cumplimiento del subsidio para evitar su vencimiento o efectuar trámite de prórroga. Principalmente revisa que el titular del crédito debe ser el mismo titular del subsidio de vivienda. Así como, se hace énfasis al cliente en que el estado civil del titular del subsidio, al momento de radicar y obtener aprobación del subsidio debe ser el mismo al firmar la escritura pública de venta, y debe mantener el estado civil hasta la fecha del desembolso.

9

Si el cliente no cancela cumplidamente los compromisos de pago pactados, la mora en el pago de la cuota inicial es causal para dejar sin efecto la oferta de compraventa, lo cual significa que pierde la oportunidad de la compra del inmueble y debe asumir la cláusula penal.

De igual forma, si el crédito es negado o si el cliente decide voluntariamente dejar sin efecto la oferta por cualquier causa, se aplica la cláusula penal.



10

Con el fin de facilitar la aprobación del crédito, como recomendación, el cliente debe mantener la capacidad de pago y contar con nivel de endeudamiento disponible para asumir un crédito hipotecario.

8



11

El cliente, al cual se le ha cobrado la cláusula penal, si dentro de los (2) años siguientes a la fecha en que se aplicó, manifiesta su interés de adquirir un inmueble mediante la suscripción de otra oferta de venta, Marval podrá reconocer el porcentaje de la cláusula penal que señala la oferta de venta, el cual es del 80% para ventas anteriores a junio de 2017 y del 60% para ventas a partir del 01 de junio de 2017, como parte de pago de la última cuota pactada, sin el reconocimiento de intereses, indexación o reajustes de ninguna naturaleza. Esta facultad está sujeta a condiciones y limitaciones, por ello Marval se reserva el derecho de aprobación.

%

Esta recuperación de sanción, solo es aplicable en proyectos propios, que sean comercializados y construidos por Marval S.A., Urbanizadora Marin Valencia S.A. y Construcciones Marval S.A. En proyectos en los que la comercialización y construcción se realice con alguna empresa diferente a las del grupo Marval, bajo modalidades como consorcios o uniones temporales o cualquier otra figura, no aplica esta recuperación de sanción. La recuperación de la sanción aplicada en el retiro de oferta de inmueble catalogado como mayor a VIS, no se puede recuperar en una nueva negociación de inmueble descrito como vivienda de interés social VIS.

12

El cliente finaliza el pago de los compromisos pactados en la cuota inicial.



Si el saldo lo va a cancelar con crédito, debe seguir los pasos relacionados a partir del capítulo 3 “Aprobación del crédito hipotecario” que describimos a continuación.

Si el cliente decide cancelar el saldo del precio del inmueble mediante pago de contado, debe seguir los pasos relacionados en los capítulos 5, 6 y 8 de esta cartilla.







1

Marval envía al Banco financiador el listado de las unidades vendidas del proyecto con los datos de localización para que inicien gestión comercial con cada cliente, según autorización otorgada para el tratamiento de datos personales.



2

Marval genera una carta informando al comprador la recomendación de radicar documentos en el Banco que le otorgó el crédito constructor, con 4 meses de anticipación a la fecha de entrega. Así mismo, efectúa gestión telefónica y mailling recordando este compromiso.

3

El cliente radica los documentos exigidos por la entidad bancaria para la aprobación del crédito hipotecario o leasing y obtiene la carta de aprobación o preaprobación del crédito.



4

El cliente informa a la Constructora de la aprobación o preaprobación del crédito hipotecario o leasing y entrega la carta emitida por la entidad financiera.







5

Marval recibe la carta de aprobación o preaprobación del crédito hipotecario o leasing y revisa la negociación del cliente para determinar las etapas que siguen a continuación, las cuales son informadas al comprador.



6

Marval se reserva la facultad de aprobar o no la inclusión, exclusión o cesión según condiciones de la carta de aprobación del crédito.

RESERVA

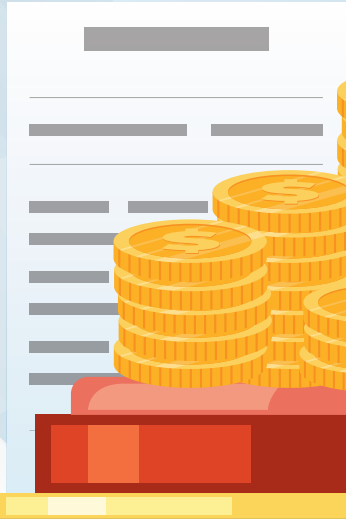


7

El cliente deberá diligenciar, firmar y autenticar los formatos necesarios para formalizar los cambios de los solicitantes en la oferta de compraventa.



# 4 LEGALIZACIÓN DEL CRÉDITO





1

Marval obtiene el folio de matrícula inmobiliaria en la oficina de registro e instrumentos públicos y elabora la promesa de compraventa para ser suscrita entre las partes.

2

El cliente debe revisar y firmar la promesa de compraventa.

3

Marval realiza una revisión y firma de la promesa de compraventa por parte del apoderado de la Constructora.

4

Marval solicita la Carta de Compromiso a la entidad que aprobó el crédito al cliente para que desembolse el dinero a la entidad financiera o cooperativa del crédito constructor. Esto aplica si la entidad financiera o cooperativa del crédito constructor es diferente a la entidad financiera o cooperativa con la que el cliente obtuvo la aprobación.

5

La entidad financiera o cooperativa que otorgó el crédito individual emite carta de compromiso.

6

Marval y/o el cliente envían copia de la promesa de compraventa, certificado de libertad y tradición del inmueble y formato de paz y salvo a la entidad financiera. El paz y salvo firmado por la entidad financiera asegura que el cliente pagó los honorarios de avalúo, honorarios de perito, suscribió pagaré, carta de instrucciones y tiene aprobación de la póliza de seguros.

7

La entidad financiera o cooperativa realiza avalúo por parte de perito designado y estudio de títulos por parte del abogado escogido para el proyecto.

8

El abogado que realiza el estudio de títulos debe elaborar la minuta de hipoteca y enviarla a la notaría y/o a la Constructora como se haya previsto.



5 ESCRITURACIÓN





**1**

La entidad financiera o cooperativa envía a Marval la carta de aprobación definitiva y el formato de paz y salvo debidamente diligenciado y firmado, en el que señala que el cliente firmó pagaré y carta de instrucciones; que los seguros han sido aprobados y que se surtió la etapa de avalúo, estudio de títulos y están cancelados los gastos correspondientes.

**2**

Marval verifica el estado de cuenta del cliente, el cual no debe tener saldos pendientes de pago (Recursos propios, intereses, cesantías, ahorros programados, kit de acabados, descuentos condicionados por legalizar, entre otros). Solo puede tener pendiente conceptos como subsidio de vivienda familiar otorgados por las cajas de compensación, entidades gubernamentales como Fonvivienda, Alcaldías y Municipios que estén soportados en la carta de haberes.

**3**

Marval verifica si procede el pago del impuesto al consumo y/o retención en la fuente e informa al cliente el proceso a seguir

**4**

Marval genera paz y salvo de escrituración y genera la orden de elaborar la minuta de contrato de compraventa y/o hipoteca a la notaría asignada para el proyecto.



**5**

Marval procede a elaborar acta de entrega provisional del inmueble y obtiene firmas del cliente, como requisito exigido por las entidades financieras para obtener el desembolso del crédito.

**6**

Marval informa al cliente la notaría, la fecha y hora para la firma de escritura.

**7**

El cliente se debe presentar en la notaría para firma de la escritura pública. Si es casado o tiene unión marital de hecho, y está constituyendo hipoteca debe presentarse en la notaría con su cónyuge, compañero(a) permanente o con las personas participantes en la escritura.

El cliente en la notaría, debe inicialmente pagar los gastos de escrituración (gastos notariales, impuesto de registro, boleta fiscal y anotación de registro) según proporción pactada en la promesa de compraventa. Y acto seguido suscribe la escritura pública así como el pagaré y carta de instrucciones que garantiza el saldo del precio de venta pendiente de pago. El pagaré y la carta de instrucciones en algunas sucursales es firmada por el cliente antes de la firma de la escritura en las oficinas de Marval.

**8**

Si al momento de la firma de la escritura, el comprador adeuda parte del precio del inmueble, se obtiene la firma de pagaré en blanco y carta de instrucciones que garantiza el pago de estas sumas de dinero. Una vez obtenido el desembolso de los valores pendientes de pago, se hará la devolución de estos documentos, para lo cual el comprador debe acercarse a la Dirección de Trámite y Cartera de cada sucursal a reclamarlos.

9

Para las ofertas de venta suscritas a partir del mes de diciembre de 2020, se calcularán los gastos de escrituración que le corresponde asumir al comprador de manera aproximada y se establece la posibilidad que el cliente los pague mensualmente, en el plazo otorgado para el pago del precio de venta. En el evento de existir diferencia en el valor de los gastos pagados, al momento de firmar la escritura, se le informará al comprador, y se hará devolución de los dineros previa presentación de cuenta de cobro si efectuó el pago por un mayor valor o si el pago fue por menor valor, se cobrará la diferencia. Para hacer la devolución del mayor valor pagado, debe haberse perfeccionado la firma de la escritura.

10

La notaría brinda asesoría al cliente si la lectura del documento le genera dudas. Así mismo, Marval está atenta a dar respuesta al cliente frente a inquietudes que le genere el acto de compraventa y/o hipoteca.

11

La notaría procede a asignar el número de la escritura, fecha de firma de esta, emite paz y salvo, lo entrega al cliente para presentar a Marval en constancia de la firma de la escritura y pago de los gastos que genera la escritura.







**DESPUÉS  
DE LA FIRMA  
DE LA  
ESCRITURA**



1

El cliente presenta ante Marval el paz y salvo entregado por la notaría en donde consta que firmó la escritura de venta y canceló los gastos.

2

La Constructora revisa y firma la escritura por parte del Representante Legal o Apoderado de Marval.

3

Marval procede a contabilizar la compraventa y emite la factura electrónica de venta del inmueble que será entregada al comprador cuando se genera.

4

Marval radica escritura pública para revisión y firma de las entidades financieras y fiduciarias que intervienen en los actos: Liberación de hipoteca en mayor extensión, acreedor hipotecario y sociedad fiduciaria en calidad de vendedora, si aplica.

5

Marval radica en la notaría la escritura firmada por todos los intervinientes: Comprador, Vendedor, Entidad financiera que otorgó el crédito y Entidad financiera que libera la hipoteca.





6

La notaría revisa la escritura, se obtiene la firma del notario y se procede al empaste y generación de copias que sean necesarias.

7

Marval obtiene la escritura empastada y en asocio de la notaría o directamente, liquida los gastos de ingreso a registro y boleta fiscal para efectuar los pagos a que haya lugar.

8

Marval directamente o en asocio de la notaría, adelanta el proceso de registro de la escritura pública ante la oficina de registro de instrumentos públicos.

9

La oficina de registro de instrumentos públicos de cada ciudad, efectúa el trámite de calificación y registro del acto, insertándolo en el certificado de libertad y tradición del o los inmuebles.

10

Marval directamente o en asocio de la notaría, obtiene de la oficina de registro de instrumentos públicos, la escritura debidamente registrada y el folio de matrícula con la anotación de registro de la escritura de venta y/o hipoteca.





11  
Marval revisa el certificado de libertad y tradición contra la escritura y otorga el visto bueno al registro efectuado. Procede a escanear escritura y folio para insertarla en el sistema de información de la Constructora.

12  
Marval radica copia de escritura pública que presta merito ejecutivo ante la entidad financiera.

13  
Marval obtiene del cliente los documentos necesarios para el cobro de conceptos ante las cajas de compensación como subsidio de vivienda, caja promotora de vivienda militar o caja honor y otros. Se le informará al cliente la lista de documentos o formularios que debe diligenciar para el cobro. Radica los documentos y obtiene los desembolsos.

---

# 70

DESEMBOLSO  
DEL CRÉDITO



**1**

El cliente adelanta el proceso de desembolso radicando en la entidad financiera o cooperativa los documentos requeridos según políticas de cada entidad para obtener el crédito.

**2**

Marval radica en cada entidad financiera o cooperativa, los documentos que por política de cada una, debe acreditar, tales como; acta de entrega provisional, autorización de desembolso, boleta de ingreso a registro y aval o escritura registrada, entre otros.

**3**

La entidad financiera o cooperativa revisa que se haya cumplido con el proceso por parte del cliente y Marval, seguidamente procede a desembolsar el crédito.



**4**

El cliente y/o la entidad financiera o cooperativa envía a Marval el soporte que acredita que se perfeccionó el desembolso del crédito hipotecario o leasing.

**5**

Marval verifica que el desembolso del crédito por parte de la entidad financiera haya sido exitoso, ingresando efectivamente a las cuentas de la Constructora o al crédito constructor.

**6**

Marval procede a contabilizar el desembolso del crédito, de manera tal que se visualice el pago del 100% del precio del inmueble en la contabilidad.


**7**

Marval escanea e ingresa al sistema de información los soportes de desembolso.

8 ENTREGA DEL INMUEBLE







1

Marval elabora paz y salvo de entrega, el cual es revisado para auditar que el precio se encuentre cancelado en un 100% y autoriza la entrega del inmueble. Se podrá entregar un inmueble con saldos pendientes de pago, solamente si provienen de conceptos como subsidio de vivienda otorgados por las cajas de compensación, entidades gubernamentales como Fonvivienda, Alcaldías y Municipios y el(los) comprador(es) firmó(aron) el pagaré y carta de instrucciones que garantiza dichas sumas.

2

Marval solicita el alistamiento del inmueble a la obra, el cual cuenta con quince (15) días para tenerlo listo para la entrega.

3

Marval informa al cliente la fecha de entrega programada y le solicita que se presente un día antes a la Dirección de Trámite y Cartera a recibir la carpeta que soporta los documentos de la entrega.

4

Marval organiza una carpeta en la que introduce el acta de entrega, los planos hidráulicos, eléctricos y arquitectónicos; el manual de propietario, formato de entrega del manual y elabora carta de presentación dirigida a la administración de la copropiedad en donde informa los datos del cliente como nuevo propietario.

5

Marval entrega al cliente la carpeta con los documentos antes aludidos, los cuales debe presentar el cliente en obra en la fecha y hora de entrega programada.

6

Si el cliente no puede asistir en la fecha y hora programada, podrá autorizar mediante un poder especial a la persona que designe para recibir el inmueble, haciendo entrega en Marval el poder firmado y autenticado en donde consta el nombre de la persona autorizada.

7

El cliente o autorizado se presenta en la fecha y hora fijadas, en donde será atendido por personal calificado de la obra, quien lo recibirá y le hará la entrega formal del inmueble. Si el cliente considera relevante hacer alguna observación al estado del inmueble, se recomienda que lo realice en el formato de acta de entrega para ser atendido en debida forma.

8

Marval atiende los detalles que el cliente precisó en el acta de entrega.

9

El cliente firma el acta de entrega y a partir de la fecha se considera que el inmueble ha sido entregado.

10

Marval entrega al cliente copia de la escritura pública de venta, debidamente registrada con la factura de venta impresa. Esta entrega dependerá de los tiempos de cada oficina de registro de instrumentos públicos de las sucursales.

**ES IMPORTANTE ACLARAR QUE LOS TIEMPOS QUE TOMA CADA ETAPA, DEPENDERÁN DE LAS POLÍTICAS Y TIEMPOS DE CADA ENTIDAD INTERVINIENTE EN EL PROCESO, TALES COMO: MARVAL, LA ENTIDAD FINANCIERA O COOPERATIVA, EL CLIENTE, LA NOTARÍA, LOS ABOGADOS DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS, LOS PERITOS, LA OFICINA DE REGISTRO, ENTRE OTROS QUE SE MENCIONEN EN EL PRESENTE DOCUMENTO.**

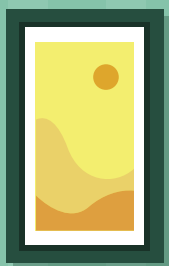






En **MARVAL** construimos proyectos de vivienda para hacer **realidad los sueños** de nuestros clientes y de esta forma contribuir con el desarrollo **económico y social de nuestro país.**

**¡AGRADECEMOS POR LA  
CONFIANZA DEPOSITADA  
EN NOSOTROS!**



NOS COMPLACE  
FELICITAR A NUESTROS  
CLIENTES Y DARLES  
LA BIENVENIDA A  
**“SU NUEVO HOGAR”**

**MARVAL**

9

**CANALES**  
DE ATENCIÓN  
DE TRÁMITE  
Y CARTERA



BRINDAMOS NUESTRA ATENCIÓN MEDIANTE LOS SIGUIENTES CANALES DE TRÁMITE Y CARTERA, EN EL HORARIO DISPUESTO PARA PODER ACOMPAÑARLO EN LA COMPRA DE SU VIVIENDA.



## CHAT Y WHATSAPP

- 1 Ingresa directamente a <https://marval.com.co/chat-tramite-y-cartera/>
- 2 O Ingresa a [marval.com.co](https://marval.com.co)

- 3 Ubica la opción **Cientes**
- 4 Haz clic en **chat trámite y cartera**
- 5 Haz clic en los **botones de chat** habilitados y recibe tu asesoría



### BARRANQUILLA

Carrera 57 # 99a - 65  
Torres del Atlantico,  
Sector Bellavista



### BOGOTÁ

Avenida El Dorado  
# 69 A - 51  
Torre A Local 110



### BUCARAMANGA

Carrera 29 # 45-45  
Local 108 y 109 Ed.  
Metropolitan Business Park



### CALI / VALLE

Carrera 100 # 11 - 60  
Local 226A C.C.  
Holguines Trade Center



### CARTAGENA

Edificio Concasa  
Piso 11 Centro,  
Sector La Matuna

## HORARIOS

**LUNES A VIERNES**  
8:00 am a 12:30 pm  
de 1:30 pm a 6:00 pm.  
**SÁBADOS**  
9:00 am a 12:00 m

100

**CANALES**  
DE ATENCIÓN  
DE SERVICIO  
AL CLIENTE



**MARVAL S.A. TIENE A DISPOSICIÓN DEL CLIENTE LOS SIGUIENTES CANALES DE ATENCIÓN, EN DONDE PUEDEN MANIFESTAR SUS FELICITACIONES, PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS.**



### **1-PÁGINA WEB**

Contacto a través de la página web <https://marval.com.co/pqrs/>, diligenciando los datos solicitados y haciendo la descripción del incidente presentado.

### **2-CORREO ELECTRÓNICO**

Escríbanos al correo electrónico, según la sucursal:

<b>BARRANQUILLA</b>	▶ servicioalcliente <b>barranquilla</b> @marval.com.co
<b>BOGOTÁ</b>	▶ servicioalcliente <b>bogota</b> @marval.com.co
<b>BUCARAMANGA</b>	▶ servicioalcliente <b>bucaramanga</b> @marval.com.co
<b>CALI</b>	▶ servicioalcliente <b>cali</b> @marval.com.co
<b>CARTAGENA</b>	▶ servicioalcliente <b>cartagena</b> @marval.com.co

### **3-CORRESPONDENCIA**

Datos de contacto (Proyecto, inmueble, celular, correo electrónico, dirección, barrio, ciudad)

- Fecha.
- Detalle de la solicitud.
- Datos de contacto (Proyecto, inmueble, celular, correo electrónico, dirección, barrio, ciudad)
- Firma y nombre del cliente.
- Número de documento de identidad.

### **4-ATENCIÓN PERSONALIZADA**

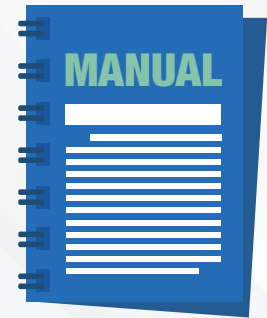
Contamos con personal capacitado dispuesto a brindar una atención adecuada.





En el **manual del propietario** que se suministra en la carpeta del cliente antes de la entrega del inmueble, se especifica todo lo relacionado con la **atención de garantías y sus términos**.

Verifique que aún se encuentre en garantía el aspecto con el que tiene algún inconveniente, si se trata de un aparato eléctrico, gasodoméstico o electrodoméstico, diríjase directamente al taller autorizado por el fabricante según la garantía descrita en el manual de los equipos suministrado en el momento de la entrega del inmueble.



**Con el único objetivo de brindarle un mejor servicio, no se aceptan solicitudes de garantías por teléfono, de manera verbal, ni tramitadas directamente con el personal de obra.**



Se aclara que el cliente/propietario deberá dejar constancia en el acta de entrega del inmueble, en el ítem de observaciones, toda imperfección que sea visible al momento de la entrega del inmueble, para que la constructora responda por ellos. En consecuencia, no aceptarán reclamos por acabados de pintura de muros y techos, carpintería metálica, ventanería y cristales, cielo rasos, color uniforme y estado de enchapes de muros y pisos, aparatos sanitarios, grifería e incrustaciones, carpintería de madera, mesones en granito y/o mármol, espejos,

cerraduras, aparatos eléctricos y citofonía, electrodomésticos (campana, estufa, horno y otros), carpintería metálica y de aluminio, y en general, por todo defecto que no haya sido debidamente registrado en el Acta de Entrega. Con relación a estos defectos o imperfecciones, el constructor reparará única y exclusivamente los consignados claramente en el acta de entrega, entendiendo que si se reportan con posterioridad al recibo del inmueble, se considerará que el origen del defecto o imperfección será el uso inadecuado o descuido que asumirá exclusivamente el comprador.

# 120 GLOSARIO



### **ACTA DE ENTREGA**

**1**

Documento firmado por el comprador y vendedor mediante el cual se informa a la entidad financiera o cooperativa que se recibió el inmueble, para cumplir un requisito de la entidad financiera, pero la entrega real del inmueble se perfecciona cuando el desembolso del crédito se haya realizado. Lo anterior porque es requisito de las entidades financieras este documento previo al desembolso ya que la Constructora no hace entrega definitiva sin desembolso del crédito.

### **AHORRO PARA EL FOMENTO DE LA CONSTRUCCIÓN AFC**

**2**

Cuenta que permite recibir un beneficio o ahorro tributario sobre los ingresos, siempre y cuando se destine este dinero para la compra o pago de cuotas de vivienda nueva o usada.

### **AHORRO PROGRAMADO DE VIVIENDA**

**3**

Cuenta de ahorro diseñada para ahorrar un porcentaje del valor comercial de la vivienda de interés social y aumentar las posibilidades para acceder al subsidio de vivienda otorgado por las cajas de compensación familiar.

### **CARTA DE COMPROMISO**

**4**

Carta mediante la cual una entidad se compromete a desembolsar el crédito a la entidad financiera o cooperativa del crédito constructor.

**5**

### **CARTA DE INSTRUCCIONES DEL PAGARÉ**

Documento que se firma con las instrucciones sobre cómo se debe diligenciar el pagaré al momento de hacerlo efectivo para el cobro.

**6**

### **CARTA DE HABERES DE LA CAJA PROMOTORA DE VIVIENDA MILITAR**

Certificado emitido por la Caja Promotora de Vivienda Militar que contiene los dineros disponibles a favor de un afiliado de la caja por concepto de ahorro, rendimientos, subsidio, cesantías, entre otros.

**7**

### **CESANTÍAS**

Es una prestación social que todo empleador debe reconocer a sus trabajadores con el fin de que éstos puedan atender sus necesidades primarias en caso de quedar cesante.

**8**

### **CESIÓN**

Traslado de los derechos contenidos en la oferta de compraventa a otra persona, quien asume la calidad de destinatario de la oferta. Por política de Marval la cesión de derechos no es permitida, lo cual está contenido en la oferta de compraventa.

**9**

### **CRÉDITO CONSTRUCTOR**

Crédito que otorga una entidad financiera o cooperativa para financiar la construcción de un proyecto de vivienda.

**10**

### **CRÉDITO HIPOTECARIO**

Préstamo que solicita el comprador ante una entidad financiera para la adquisición de vivienda, el cual se garantiza con la hipoteca que se constituye sobre la unidad de vivienda que se compra.

### ESTADO DE CUENTA

11

Es el documento que genera Marval mensualmente a los clientes con la información de la unidad, precio, valor pagado y pendiente de pago, el cual constituye el soporte para efectuar el recaudo de la cartera en el Banco BBVA a nivel nacional. El pago de la cartera se perfecciona mediante el sistema de recaudo electrónico y en consecuencia, no se recibe dinero en efectivo o cheques en las oficinas de la Constructora.

### EXCLUSIÓN

12

Acto mediante el cual se modifican los destinatarios de la oferta de compraventa, en el sentido de excluir un comprador, por solicitud de los compradores y aprobación de la Constructora.

### GASTOS DE ESCRITURACIÓN

13

Gastos que se generan al momento de suscribir la escritura pública, que corresponden a las expensas que se deben pagar en la notaría en la que se eleva la escritura pública de venta; la oficina de registro de instrumentos públicos en la que se registra el acto y la gobernación de cada departamento por concepto de impuestos. Las tarifas son del orden nacional y en el caso del impuesto de beneficencia y estampillas, del orden departamental fijado por la asamblea de cada departamento. La proporción en la que cada parte contractual debe asumir el pago de estos gastos está regulada en la oferta de compraventa.



## HIPOTECA

14

Garantía que se constituye sobre un bien inmueble para asegurar el cumplimiento de una obligación o deuda. La hipoteca es un derecho real que recae sobre un bien inmueble, que aunque permanezca en poder del deudor o de quien constituye la hipoteca, da derecho al acreedor para perseguir el bien hipotecado, en caso que el deudor incumpla la obligación por la cual sirvió de garantía el bien hipotecado.

## INCLUSIÓN

15

Acto mediante el cual se modifican los destinatarios de la oferta de compraventa, en el sentido de incluir un comprador, por solicitud de los compradores y aprobación de la Constructora.

## LEASING

16

Arrendamiento de bienes (de máquinas, viviendas u otros bienes) mediante un contrato en el que se prevé la opción de compra por parte del arrendatario.

## OFERTA DE COMPRAVENTA

17

Es un contrato, que contiene las condiciones que regulan el ofrecimiento de venta de un inmueble, el cual es aceptado por el comprador y que regula la relación contractual entre los compradores y la Constructora.



**18**

### **PAGARÉ**

Documento que contiene la promesa incondicional de una persona (denominada suscriptora), que pagará a una segunda persona (llamada beneficiario o tenedor), una suma determinada de dinero en un determinado plazo de tiempo.

**19**

### **PSE**

Pagos Seguros En Línea, funciona permitiendo debitar los recursos en línea de la entidad financiera o cooperativa donde el cliente tiene su dinero y depositarlo en el Banco BBVA, que es la entidad recaudadora definida por la Constructora para el pago del inmueble.

**20**

### **PROMESA DE COMPRAVENTA**

Es un contrato, que contiene una obligación de hacer, mediante el cual se regulan las condiciones del negocio, en punto de precio, forma de pago, los presupuestos para que se pueda suscribir la escritura pública de venta y la entrega del inmueble.

**21**

### **SUBSIDIO DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL**

El subsidio familiar de vivienda es una ayuda que está dirigida a adquirir, construir en sitio propio, o mejorar una vivienda de interés social y se otorga por las cajas de compensación familiar y el Gobierno Nacional.



22

### UNIÓN MARITAL DE HECHO

Es la formada entre un hombre y una mujer o dos personas del mismo sexo, que sin estar casados, hacen una comunidad de vida permanente y singular. Igualmente, y para todos los efectos civiles, se denominan compañeros permanentes a quienes forman parte de la unión marital de hecho.

23

### VIP

Vivienda de interés prioritario, cuyo valor máximo será de noventa salarios mínimos mensuales legales vigentes (90 SMMLV).

23

### VIS

Vivienda de Interés Social, es la unidad habitacional que cumple con los estándares de calidad en diseño urbanístico, arquitectónico y de construcción, cuyo valor máximo será de ciento cincuenta salarios mínimos mensuales legales vigentes (150 SMMLV).

