

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - CRÉDITO CONSUMO

Descripción General del Producto.

El crédito de consumo GNB Sudameris, es la línea de crédito dirigida a personas naturales, destinada a solucionar necesidades de financiación para gastos de consumo, o para la adquisición de bienes de consumo tales como: educación, vacaciones, salud, compra de mobiliario y equipos, reparaciones locativas, pago de impuestos, sustitución de pasivos financieros, pago de otras obligaciones, compra de vehículos particulares, entre otros.

Este producto no está diseñado para financiar capital de trabajo.

Características y Beneficios.

- ✓ Plazo desde doce (12) hasta sesenta (60) meses.
- ✓ Cuotas mensuales que incluyen amortización de capital e intereses y seguro de vida.
- ✓ Edad de veinticinco (25) a ochenta (80) años.

No requiere codeudor. (La aprobación y desembolso de este producto se encuentra sujeto a las políticas de crédito vigentes del Banco GNB Sudameris).

- ✓ Línea de crédito de libre destinación para solucionar necesidades de consumo.

Ofrece la posibilidad para hacer el pago de su cuota con débito a su cuenta de ahorros o cuenta corriente del Banco GNB Sudameris.

- ✓ Opción de retanqueo de su crédito, a través de la cual puede solicitar un nuevo desembolso, pagar el saldo de su obligación y disfrutar del remanente.
- ✓ El crédito de consumo cuenta con un seguro de vida de deudores, el cual ampara el pago del saldo insoluto de la deuda en caso de muerte por cualquier causa, incapacidad total, permanente o desmembración. Usted puede escoger el seguro contratado por Banco GNB Sudameris y pagarlo en las cuotas mensuales de su crédito, o presentar una póliza de características similares de otra entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual debe ser aprobada por el Banco.

Canales de Atención y Manejo del Producto.

El Banco pone a disposición de los Clientes de Crédito Rotativo los siguientes canales diseñados para la atención y/o ejecución de transacciones para el manejo de su producto:

- ✓ **Banca Virtual.**

Canal electrónico que ofrece un servicio ágil y seguro a través del Sitio Web www.gnbsudameris.com.co permitiendo realizar consultas, desembolsos, pagos e impresión de extractos.

- ✓ **Banca Móvil.**

Canal electrónico que le permite realizar consultas y transacciones de manera fácil, ágil y segura a través de un dispositivo móvil.

Para descargar la aplicación nuestros Clientes deben estar registrados en la Banca Virtual.

- ✓ **Línea de Atención al Cliente GNB en Contacto.**

Bogotá: (57) 601 307 77 07 - Otras ciudades 018000 910499 - 018000 910660.
Lunes a viernes 7:00 a.m. a 7:00 p.m. / Sábados, domingos y festivos de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - CRÉDITO CONSUMO

✓ **Línea de Atención al Cliente GNB Premier.**

Bogotá: (57) 601 336 15 00 - Otras ciudades 018000 512236.
Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. / Sábados, domingos y festivos de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

✓ **Líneas de Atención de Cobranzas.**

Bogotá: (57) 601 275 00 49 - Otras ciudades 018000 121070.
Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. sábados 8:00 a.m. a 3:00 p.m.

✓ **Red Nacional de Oficinas.**

Conozca la ubicación de nuestra Red Nacional de Oficinas y sus horarios de atención en www.gnbsudameris.com.co.

✓ **Asesor en Línea “Chat” y Buzón Contáctenos.**

Ingresando al sitio Web del Banco www.gnbsudameris.com.co.

A través de estos canales, nuestros Colaboradores prestan un servicio oportuno y especializado sobre consultas, solicitudes y reclamos como:

- ✓ Manejo y condiciones de productos y servicios.
- ✓ Atención y radicación de quejas, reclamos y sugerencias.
- ✓ Información general Centrales de Información Financiera.
- ✓ Registro de solicitudes de certificaciones, paz y salvos, extractos, estados de cuenta, entre otros.
- ✓ Información tasas y tarifas.
- ✓ **Asistente Virtual (WhatsApp).**

Lo invitamos a consultar las características y recomendaciones de seguridad de todos nuestros canales a través de www.gnbsudameris.com.co

Transacciones de Crédito de Consumo por Canal.

Transacciones	Canal			
	Banca Móvil	Banca Virtual	Línea de Atención al Cliente GNB En Contacto	Red Nacional de Oficinas
Consulta de saldos	✓	✓	✓	✓
Solicitud de Estados de Cuenta	✓		✓	
Pagos	✓	✓		✓
Consulta de Extractos		✓	✓	(*)
Consulta de valores del Seguro Deudores			✓	✓

(*) Los Clientes pueden solicitar sus extractos a través de la Red Nacional de Oficinas, quienes tramitarán el requerimiento al área correspondiente al interior del Banco; por lo tanto, no son un canal para generación de copia de extractos.

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - CRÉDITO CONSUMO

Procedimiento para la Radicación de Quejas, Reclamos o Requerimientos.

Paso 1. Comuníquese a la Línea de Atención al Cliente GNB en Contacto o acérquese a alguna de nuestras oficinas de la Red Nacional del Banco.

Paso 2. Infórmele al Asesor el motivo de su solicitud o reclamación y presente los soportes requeridos para su atención.

Paso 3. El Asesor del Banco confirmará sus datos, radicará su solicitud e informará el tiempo de respuesta y un número de radicado del caso para su seguimiento.

Paso 4. El Banco le remitirá la respuesta a su solicitud a la dirección de correo electrónico o dirección física registrada en la base de datos, para lo cual se recomienda mantener los datos actualizados.

Paso 5. No dude en contactarnos nuevamente, en caso de requerir información adicional o ampliar la respuesta dada por el Banco.

Defensor del Consumidor Financiero.

EL Banco GNB Sudameris cuenta con un Defensor del Consumidor Financiero encargado de atender de manera efectiva y oportuna a los Consumidores Financieros en las reclamaciones relacionadas con los productos y servicios ofrecidos.

Defensor del Consumidor Financiero:	Dr. Luis Humberto Ustáriz González.
Dirección Oficina:	Carrera 11ª No. 96 - 51 Oficina 203 en Bogotá.
Teléfono:	601 610 81 61 - 601 610 81 64 - FAX 601 6750385.
Correo Electrónico:	defensoria@ustarizabogados.com
Sitio Web:	www.ustarizabogados.com

Información de Cobranza.

En caso de presentar mora en su obligación, el Banco inmediatamente inicia su proceso de cobranza ofreciéndole diferentes alternativas para normalizar sus productos, a través de las siguientes etapas:

- ✓ **Cobranza Preventiva:** a partir de quince (15) y hasta noventa (90) días de mora, se realiza contacto preventivo con los Clientes a partir de los diez (10) días de mora a través de medios masivos (mensajes de texto, correo electrónico, cartas de cobranza, gestión telefónica, entre otros), a fin de recordar el pago de sus obligaciones. Dicha gestión no genera ningún costo adicional para el Cliente.
- ✓ **Gestión Comercial:** se realiza contacto comercial con el Cliente a partir de los quince (15) días de mora, con el fin de mantenerlo informado sobre el estado de sus obligaciones.
- ✓ **Cobranza Administrativa:** a partir de los dieciséis (16) días de mora, a través de gestión telefónica (inbound/outbound) o por medios masivos (mensajes de texto, correo electrónico, gestión telefónica, cartas de cobranza, entre otros).
- ✓ **Cobranza Prejurídica:** las obligaciones con mora superior o igual a noventa (90) días serán asignadas a la instancia de cobranza externa, donde se efectuará la gestión a través de Abogados o Casas de Cobranza autorizados
- ✓ **Cobranza Jurídica:** se realiza cobro por medio judicial a través de Abogados o Casas de Cobranza autorizados, el deudor debe asumir todos los gastos derivados de dicho proceso. Aplica para mora igual o superior noventa (90) días.

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - CRÉDITO CONSUMO

En el evento de no lograr un contacto directo con el titular, el Banco procede a comunicarse con los codeudores o avalistas a fin de realizar la gestión de cobranza correspondiente.

Horario de Cobranza: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. sábados 8:00 a.m. a 3:00 p.m. Los domingos y festivos no se realizará gestión de cobro.

Entes Autorizados para Realizar la Gestión de Cobro.

- ✓ Para las obligaciones en cobranza administrativa, los entes autorizados para efectuar la gestión de cobro son: Gerencia de Recuperación de Cartera y Cobranza, Call Center de Cobranza, Gerentes Comerciales, Abogados Internos.
- ✓ Para las obligaciones en cobro jurídico o prejurídico, los entes autorizados para realizar la cobranza y facultados para realizar acuerdo de pagos según las políticas vigentes establecidas por el Banco, son: Gerencia de Recuperación de Cartera y Cobranza, Call Center de Cobranza, Casas de Cobranza, Abogados Internos, Abogados Externos.

Su gestión está orientada a obligaciones con mora superior a noventa (90) días o cualquier otra mora definida por el Banco, de acuerdo con la situación del Cliente.

Gastos Derivados de la Cobranza Administrativa, Prejurídica o Jurídica.

Si las obligaciones presentan mora, los gastos ocasionados por el desarrollo de la gestión de cobro y encaminados a la normalización de la obligación, serán trasladados al deudor.

- ✓ **Cobranza Administrativa:** La gestión de cobro administrativa encaminada a la normalización de la obligación será trasladada al deudor, dependiendo del producto y los días de mora, generando gastos u honorarios de cobranza, los cuales son liquidados sobre el valor en mora de la siguiente forma:

EDAD DE MORA DÍAS	% + IVA	EDAD DE MORA DÍAS	% + IVA
De 31 a 60	5 %	De 61 a 90	8 %

- ✓ **Cobranza Prejurídica y Jurídica:** Si la obligación presenta mora mayor a noventa (90) días y está asignada a Casas de Cobranza o Abogados Internos o Externos, se causarán honorarios del 15% más IVA, calculados sobre el valor de cada pago realizado por el Cliente a los productos correspondientes, dichos honorarios serán trasladados al respectivo proveedor por la gestión de cobro realizada.
- ✓ Las casas de cobranza y los abogados no están autorizados para recibir pagos.