

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - TARJETA DE CRÉDITO

Descripción General del Producto.

Definición.

Instrumento de pago con un cupo de crédito rotativo, que se emplea para la adquisición y pago de bienes y servicios, así como la obtención de avances en efectivo, mediante el uso de una tarjeta plástica con, microchip y tecnología Contactless.

✓ Tarjeta de Crédito Persona Natural.

➤ Tarjeta de Crédito Mastercard Black GNB Premier.

Dirigida a Clientes del Segmento GNB Premier con un alto perfil financiero que les permite obtener beneficios exclusivos, incluyendo el acceso a Salas VIP a través del programa Mastercard Airport Experiences suministrado por LoungeKey.

➤ Tarjeta de Crédito Visa Signature.

Dirigida a Clientes GNB Premier y/o a Clientes de alto perfil financiero, quienes por sus condiciones tienen una oferta especial de beneficios y servicios exclusivos, entre los cuales se encuentra el acceso a más de 1.200 Salas VIP alrededor del mundo, gratuito para clientes Premier, ofertas y descuentos con la App Visa Airport Companion, suministrado por Dragon Pass.

➤ Tarjeta de Crédito Visa Platinum y Mastercard Platinum.

Dirigida a personas con un alto poder adquisitivo que les permite manejar líneas de crédito de alto valor. Otorgada para satisfacer sus necesidades de compra y avances de efectivo en Cajeros Automáticos, permite a los Clientes acceder a servicios exclusivos de valor agregado, superiores a los de otras tarjetas.

➤ Tarjeta de Crédito Visa Oro y Mastercard Oro.

Dirigida a un segmento socioeconómico alto, buscando con el color dorado de la tarjeta Oro, identificar instantáneamente al tarjetahabiente como un Cliente Preferencial, que ha elegido la forma más fácil, segura y conveniente de pagar en numerosas tiendas, supermercados, restaurantes, hoteles, agencias de viaje y otros establecimientos, así como el uso en Cajeros Automáticos y Banca Virtual para avances de efectivo.

➤ Tarjeta de Crédito Visa Clásica.

Dirigida a Clientes que han elegido la forma más fácil, segura y conveniente de realizar compras y avances de efectivo en Cajeros Automáticos, brindándole un alto grado de conveniencia y utilidad.

✓ Tarjeta de Crédito Persona Jurídica.

➤ Tarjeta de Crédito Visa Corporativa.

Dirigida a grandes y medianas empresas. Está diseñada para satisfacer las necesidades de pago y administración de gastos generales, gastos de viaje y representación, pagos de impuestos y capital de trabajo. Le permite a la empresa llevar un mejor control de sus gastos.

Beneficios.

- ✓ Uso nacional e internacional.
- ✓ Activación y cambio de clave a través de la Banca Virtual.
- ✓ Compras, pagos de impuestos, avances a través de internet y oficinas, diferidos entre uno (1) y treinta y seis (36) meses. Las transacciones internacionales y avances en cajeros automáticos se difieren automáticamente a treinta y seis (36) meses.
- ✓ Pago de servicios públicos y privados a través de nuestra Banca Virtual.
- ✓ Avances en efectivo por el porcentaje del cupo establecido por el Banco para cada Tarjeta.

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - TARJETA DE CRÉDITO

- ✓ Disponibilidad de efectivo las veinticuatro (24) horas del día en la Red Verde de Servibanca y otras redes de cajeros automáticos.
- ✓ Facilidad para realizar los pagos a través de los canales dispuestos por el Banco.
- ✓ Posibilidad de adelantar pagos parciales o totales a transacciones específicas a través de la Banca Virtual o en la Red Nacional de Oficinas, una vez realizado el pago mínimo del mes.
- ✓ Derecho a disfrutar de los beneficios ofrecidos por Visa y/o Mastercard.
- ✓ Acumulación de puntos por las compras realizadas a través del Programa de Fidelización “Gane Puntos, Gane Premios”.
- ✓ Facilidad para realizar pagos recurrentes con la autorización del cargo automático a la Tarjeta de Crédito.
- ✓ Compra de cartera de las Tarjetas de Crédito persona natural de otras entidades, diferida de uno (1) a treinta y seis (36) meses.
- ✓ Programa Cliente GNB Protegido el cual brinda asistencias en viajes nacionales e internacionales, vehicular y domiciliaria. Los servicios ofrecidos son prestados por un proveedor externo y la cobertura varía de acuerdo con el tipo de Tarjeta de Crédito.
- ✓ Servicio gratuito de notificación y alerta de transacciones, realizadas al número de celular y correo electrónico registrados por el Cliente.

Canales de Atención y Manejo del Producto.

El Banco pone a disposición de los Clientes de Tarjeta de Crédito 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, pagos 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.

✓ Portal de Pagos GNB Sudameris.

Canal para realizar el pago de Créditos Rotativos, Tarjetas de Crédito y Créditos de Libranza del Banco GNB Sudameris, pagos a entidades recaudadoras de servicios (colegios, conjuntos residenciales, entre otros), Impuestos y Seguridad Social, debitando los recursos desde cuentas en cualquier entidad financiera en Colombia, sin salir de casa.

✓ 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.

✓ 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.

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - TARJETA DE CRÉDITO

✓ **Red Nacional de Oficinas.**

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

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

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

✓ **Cajeros Automáticos Servibanca.**

Red Verde de Cajeros a nivel nacional, disponible las veinticuatro (24) horas del día.

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 Tarjeta de Crédito Por Canal.

Transacciones	Canal					
	Banca Móvil	Banca Virtual	Línea de Atención al Cliente GNB en Contacto	Red Nacional de Oficinas	Cajeros Automáticos	Botón de Pagos
Consulta de Cupos	✓	✓	✓	✓	✓	
Pagos	✓	✓		✓	✓	✓
Solicitud de Extractos		✓	✓	(*)		
Avances	✓	✓		✓	✓	
Solicitud de Tarjeta				✓		
Bloqueo de Tarjeta por pérdida, robo o fraude	✓	✓	✓	✓		
Solicitud del Dispositivo de Seguridad Banca Virtual (Token)		✓				
Activación de Tarjeta		✓		✓	✓	
Cambio de Clave		✓		✓	✓	

(Continúa)

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - TARJETA DE CRÉDITO

(Continuación)

Transacciones	Canal					
	Banca Móvil	Banca Virtual	Línea de Atención al Cliente GNB en Contacto	Red Nacional de Oficinas	Cajeros Automáticos	Botón de Pagos
Cancelación de Tarjeta			✓			
Pago de Servicios Públicos	✓	✓			✓	
Redención de Puntos		✓				
Parametrización de transacciones		✓		✓		

(*) 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.

Aplicación de los Pagos.

Los pagos que realice a su Tarjeta de Crédito serán aplicados desde la transacción antigua hasta la más reciente, en el siguiente orden:

- ✓ Honorarios y Gastos de Cobranza.
- ✓ Intereses Contingentes.
- ✓ Intereses de Mora.
- ✓ Intereses Corrientes.
- ✓ Comisiones.
- ✓ Capital en Mora.
- ✓ Capital Vigente.
- ✓ Demás diferidos.

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 cualquier Oficina 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 caso para su seguimiento.

Paso 4. El Banco le remitirá la respuesta a su solicitud.

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.

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - TARJETA DE CRÉDITO

Teléfono: (57) 601 610 8161 - (57) 601 610 81 64 - FAX 601 675 0385.

Correo Electrónico: defensoria@ustarizabogados.com

Sitio Web: www.ustarizabogados.com

Información de Cobranzas.

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:

Persona Natural	Persona Jurídica
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cobranza Preventiva: 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cobranza Preventiva: La gestión de cobranza se inicia antes del vencimiento de la obligación y se formaliza con el envío del extracto mensual del producto, en el cual se da a conocer al deudor el estado de cuenta, fecha de pago y valor de la cuota a cancelar.
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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). 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cobranza Administrativa: Se efectúa la gestión de cobro a través de los Gerentes Comerciales o medios masivos (mensajes de texto, correo electrónico, gestión telefónica, cartas de cobranza, entre otros), para aquellas obligaciones en edad de mora a partir de cuatro (4to) día de vencimiento y hasta noventa (90) días.
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cobranza Prejurídica y Jurídica: De persistir la mora de la obligación y de acuerdo con las políticas del Banco, estas serán asignadas a partir de los noventa y un (91) días de mora a los Abogados y Casas de Cobranza autorizados, para su gestión de cobranza.

(Fin)

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.

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - TARJETA DE CRÉDITO

Entes Autorizados para Realizar la Gestión de Cobro.

Persona Natural	Persona Jurídica
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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, 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. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gerentes Comerciales del Banco GNB Sudameris: Efectúan gestión de cobro a obligaciones de cuatro (4) a noventa (90) días de mora. ✓ Casas de Cobranza y Abogados Autorizados: Están facultados para efectuar acuerdos de pago teniendo en cuenta las políticas vigentes establecidas por el Banco. Su gestión está orientada a obligaciones con mora superior a noventa y un (91) días o cualquier otra mora establecida por el Banco de acuerdo con la situación del deudor.

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.

- ✓ Clientes Persona Natural.
 - 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:

Producto	Edad de Mora	Porcentaje + IVA
Tarjeta de Crédito, Crédito Rotativo, Cartera Ordinaria y Crédito de Consumo	De 31 a 60	5 %
	De 61 a 90	8 %
Crédito de Libranza	De 61 a 90	5 %

- 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.
- ✓ Clientes Persona Jurídica.
 - Cobranza Prejurídica y Jurídica: Si la obligación está asignada a Casas de Cobranza o Abogados Externos, se causarán honorarios del 15% más IVA, calculados sobre el valor de cada pago realizado por el cliente a los productos correspondientes; honorarios que serán trasladados al respectivo proveedor por la gestión de cobro realizada.
- ✓ Las casas de cobranza y los abogados no están autorizados para recibir pagos.