BANCO GNB SUDAMERIS
NIT. 860.050.750-1

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO – CRÉDITO DE LIBRANZA BANCO GNB SUDAMERIS

Descripción General del Producto.

Definición.

Es una línea de crédito de libre inversión con el esquema de pago mensual por descuento directo de nómina (Libranza), otorgado a personas naturales vinculadas a las empresas que tienen suscrito convenio de descuento por nómina con el Banco GNB Sudameris.

Libranza: Documento mediante el cual una persona autoriza a su empleador, en forma irrevocable, para que descuente mensualmente de su salario las sumas necesarias para atender una obligación crediticia.

Beneficios.

- ✓ Documentación mínima y tiempos de respuesta ágiles.
- ✓ Acceso a montos amplios sin aval, según las condiciones del convenio.
- ✓ Tasas competitivas.
- ✓ Facilidad de plazos desde ciento ocho (108) meses según convenio y pensionados hasta ciento cuarenta y cuatro (144) meses.
- ✓ Compra de cartera o consolidación de deuda de otras entidades para mejorar el flujo de caja.
- ✓ Facilidad para el pago de la deuda por descuento a través de nómina.
- ✓ Solicitud del Estado de Cuenta a través del Sitio Web, Red Nacional de Oficinas y Línea Telelibranzas.
- ✓ Atención personalizada a través de la Línea Telelibranzas y Puntos de Atención Especializados.
- ✓ Tratamiento preferencial por ser Cliente del Banco o por estar vinculado con una empresa o fondo con la cual esté suscrito el convenio.

Canales de Atención.

El Banco pone a disposición de los Clientes de Libranzas los siguientes canales donde recibirán atención personalizada sobre el manejo y condiciones de sus créditos:

- ✓ **Portal de Pagos GNB Sudameris (PSE).**

  Canal para realizar el pago de Créditos Rotativos, Tarjetas de Crédito y Créditos de Libranza (que no hayan sido descontados por nómina) 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 Telelibranzas.**

  Bogotá: (57) 601 739 99 59 – Otras ciudades 01 8000 112 914.
  Lunes a viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m. / sábados 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

- ✓ **Línea de Atención de Cobranzas.**

  Bogotá: (57) 601 275 00 49 o (57) 601 275 00 45 - Otras ciudades 018000 121070.
  Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 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

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO – CRÉDITO DE LIBRANZA BANCO GNB SUDAMERIS

- ✓ **Asesor en Línea "Chat" y Buzón Contáctenos.**

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

- ✓ **Sitio Web del Banco** www.gnbsudameris.com.co

  Ingresando al sitio Web del Banco www.gnbsudameris.com.co, por la opción PERSONAS/Financiación/Crédito de Libranza/Solicitudes y diligenciando el formulario para realizar la solicitud.

A través de estos canales, nuestros Asesores prestan un servicio oportuno y especializado sobre consultas, solicitudes y reclamos relacionados con los créditos de Libranza, como:

- ✓ Asesoría sobre características y forma de operación del producto.
- ✓ Estado de la solicitud de crédito y confirmación de desembolso.
- ✓ Información general del estado del crédito y Centrales de Información Financiera.
- ✓ Solicitudes de certificaciones, paz y salvos, tablas de amortización, históricos de pago y estados de cuenta.
- ✓ Confirmación de aplicación de pagos, generación de comprobantes e información de devoluciones.
- ✓ Atención y radicación de quejas, reclamos y sugerencias.
- ✓ Asistente Virtual (WhatsApp).

Procedimiento para la Radicación de Quejas, Reclamos o Requerimientos.

Paso 1. Comuníquese a la Línea Telelibranzas 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.
Teléfono:	601 610 81 61 – 601 610 81 64 - FAX 601 6750385.
Correo Electrónico:	defensoria@ustarizabogados.com
Página Web:	www.ustarizabogados.com

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO – CRÉDITO DE LIBRANZA BANCO GNB SUDAMERIS

Aplicación de los Pagos.

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

- ✓ Honorarios y Gastos de Cobranza.
- ✓ Intereses Contingentes.
- ✓ Intereses de Mora.
- ✓ Intereses Corrientes.
- ✓ Cuentas por Cobrar por alivio o PAD.
- ✓ Comisiones.
- ✓ Capital en Mora.
- ✓ Capital Vigente.

Si la operación presenta saldo en el rubro 1687951488 Cuentas por Cobrar Alivio, este valor se incluye también dentro de la cancelación total.

Información de Cobranzas.

De acuerdo con las normas internas y de los entes de control, nos permitimos informarle el proceso de cobranza que realiza el Banco a las obligaciones que presentan incumplimiento en sus pagos:

- ✓ **Preventiva:** La gestión de cobranza se inicia antes del vencimiento de la obligación y se formaliza con la consulta del extracto mensual del producto, en el cual se da a conocer al Cliente el estado de cuenta, fecha de pago y valor a cancelar de la obligación. El Cliente puede solicitar un estado de cuenta en cualquier Oficina del Banco GNB Sudameris a nivel nacional.
  - ➢ Para nuevos suspendidos: de 0 a 15 días de mora se lleva a cabo a través de mensajes de texto o celular (SMS).
  - ➢ De 16 a 30 días de mora se envía (SMS). Se realiza por medio de cobranza externa a través de gestión telefónica (llamadas de entrada/llamadas de salida) o por gestión 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.
- ✓ **Administrativa:** a partir de los treinta y un (31) días de mora, por medio de cobranza externa 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 sesenta (60) 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 sesenta (60) días.
- ✓ En el evento de no lograr un contacto directo con el titular, el Banco procede a comunicarse con los codeudores o avalistas.

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

Entes Autorizados para Realizar la Gestión de Cobro.

Para las obligaciones en cobranza preventiva, administrativa, prejurídica y jurídica los entes autorizados para efectuar la gestión de cobro son: Gerencia de Recuperación de Cartera y Cobranza, Casas de Cobranza, Gerentes Comerciales, Abogados Internos.

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO – CRÉDITO DE LIBRANZA BANCO GNB SUDAMERIS

Gastos Derivados de la Cobranza.

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
Créditos de Libranzas	De 31 a 60	8%

Cobranza Prejurídica y Jurídica: Si la obligación presenta mora mayor o igual a sesenta (60) días y está asignada a Casas de Cobranza o Abogados Internos o Externos, se causarán honorarios del 20% 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.

Consulte los costos derivados de la Cobranza a través del Sitio web del Banco, Red Nacional de Oficinas o la Línea Telelibranzas en los teléfonos (601) 739 99 59 en Bogotá y 018000 112914 en resto del país, sin ningún costo.

Canales Autorizados para Realizar el Pago.

Los pagos de cuotas de obligaciones de Libranzas se podrán efectuar a través de los siguientes canales habilitados por el Banco:

- ✓ Red Nacional de Oficinas del Banco GNB Sudameris.
- ✓ Cajeros Automáticos de Servibanca con tarjeta débito de cualquier entidad financiera - opción: “Pago Fácil” / Código de Servicio: 835 / Número de Pago Electrónico (corresponde a la cédula de ciudadanía del Cliente) / Seleccionar el número de crédito a pagar.
- ✓ Banca Virtual del Banco GNB Sudameris para Clientes con acceso a este canal – opción: “Otros Convenios” – Crédito de Libranzas GNB /Digitar el número de crédito a pagar. Con fondos provenientes de cuentas del Banco GNB Sudameris.
- ✓ Portal de pagos GNB Sudameris PSE desde el sitio web del Banco www.gnbsudameris.com.co digitando el número de cédula con fondos provenientes de cualquier entidad financiera en Colombia.
- ✓ Para la Banca de Libranza a través de los corresponsales bancarios de Bancolombia a nivel nacional cuenta de recaudo nacional Bancolombia No. 2328 hasta de tres millones de pesos ($3.000.000.oo) en efectivo.

Las Casas de Cobranza y Abogados no están autorizados para recibir pagos, únicamente se deben realizar a través de los canales autorizados.

Procedimiento para el Prepago de Obligaciones.

El Banco ha centralizado el procedimiento de atención de clientes para cancelación de los créditos de libranza en oficinas especializadas indicadas en el sitio web del Banco, con el fin de brindarle alternativas para mejorar las condiciones financieras del crédito vigente con el Banco y recibir retroalimentación sobre el servicio brindado por nuestra Entidad.

Así mismo, teniendo en cuenta la operatividad del producto, para el pago anticipado de la obligación es requisito la presentación de un certificado actualizado de saldo en las oficinas mencionadas, con el fin de que los Clientes tengan conocimiento sobre el valor exacto adeudado al momento de efectuar el pago y garantizar que no quedarán saldos pendientes, lo que facilitará el proceso oportuno para dar la baja de descuentos ante las Pagadurías.
Para la expedición de este documento, el Banco ha establecido un término de atención de máximo cinco (5) días hábiles, contados a partir de la fecha de solicitud.

La certificación de saldos no genera ningún costo y tiene una vigencia máxima de 10 días hábiles.

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO – CRÉDITO DE LIBRANZA BANCO GNB SUDAMERIS

Canales Habilitados Para la Solicitud de Certificación de Saldos.

El Banco ha habilitado las siguientes Oficinas para la solicitud de certificaciones de saldos:

Ciudad	Oficina
Armenia	Principal Armenia
Barranquilla	Principal Barranquilla
	Prado
Bogotá	Principal Bogotá
	Cedritos
	Centro Internacional
Bucaramanga	Principal Bucaramanga
Buenaventura	Principal Buenaventura
Cali	Principal Cali
	Paso del Comercio
Cartagena	Principal Cartagena
	Avenida San Martín
Cúcuta	Punto de Atención Crédito de Libranza
Ibagué	Principal Ibagué
Manizales	Principal Manizales

Ciudad	Oficina
Medellín	Vicente Uribe
	Viva Envigado
	Principal Medellín
Montería	Principal Montería
Neiva	Principal Neiva
Pasto	Principal Pasto
Pereira	Principal Pereira
Popayán	Principal Popayán
Riohacha	Principal Riohacha
Santa Marta	Principal Santa Marta
Sincelejo	Principal Sincelejo
Tunja	Principal Tunja
	Centro Histórico
Villavicencio	Principal Villavicencio
Yopal	Principal Yopal

Consulte la dirección y ubicación de cada Oficina en el sitio web del Banco: www.gnbsudameris.com.co/Oficinas

Para el caso de Clientes que se encuentren ubicados en una ciudad donde no haya presencia de Oficinas, las solicitudes podrán ser tramitadas a través de la Línea Telelibranzas, previa validación y comprobación de datos del Cliente:

Bogotá: (57) 601 739 99 59
Otras Ciudades: 018000 112914
Horarios de atención: Lunes a viernes 8:00 a.m. a 6:00 p.m. - Sábados 8:00 a.m. a 4:00 p.m.