

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 entre 25 y 80 años de edad, 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.

Beneficios.

- ✓ Plazo desde 12 hasta 60 meses.
- ✓ Cuotas mensuales que incluyen amortización de capital e intereses y seguro de vida.
- ✓ Edad de 25 a 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.

Posibilidad para hacer el pago de su cuota con débito a su cuenta de ahorros o cuenta corriente de 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 deudores el cual ampara el pago del saldo 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 coloca a disposición de los Clientes de Crédito de Consumo los siguientes canales diseñados para consulta y/o ejecución de transacciones en 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.

- ✓ **Líneas de Servicio al Cliente.**

Servicio telefónico personalizado que brinda soporte e información sobre los productos y servicios financieros.

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO- CRÉDITO CONSUMO

✓ Red Nacional de Oficinas.

Atención personalizada y acceso a nuestro portafolio de productos y servicios a nivel nacional.

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

Transacciones de Crédito Rotativo Por Canal.

Transacciones	Canal			
	Banca Virtual	Audio Respuesta	Línea 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			✓	✓

Atención al Cliente.

Con el fin de brindar un servicio personalizado y oportuno, el Banco GNB Sudameris tiene a su disposición la Línea de Servicio al Cliente GNB en Contacto y GNB Premier, las cuales están diseñadas para ofrecer el soporte requerido por nuestros Clientes:

- ✓ 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.

Línea de Servicio GNB en Contacto Bogotá: (571) 3 07 7707
Otras Ciudades: 01 8000 910499 - 018000 910660

Línea de Servicio al Cliente GNB Premier Bogotá: (57 1) 3361500
Otras Ciudades: 01 8000 512236

Lunes a Domingo 24 horas al día

Asesor en Línea "Chat" y Buzón Contáctenos www.gnbsudameris.com.co

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO- CRÉDITO CONSUMO

Procedimiento para la Radicación de Quejas, Reclamos o Requerimientos.

Paso 1. Comuníquese a la Línea de Servicio 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: (571) 6108161 - (571) 6108164 - FAX 6750385.

Correo Electrónico: defensoria@ustarizabogados.com

Sitio Web: www.ustarizabogados.com