

REGLAMENTO DE TARJETA DE CRÉDITO

El presente Reglamento tiene como finalidad dar a conocer los lineamientos para el manejo de la TARJETA DE CRÉDITO de las franquicias VISA y/o MASTERCARD, establecidas por el Banco GNB Sudameris (en adelante el BANCO) y de cumplimiento por parte del CLIENTE.

1. Condiciones Para Acceder al Producto.

1.1. Formalidades Generales para Acceder a la Tarjeta de Crédito.

1.2. Solicitud de Tarjeta de Crédito.

Para adquirir el producto de Tarjeta de Crédito, el CLIENTE debe diligenciar los formatos de vinculación, haber suscrito el Contrato para la Utilización de Productos y Servicios Financieros, y cumplir con los requisitos establecidos por el BANCO para acceder al producto.

1.3. La entrega de la Tarjeta se efectúa en la dirección informada por el CLIENTE en el formato de vinculación o en la Oficina en la cual solicitó el producto.

2. Asignación de Clave, Entrega y Activación de la Tarjeta.

2.1. Una vez efectuada la entrega de la Tarjeta, el CLIENTE puede proceder con su activación a través de los siguientes medios:

- ✓ Cajeros Automáticos de la Red Verde de Servibanca.
- ✓ Dispositivos electrónicos en cualquier Oficina de la Red Nacional del BANCO.

Para las opciones anteriores el BANCO realiza la entrega al CLIENTE de una clave de uso confidencial, personal e intransferible, con la cual puede activar su Tarjeta.

- ✓ En la Banca Virtual por medio de la opción Administración de Tarjetas, ingresando con su usuario, clave y token en los casos que aplique.

El BANCO puede efectuar la activación de la tarjeta si transcurridos de quince (15) días calendario de su entrega, el Cliente no la ha activado.

2.2. Una vez activada la Tarjeta de Crédito, el CLIENTE puede hacer uso de ella en todos los canales, al día hábil siguiente de efectuar el proceso de activación.

3. Operaciones Generales Para el Uso de la Tarjeta de Crédito.

3.1. Avances en Efectivo.

3.1.1. El CLIENTE tiene la posibilidad de realizar avances, a través de los siguientes canales:

- ✓ Cajeros Automáticos de Servibanca.
- ✓ Cajeros Automáticos de otras redes.
- ✓ Banca Virtual y Banca Móvil del Banco GNB Sudameris con abono a sus cuentas del Banco GNB Sudameris.
- ✓ Red Nacional de Oficinas del Banco GNB Sudameris (Dispositivos electrónicos).
- ✓ Otras entidades financieras afiliadas a las Redes VISA y/o MASTERCARD.
- ✓ Los demás que el BANCO ofrezca en la medida que sean implementados.

3.1.2. Para acceder a avances en efectivo, la Tarjeta debe encontrarse al día en los pagos, contar con cupo disponible para este tipo de transacciones y no presentar ningún tipo de bloqueo.

3.1.3. Las operaciones que se realicen a través de Cajeros Automáticos, Dispositivos Electrónicos en las Oficinas, Banca Virtual y Banca Móvil, con la Tarjeta y clave del CLIENTE, afectan los cupos de la Tarjeta y generan registros electrónicos, los cuales se tendrán en cuenta como prueba de las transacciones realizadas, por lo tanto, el CLIENTE debe revisar dichas operaciones las cuales se informan a través del extracto de cuenta y en caso de observar alguna diferencia y/o inconsistencia reportarla oportunamente al BANCO.

REGLAMENTO DE TARJETA DE CRÉDITO

3.2. Compras en Establecimientos Comerciales.

3.2.1. Con la Tarjeta de Crédito, el CLIENTE puede realizar consumos en los establecimientos comerciales adscritos a cualquier Sistema de Pago de bajo valor, hasta por el cupo que el BANCO le asigne, el cual puede ser consultado en el extracto mensual y en la Banca Virtual.

3.2.2. Por cada compra de bienes y servicios que el CLIENTE efectúe con la Tarjeta de Crédito a nivel nacional o internacional, se generan puntos acumulables, los cuales se encuentran sujetos a las “Condiciones Generales del Programa Gane Puntos - Gane Premios” y/o demás documentos que correspondan, publicados por el BANCO en su Sitio Web.

3.2.3. El BANCO no será responsable en el evento que cualquier establecimiento afiliado a un Sistema de Pago de bajo valor, se niegue a admitir el uso de la Tarjeta; tampoco por la calidad, cantidad, marca o cualquier otro aspecto de las mercancías o servicios que adquiera u obtenga el CLIENTE con la Tarjeta.

3.2.4. El BANCO está facultado por el CLIENTE, para ceder los comprobantes de venta a un Banco Adquiriente, originados por las compras efectuadas con la Tarjeta de Crédito, en caso de cualquier controversia.

3.3. Pagos.

Con la Tarjeta de Crédito, el CLIENTE puede realizar los pagos de impuestos y de servicios públicos y privados (celular, televisión, internet, etc.) a través de los canales definidos por el BANCO y publicados en su Sitio Web.

3.4. Diferido de Utilizaciones.

3.4.1. Los avances en la Banca Virtual, las compras en establecimientos comerciales y los pagos efectuados con la Tarjeta de Crédito, podrán ser diferidos al número de cuotas definidas por el CLIENTE dentro del rango de plazos establecido por el BANCO.

3.4.2. Para el caso de avances en cajeros automáticos y las compras realizadas en el exterior, el valor es diferido automáticamente a treinta y seis (36) cuotas.

3.4.3. Si el CLIENTE requiere efectuar el pago de una compra, pago o avance en un tiempo menor al plazo diferido, puede efectuar pagos dirigidos a través de la Red Nacional de Oficinas del BANCO una vez realizado el pago mínimo al que hubiere lugar.

3.5. Recomendaciones de Seguridad.

El BANCO emite de manera permanente recomendaciones de seguridad para el uso de la Tarjeta de Crédito por parte del CLIENTE, las cuales son informadas a través de los diferentes canales y con las instrucciones de uso contenidas y disponibles en el sitio Web del BANCO.

Así mismo, el CLIENTE podrá efectuar la personalización de las transacciones de su Tarjeta de Crédito relacionadas con compras, avances y consultas en los diferentes canales, mediante la parametrización en la Banca Virtual o a través de la Red Nacional de Oficinas.

4. Manejo del Cupo de Crédito.

4.1. Cada vez que el CLIENTE utilice la Tarjeta de Crédito se afecta el cupo otorgado por el BANCO.

4.2. La Tarjeta de Crédito maneja un cupo rotativo; por lo tanto, cada vez que el CLIENTE efectúe pagos, el cupo se libera proporcionalmente de acuerdo con la distribución del pago y su aplicación a capital.

4.3. El CLIENTE acepta y conoce que el BANCO podrá concederle, potestativamente y si las condiciones crediticias lo permiten, un sobrecupo en su Tarjeta de Crédito. No obstante, en el evento en que EL CLIENTE lo llegare a utilizar total o parcialmente, se entiende que el cupo disponible se ha agotado y por ende procederá el bloqueo de la Tarjeta, mientras se registra el pago correspondiente para habilitar nuevamente el cupo disponible. Adicional a lo anterior, tratándose del sobrecupo que el BANCO le llegare a otorgar, EL CLIENTE acepta que el pago del monto empleado del mismo se realice de manera inmediata, es decir, en el siguiente corte de facturación.

4.4. Todo aumento en el cupo de crédito se encuentra sujeto al estudio previo del BANCO para determinar la solvencia y capacidad de pago del CLIENTE, así como el manejo que este le haya dado a la Tarjeta y en especial al cumplimiento en el pago de la obligación contraída.

4.5. El BANCO se reserva la facultad para modificar o no el cupo de crédito de la Tarjeta Crédito. En todo caso, el BANCO informará por escrito al CLIENTE cualquier modificación que se efectúe al cupo asignado.

REGLAMENTO DE TARJETA DE CRÉDITO

4.6. Independientemente del cumplimiento de las condiciones para la aprobación del cupo de crédito, el otorgamiento de Tarjetas y cupos está sujeto a la disponibilidad de recursos del BANCO y a la destinación que este decida darle a tales recursos.

4.7. Por seguridad, el BANCO administra ciertos parámetros para el manejo de la Tarjeta de Crédito (montos, frecuencias y otros), los cuales pueden ser consultados por el CLIENTE personalmente, en cualquier Oficina de la Red Nacional o a través de la Línea de Atención al Cliente GNB en Contacto.

5. Estados de Cuenta y Pagos.

5.1. El BANCO mensualmente genera un estado de cuenta o extracto en el que se presentará la liquidación de las sumas que el CLIENTE adeuda por concepto de capital, intereses, cuotas de manejo y demás valores a cargo de EL CLIENTE. En el caso de las utilidades internacionales se presentará en el estado de cuenta el valor original de la transacción, en moneda original y/o convertida a dólares de los Estados Unidos de América; los cargos y abonos, así como el saldo diferido de la transacción, se presentarán en pesos colombianos. Para los efectos anteriores se utilizará la tasa de cambio usada por las franquicias VISA o MASTERCARD, el día en que es recibida la transacción. Dicho extracto será enviado por el BANCO a la dirección registrada por el CLIENTE, ya sea física o electrónica y estará también a disposición en la Banca Virtual por tres (3) meses.

5.2. En el evento que el CLIENTE no reciba oportunamente el estado de cuenta, puede solicitarlo en cualquier Oficina de la Red Nacional del BANCO, en la Línea de Atención al Cliente GNB en Contacto o consultarlo a través de la Banca Virtual.

5.3. El CLIENTE debe cancelar por lo menos el valor del pago mínimo que se indica en el estado de cuenta. El pago en las fechas y valores establecidos, evita la generación de intereses moratorios, bloqueo de la tarjeta, reportes negativos en Centrales de Información Financiera y ejecución de procesos de cobranza.

5.4. El CLIENTE debe revisar el contenido de los estados de cuenta de su Tarjeta e informar al BANCO las diferencias y/o inconsistencias que encuentre en ellos dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de corte. Este plazo no implica una renuncia a los derechos de EL CLIENTE y se establece conforme a los términos y condiciones a los cuales se encuentran sujetas las transacciones, en los reglamentos de los Sistemas de Pago de bajo valor y/o las franquicias VISA o MASTERCARD y a las pólizas de seguro de las Tarjetas.

5.5. El CLIENTE puede efectuar el pago de la Tarjeta de Crédito a través de cualquier Oficina de la Red Nacional, la Banca Virtual, Banca Móvil, Portal de Pagos GNB Sudameris, Cajeros Automáticos de Servibanca u otras entidades financieras afiliadas a las franquicias VISA y/o MASTERCARD. Teniendo en cuenta que, en este último caso, este pago se verá reflejado hasta tres (3) días hábiles después de realizado.

5.6. Por cada pago y después del corte de la Tarjeta de Crédito, el CLIENTE puede consultar en la Banca Virtual el comprobante donde se discrimina cada uno de los rubros de la aplicación del pago. Para aquellos CLIENTES que no hayan realizado el registro en la Banca Virtual, deberán solicitar el comprobante a través de la Línea de Atención al Cliente GNB en Contacto.

6. Tarjetas Amparadas.

6.1. Todas las Tarjetas Amparadas se rigen bajo el presente Reglamento y las obligaciones adquiridas por su uso están a cargo del CLIENTE.

6.2. El cupo asignado a las Tarjetas amparadas, es definido por el CLIENTE en el momento del otorgamiento de la misma y se carga al cupo de la Tarjeta principal. Las cuantías adicionales que solicite el CLIENTE, son sometidas a estudio y aprobación del BANCO de acuerdo con su capacidad de pago.

6.3. Las Tarjetas Amparadas se emiten sobre la misma franquicia de la tarjeta principal.

7. Compra de Cartera.

7.1. El BANCO efectúa la compra de cartera de cualquier Tarjeta de Crédito de marca abierta o privada. Para acceder a esta operación, el CLIENTE se debe encontrar al día en sus pagos y poseer un cupo de crédito aprobado que cubra el valor de la compra.

7.2. El número de cuotas para diferir el valor de la compra de cartera, lo debe definir el CLIENTE dentro del rango de plazos establecido por el BANCO.

7.3. El CLIENTE puede solicitar más de una compra de cartera sobre la misma Tarjeta, siempre y cuando el cupo lo permita.

7.4. Las tasas de interés para la compra de cartera son diferenciales de acuerdo con el plazo pactado o con lo definido por el BANCO.

REGLAMENTO DE TARJETA DE CRÉDITO

8. Novedades de la Tarjeta de Crédito.

8.1. Bloqueo por Solicitud del CLIENTE.

- ✓ El CLIENTE debe solicitar oportunamente el bloqueo de la Tarjeta de Crédito cuando exista hurto, robo, pérdida o fraude, a través de los siguientes canales:
 - Línea de Atención al Cliente GNB en Contacto, en Bogotá (57) 601 307 77 07, Otras Ciudades 01 8000 910499 o 01 8000 910660.
 - Línea de Atención al Cliente GNB Premier, en Bogotá (57) 601 336 15 00, otras ciudades 01 8000 512236.
 - Banca Virtual, a través del Sitio Web www.gnbsudameris.com.co.
 - Banca Móvil, a través de la aplicación para dispositivos móviles “Banca Móvil GNB Sudameris”.
 - Red Nacional de Oficinas.
 - A través del Gerente/Director de Negocios cuando el producto sea una Tarjeta de Crédito Corporativa.
- ✓ El BANCO y los establecimientos comerciales afiliados a los Sistemas de Pago de Bajo Valor, pueden retener la Tarjeta en el evento que se haya reportado como extraviada o hurtada.

8.2. Bloqueo por Disposición del BANCO.

El BANCO efectúa el bloqueo de la Tarjeta del CLIENTE, cuando:

- ✓ El saldo de una Tarjeta principal o amparada presente mora, sobrecupo, mal manejo, dudoso recaudo o cartera castigada.
- ✓ Tenga bloqueo por mora en otros productos.
- ✓ Las operaciones inusuales no se han podido confirmar con el CLIENTE.
- ✓ Existan situaciones propias del CLIENTE que generen riesgo para el BANCO.

8.3. Desbloqueo.

- ✓ En los casos en que se ha efectuado bloqueo por fraude, hurto o robo, el BANCO no realiza el desbloqueo, por lo tanto, el CLIENTE debe solicitar la reexpedición de la Tarjeta.
- ✓ Para desbloqueo por intentos fallidos con clave errada, el CLIENTE debe esperar 24 horas para volver a utilizar el plástico. En caso de no recordar la clave, se debe acercar a una Oficina de la Red Nacional del BANCO y proceder con las indicaciones dadas por el Asesor.
- ✓ Para los bloqueos por mora y sobrecupo, el CLIENTE debe realizar el pago de la obligación vencida o sobrecupo, con lo cual se generará el desbloqueo de la Tarjeta de Crédito, al siguiente día hábil.
- ✓ En el evento de presentarse bloqueo preventivo por disposición del BANCO, el CLIENTE debe comunicarse con la Línea de Atención al Cliente GNB en Contacto y solicitar el desbloqueo de su Tarjeta de Crédito.

8.4. Reposición del Plástico.

El CLIENTE puede solicitar por escrito la reposición de un nuevo plástico por causa de daño o deterioro de alguno de sus componentes, mediante solicitud en una Oficina de la Red Nacional del BANCO. En este caso, el nuevo plástico mantiene el número de la Tarjeta y cambia la fecha de vencimiento.

8.5. Reexpedición del Plástico.

- ✓ El CLIENTE debe solicitar una nueva Tarjeta, por causa de fraude, pérdida, hurto o robo. En este caso se genera un nuevo plástico con fecha de vencimiento y número de Tarjeta diferentes.
- ✓ El BANCO traslada a su nueva Tarjeta el saldo pendiente por utilización de la Tarjeta extraviada, hurtada o robada, siempre y cuando se autorice dicha expedición, caso en el cual el CLIENTE debe asumir el costo correspondiente al nuevo plástico.

REGLAMENTO DE TARJETA DE CRÉDITO

9. Cancelación de la Tarjeta de Crédito.

La Tarjeta de Crédito, podrá ser cancelada, en los siguientes eventos:

9.1. Por disposición unilateral del CLIENTE, efectuando el pago total del saldo de la Tarjeta de Crédito y solicitando su cancelación. Con base en lo anterior, el CLIENTE puede solicitar en cualquier Oficina de la Red Nacional del BANCO y sin ningún costo, el Paz y Salvo de la deuda junto con la devolución del pagaré, siempre y cuando este no se encuentre amparando otra obligación.

9.2. Por decisión unilateral del BANCO y con previo aviso al Cliente por cualquier medio idóneo, en los siguientes casos:

- ✓ El no pago de cualquier suma de dinero que se adeude, en los términos y condiciones descritos en el Estado de Cuenta.
- ✓ El pago de la Tarjeta con cheques girados por el CLIENTE y que el banco librado no pague por causas imputables al CLIENTE.
- ✓ Cuando el CLIENTE entre en una situación de quebranto patrimonial, liquidación forzosa o administrativa, o cuando contra él se inicie cualquier investigación de carácter penal relacionado con el lavado de activos, financiación del terrorismo o cualquier otro delito conexo o complementario de estos que afecten el desarrollo de este producto.

9.3. En caso de cancelación por cualquier causa de la Tarjeta de Crédito, se cancelará de manera automática la Tarjeta de Crédito amparada que haya sido emitida.

Frente a la ocurrencia de cualquiera de los eventos señalados anteriormente, el BANCO podrá exigir de manera inmediata, el pago de la totalidad de las sumas adeudadas por el CLIENTE hasta la fecha, en las cuales se incluye la cuota de manejo al momento de la cancelación de la Tarjeta de Crédito así como, los costos de cobranza prejudicial o jurídica por la gestión que efectivamente realice por este concepto.

10. Costos Asociados.

10.1. Cuota de Manejo.

- ✓ El costo por concepto de cuota de manejo de la Tarjeta de Crédito es fijado por el BANCO en pesos colombianos, se cobrará mes vencido y estará a disposición de EL CLIENTE a través del Sitio Web del Banco y la Red Nacional de Oficinas.

10.2. Intereses.

- ✓ Por cada compra, pago y avance en efectivo que realice el CLIENTE con la Tarjeta de Crédito, se generan intereses corrientes desde el primer día, los cuales se mantienen durante el tiempo asignado por el CLIENTE a la transacción; en caso de que no cancele la obligación en los tiempos establecidos, se generan intereses de mora.
- ✓ Previo a la transacción el CLIENTE puede conocer en el Sitio Web del BANCO y la Red Nacional de Oficinas los intereses corrientes que el BANCO cobra por las transacciones que se realicen.
- ✓ Si el CLIENTE efectúa el pago total de su compra durante el primer mes, no genera intereses corrientes.
- ✓ Los intereses corrientes se liquidan a la fecha de la transacción y a la tasa vigente por los días en que fue utilizado el cupo de crédito.
- ✓ Los intereses corrientes y de mora, son establecidos por el BANCO o las autoridades competentes y son informados en los extractos y en el sitio Web del Banco.
- ✓ El pago de los intereses de mora no impide al BANCO el ejercicio de las demás acciones legales a que hubiere lugar.
- ✓ La mora en el pago de la cuota señalada en el estado de cuenta de la Tarjeta de Crédito o la mora en el reintegro de un sobrecupo que se hubiere producido, autoriza irrevocablemente al BANCO a debitar de la Cuenta Corriente y/o de Ahorros o de cualquier suma o depósito que tenga el CLIENTE en el BANCO, el total de la obligación a cargo del CLIENTE, sin perjuicio que el BANCO pueda ejercer las acciones judiciales a que haya lugar por los saldos no cubiertos en la forma indicada (art. 1385 Código del Comercio).
- ✓ En lo referente a intereses moratorios, el BANCO podrá cobrar hasta la tasa máxima permitida por la ley.

REGLAMENTO DE TARJETA DE CRÉDITO

10.3. Otras Comisiones.

Todos los costos, comisiones, tasas e impuestos asociados a la Tarjeta de Crédito son informados en el Sitio Web y en la Red Nacional de Oficinas del BANCO, y entregados al CLIENTE en el momento de la apertura del producto.

11. Vigencia del Plástico.

La renovación de la Tarjeta de Crédito, llegado el vencimiento del plástico, está sujeta al comportamiento histórico del CLIENTE en el uso de la Tarjeta y de los demás productos que adquiera con el BANCO. Previo al vencimiento, el BANCO efectúa la renovación, para lo cual contacta al CLIENTE a fin de acordar la entrega del nuevo plástico.

12. Vigencia del Reglamento.

La vigencia del presente Reglamento es indefinida, sin perjuicio de las modificaciones por parte del BANCO, las cuales serán informadas al CLIENTE, a través de la Red Nacional de Oficinas, el Sitio Web www.gnbsudameris.com.co o cualquier otro medio idóneo.

13. Disposición y reconocimiento de Información.

EL CLIENTE reconoce que ha leído y comprendido este Reglamento y el “Contrato para la Utilización de Productos y Servicios Financieros” siendo informado que podrá disponer del contenido de estos documentos a través del Sitio Web y/o en la Red Nacional de Oficina