

REGLAMENTO TARJETA DÉBITO

El presente Reglamento tiene como finalidad dar a conocer las condiciones de manejo de la TARJETA DÉBITO, establecidas por el Banco GNB Sudameris S.A. (en adelante el BANCO) y de cumplimiento por parte del CLIENTE.

1. Entrega y Activación de la Tarjeta.

1.1. El CLIENTE puede solicitar la entrega de la Tarjeta Débito una vez haya adquirido cualquiera de los productos que le permitan la utilización de este servicio.

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

- ✓ En la Banca Virtual por medio de la opción Administración de Tarjetas, ingresando con su usuario, clave y token en los casos que aplique.
- ✓ Realizando el cambio de la clave asignada por el BANCO, a través de las siguientes opciones:
 - Cajeros Automáticos de la Red Servibanca.
 - Pin-Pad en cualquier Oficina del BANCO (dispositivos en Caja).

1.3. El CLIENTE puede hacer uso de la Tarjeta en todos los canales, al día hábil siguiente de efectuar el proceso de activación.

2. Operaciones y Condiciones Generales para el Uso de la Tarjeta.

2.1. Consultas.

Saldos y movimientos de los productos asociados a la Tarjeta Débito que el CLIENTE tenga con el BANCO.

2.2. Transferencias.

A través de los Cajeros Automáticos de Servibanca entre cuentas (Corriente, de Ahorros y Cartera Colectiva CASH) de un mismo titular, siempre y cuando las cuentas estén asociadas a la Tarjeta.

2.3. Retiros de Efectivo.

El CLIENTE puede efectuar retiros mediante los siguientes canales, siempre y cuando existan recursos disponibles en la Cuenta, hasta los montos diarios autorizados por el BANCO; los cuales son informados a través de la Línea de Atención al Cliente GNB en Contacto y la Red Nacional de Oficinas:

- ✓ Cajeros Automáticos de Servibanca.
- ✓ Cajeros Automáticos de Otras Redes.
- ✓ Red Nacional de Oficinas del BANCO.
- ✓ Los demás que el BANCO ofrezca en la medida que sean implementados.

2.4. Compras en Establecimientos Comerciales.

Consumos en los establecimientos comerciales adscritos al sistema VISA, hasta por la cantidad disponible en la Cuenta de Ahorros, Corriente y/o Cartera Colectiva CASH y hasta el monto diario autorizado por el BANCO.

2.5. Pagos.

Pago de facturas de servicios públicos y privados (Gas, luz, agua, telefonía celular, impuestos, etc.) a través de la Banca Virtual, Banca Móvil y Cajeros Automáticos de Servibanca y otras redes.

Las operaciones que se realicen con la Tarjeta Débito afectan los saldos de las Cuentas Corrientes, Cuentas de Ahorros y/o Cartera Colectiva CASH; así mismo, generan los registros y comprobantes correspondientes, los cuales contienen el detalle de los movimientos, el número de la cuenta y demás datos de la Tarjeta.

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

REGLAMENTO TARJETA DÉBITO

2.6. Recomendaciones de Seguridad.

El BANCO emite de manera permanente recomendaciones de seguridad para el uso de la Tarjeta Débito por parte del CLIENTE, las cuales son informadas a través de los diferentes canales establecidos por el Banco.

3. Tarjetas Asociadas.

El BANCO puede autorizar la emisión de una Tarjeta Débito asociada por solicitud y bajo la responsabilidad del CLIENTE, la cual permite utilizar los servicios que presten a través de la(s) misma(s) persona(s) expresamente indicadas por éste. En estos casos, el o los autorizados se comprometen frente al BANCO en las mismas condiciones del CLIENTE, quién así mismo es responsable solidariamente por las obligaciones de los autorizados.

4. Novedades de la Tarjeta.

4.1. Bloqueo por Solicitud del Cliente.

- ✓ El CLIENTE debe solicitar oportunamente el bloqueo de la Tarjeta Débito cuando exista hurto, robo, pérdida o fraude, a través de los siguientes canales:
 - Línea de Atención al Cliente GNB en Contacto 601 307 77 07 en Bogotá, Otras Ciudades 018000 910499 ó 018000 910660.
 - 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.

4.2. Bloqueo por Disposición del BANCO.

- ✓ Cuando se presenten operaciones inusuales que requieren confirmación por parte del CLIENTE y no se logre su ubicación, el BANCO por seguridad procede a bloquear preventivamente la Tarjeta.
- ✓ Así mismo, el BANCO puede bloquear de manera preventiva la Tarjeta Débito por razones de seguridad o por cualquier circunstancia objetiva que así lo amerite, dando aviso oportuno al CLIENTE.

4.3. 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, el CLIENTE debe dirigirse a una Oficina de la Red Nacional del BANCO y continuar con las indicaciones dadas por el Asesor.
- ✓ 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 Débito.

4.4. Reposición y Reexpedición del Plástico.

- ✓ La reposición de un nuevo plástico se puede presentar por daño o deterioro.
- ✓ La reexpedición de la Tarjeta se origina en caso de fraude, pérdida, hurto o robo, caso en el cual el CLIENTE debe asumir el costo correspondiente al nuevo plástico.

En tales eventos, el CLIENTE debe presentar solicitud escrita en una Oficina de la Red Nacional del BANCO.

REGLAMENTO TARJETA DÉBITO

5. Cancelación del Servicio.

La Tarjeta Débito se puede dar por terminada, en los siguientes eventos:

- ✓ Finalización por cualquier causa de todos los productos asociados.
- ✓ Por no renovarse el término de vigencia de la Tarjeta Débito.
- ✓ Por decisión unilateral de una de las partes, en cualquier tiempo mediante aviso dado a la otra.

6. Costos Asociados.

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

7. Vigencia del Plástico.

El BANCO efectúa la renovación automática de la Tarjeta Débito previamente a que ésta cumpla la fecha de vencimiento, para lo cual contacta al CLIENTE oportunamente con el fin de coordinar la entrega del nuevo plástico.

8. 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, en el Sitio Web www.gnbsudameris.com.co o en cualquier otro medio idóneo.

Por la naturaleza de las operaciones que se pueden realizar mediante la Tarjeta Débito, lo no previsto en este Reglamento se registrará por:

- ✓ Las disposiciones contenidas en los Reglamentos de aquellos productos que permiten el uso de la Tarjeta Débito, los cuales se entregan al CLIENTE en el momento de adquirirlos y se encuentran disponibles en el Sitio Web y en la Red de Oficinas del Banco.
- ✓ Lo dispuesto en la Ley.

9. Disposición de la Información.

Este Reglamento y el “Contrato para la Utilización de Productos y Servicios Financieros” se encuentran a disposición del CLIENTE en el Sitio Web y en la Red Nacional de Oficinas del BANCO.

| FECHA ACTUALIZACIÓN | DESCRIPCIÓN MODIFICACIONES |
|--------------------------|---|
| 30 de julio de 2012 | Se efectúan modificaciones de forma y estructura del Reglamento, a fin de mejorar la información suministrada a los Consumidores Financieros, con ocasión a lo reglamentado en la C.E. 038 de la Superintendencia Financiera de Colombia. |
| 26 de septiembre de 2012 | Modificación relacionada con la disposición de información para el Cliente. |
| 31 de mayo de 2021 | Se realizan modificaciones relacionadas con la activación de la Tarjeta a través de la Banca Virtual. Se elimina la entrega del instructivo de uso de la Tarjeta. Se cambia el nombre de Línea de Servicio al Cliente GNB en Contacto por Línea de Atención al Cliente GNB en Contacto. |
| 24 de agosto de 2023 | Se elimina del numeral 4.1. el canal Audiorespuesta, por cuanto a partir de la fecha no estará disponible. |