

POLÍTICAS Y MECANISMOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA PERSONA JURÍDICA

De acuerdo con lo dispuesto en la normativa externa en materia de cobro de cartera vencida (Circular 048 de 2008 de la Superintendencia Financiera de Colombia "Instrucciones Relacionadas con las Condiciones de la Gestión de Cobranza Prejudicial", Artículo 1629 del Código Civil, "gastos ocasionados por el pago", Ley 1266 de 2008 "Disposiciones Generales de Hábeas Data", Ley 2157 de 2021 "Borrón y Cuenta Nueva", Ley 2300 de 2023 "Derecho a la Intimidad a los Consumidores"), a continuación se describe el proceso que realiza el Banco a las obligaciones que entran en incumplimiento en sus pagos:

Gestión Preventiva: se inicia antes del vencimiento de la obligación y se formaliza con el envío del extracto mensual del producto al cliente, en el cual se da a conocer al deudor el estado de cuenta, fecha de pago y valor de la cuota a cancelar.

Gestión Administrativa: se realiza contacto con los clientes a través de los Gerentes de Negocios a cargo de la relación comercial o a través de medios masivos (mensajes de texto, correo electrónico, gestión telefónica, comunicaciones escritas, entre otros), para aquellas obligaciones en edad de mora a partir del cuarto (4to) día de vencimiento y hasta los cincuenta y nueve (59 días).

Cobranza Prejurídica y Jurídica: de persistir la mora en la obligación y de acuerdo con las políticas vigentes del Banco, esta será asignada a partir de los sesenta (60) días de mora a los Abogados y Casas de Cobranza autorizados, para su gestión de cobranza.

En el evento de no lograr un contacto directo con el titular, el Banco procederá a comunicarse con los codeudores o avalistas con el fin de realizar la gestión de cobranza correspondiente.

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

ENTES AUTORIZADOS PARA REALIZAR LA GESTIÓN DE COBRO A CLIENTES CON OBLIGACIONES EN MORA

* Gerentes Comerciales del Banco GNB Sudameris: Efectúan gestión comercial a obligaciones que tengan entre cuatro (4) y ochenta y nueve (89) días de mora.

* Gerencia de Recuperación de Cartera y Cobranza, 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 igual o superior a sesenta (60) días o cualquier otra mora que defina el Banco de acuerdo con la situación del deudor.

GASTOS DERIVADOS DE LA COBRANZA

Cobranza Prejurídica y Jurídica: si la obligación está asignada a Casas de Cobranza o Abogados Externos, se causarán honorarios del 20% 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.

CANALES AUTORIZADOS PARA REALIZAR EL PAGO

* Red Nacional de Oficinas del Banco GNB Sudameris. Todos los productos.

* Banca Virtual del Banco GNB Sudameris para clientes con acceso a este canal. Con fondos provenientes de cuentas del Banco GNB Sudameris.

* Oficinas de los Bancos afiliados VISA y Mastercard, para el producto Tarjeta de Crédito.

Las Casas de Cobranza y Abogados no están autorizados para recibir pagos, estos deben efectuarse a través de los canales autorizados.

CANALES DE ATENCIÓN

Línea de Atención al Cliente GNB en Contacto: (57) 601 307 77 07 en Bogotá y línea gratuita 018000 910499 o 018000 910660 a nivel nacional.

Línea de Atención de Cobranzas: (57) 601 2 75 00 49 o (57) 601 2 75 00 45 en Bogotá y línea gratuita 018000 121070 a nivel nacional.