

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - CRÉDITO CARTERA ORDINARIA

*Descripción General del Producto.

Definición.

Crédito diseñado para atender necesidades de financiación, mediante el cual se otorgan recursos económicos destinados a cubrir actividades productivas (capital de trabajo y/o adquisición de activos fijos).

Beneficios.

- ✓ Acceso a créditos de libre destinación.
- ✓ Obtención de liquidez a corto plazo.
- ✓ Mejoramiento de flujo de caja.
- ✓ Compra de cartera de productos financieros a otras entidades bancarias.
- ✓ Atención personalizada en nuestra Red de Oficinas a nivel nacional.

Canales de Atención y Manejo del Producto.

El Banco pone a disposición de los clientes de Cartera Ordinaria los siguientes canales diseñados para la atención y/o ejecución de transacciones para 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, desembolsos, pagos e impresión de extractos.

✓ Banca Móvil.

Canal electrónico que le permite realizar consultas y transacciones de manera fácil, ágil y segura a través de un dispositivo móvil.

Para descargar la aplicación nuestros clientes deben estar registrados en la Banca Virtual.

✓ Portal de Pagos GNB Sudameris.

Canal para realizar el pago de Créditos Rotativos, Tarjetas de Crédito y Créditos de Libranza 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 de Atención al Cliente GNB en Contacto.

Bogotá: (57) 601 307 77 07 - Otras ciudades 018000 910499 - 018000 910660.
Lunes a viernes 7:00 a.m. a 7:00 p.m. / Sábados, domingos y festivos de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

✓ Línea de Atención al Cliente GNB Premier.

Bogotá: (57) 601 336 15 00 - Otras ciudades 018000 512236.
Lunes a viernes 8:00 a.m. a 5:00 p.m. / Sábados, domingos y festivos de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

✓ Líneas 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.

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - CRÉDITO CARTERA ORDINARIA

✓ Red Nacional de Oficinas.

Conozca la ubicación de nuestra Red Nacional de Oficinas y sus horarios de atención en www.gnbsudameris.com.co

✓ Asesor en Línea “Chat” y Buzón Contáctenos.

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

A través de estos canales, nuestros Colaboradores prestan un servicio oportuno y especializado sobre consultas, solicitudes y reclamos como:

- ✓ 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.

✓ Asistente Virtual (WhatsApp).

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

Transacciones de Créditos de Cartera Por Canal.

Transacciones	Canal			
	Banca Móvil	Banca Virtual	Línea de Atención 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			✓	✓

(*) Los clientes pueden solicitar sus extractos a través de la Red Nacional de Oficinas, quienes tramitarán el requerimiento al área correspondiente al interior del Banco; por lo tanto, no son un canal para generación de copia de extractos.

Procedimiento Para la Radicación de Quejas, Reclamos o Requerimientos.

Paso 1. Comuníquese a la Línea de Atención al Cliente GNB en Contacto 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.

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - CRÉDITO CARTERA ORDINARIA

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

Información de Cobranza.

En caso de presentar mora en su obligación, el Banco inmediatamente inicia su proceso de cobranza ofreciéndole diferentes alternativas para normalizar sus productos, a través de las siguientes etapas:

- ✓ **Cobranza Preventiva:** se realiza contacto preventivo con los clientes a partir de los ocho (8) días de mora por medio de cobranza externa a través de gestión telefónica (llamadas de entrada/llamadas de salida) o por gestión 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.
- ✓ **Gestión Comercial:** se realiza contacto comercial con el cliente a partir de los quince (15) días de mora, con el fin de mantenerlo informado sobre el estado de sus obligaciones.
- ✓ **Cobranza Administrativa:** a partir de los dieciséis (16) 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 a fin de realizar la gestión de cobranza correspondiente.

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

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - CRÉDITO CARTERA ORDINARIA

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 Cobro, Gerentes Comerciales, Abogados Internos.

Gastos Derivados de la Cobranza Administrativa, Prejurídica o Jurídica.

Si las obligaciones presentan mora, los gastos ocasionados por el desarrollo de la gestión de cobro y encaminados a la normalización de la obligación, serán trasladados al deudor.

- ✓ 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:

EDAD DE MORA DÍAS	% + IVA	EDAD DE MORA DÍAS	% + IVA
De 16 a 30	3 %	De 31 a 60	8 %

- ✓ Cobranza Prejurídica y Jurídica: Si la obligación presenta mora mayor 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.