

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - CRÉDITO ROTATIVO

Descripción General del Producto.

Definición.

Cupo de crédito rotativo de libre inversión (cada utilización es diferida a 48 cuotas mensuales), que permite a los clientes tener dinero disponible en el momento que lo requieran sin importar la hora o el lugar, para solucionar sus necesidades de consumo, a través de un desembolso solicitado a la cuenta de depósito en el Banco.

Beneficios.

- ✓ No se requiere codeudor ni avalista.
- ✓ Tiempos de respuesta ágiles.
- ✓ Estudio de crédito sin costo y sin intermediarios.
- ✓ El uso de este cupo es a través de la Banca Virtual transfiriendo el valor requerido a su Cuenta Corriente o de Ahorros, para luego disponer del dinero a través de cualquier canal.
- ✓ Cada una de las utilizaciones del cupo de Crédito Rotativo realizadas por el cliente, serán diferidas por el Banco a cuarenta y ocho (48) cuotas mensuales.
- ✓ Los pagos realizados por el cliente liberan el cupo disponible del crédito para utilizarlo nuevamente, sin necesidad de solicitar uno nuevo.
- ✓ Los pagos se realizan mediante débito automático y transferencia de fondos a través de la Banca Virtual con cargo a cualquiera de sus cuentas del Banco GNB Sudameris, pagos directos en efectivo o en cheque se reciben en la Red Nacional de Oficinas o pagos a través del Botón de Pagos PSE.
- ✓ Posibilidad de generar pagos a desembolsos específicos a través de la Banca Virtual o en cualquiera de las Oficinas del Banco, luego de haber realizado el pago mínimo del mes.
- ✓ 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 Crédito Rotativo 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.

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - CRÉDITO ROTATIVO

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.

✓ **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).**

Transacciones de Crédito Rotativo Por Canal.

Transacciones	Canal						
	Banca Móvil	Banca Virtual	Línea de Atención al Cliente GNB En Contacto	Red Nacional de Oficinas	Cajeros Automáticos	Pagos GNB Sudameris	Botón de Pagos
Consulta de saldos	✓	✓	✓	✓			
Pagos	✓	✓		✓		✓	✓
Consulta de extractos		✓	✓	(*)			
Bloqueos	✓		✓				
Desembolsos	✓	✓					
Retiros				✓	✓		

(*) 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.

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - CRÉDITO ROTATIVO

Aplicación de los Pagos.

Los pagos que realice a su Crédito Rotativo serán aplicados desde la obligación antigua hasta la más reciente, en el siguiente orden:

- ✓ Honorarios y Gastos de Cobranza.
- ✓ Intereses Contingentes.
- ✓ Intereses de Mora.
- ✓ Intereses Corrientes.
- ✓ Comisiones.
- ✓ Capital en Mora.
- ✓ Capital Vigente.
- ✓ Demás diferidos.

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.

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 8161 - 601 610 81 64 - FAX 601 6750385.

Correo Electrónico: defensoria@ustarizabogados.com

Página Web: www.ustarizabogados.com

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - CRÉDITO ROTATIVO

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:** a partir del primer (1) día de mora por medio de cobranza externa a través de gestión telefónica (llamadas de entrada/llamadas de salida) o por gestión a través 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.
- ✓ **Cobranza Comercial:** Se realiza contacto comercial con los clientes a partir de los quince (15) días de mora a través de gestión telefónica, a fin de recordar el pago de sus obligaciones de personas naturales.
- ✓ **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.

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 noventa (90) 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.

Las casas de cobranza y los abogados no están autorizados para recibir pagos.