

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - CRÉDITO ROTATIVO

Descripción General del Producto.

Definición.

Cupo de crédito rotativo de libre inversión, resolvente (cada utilización 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.

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 utilizations 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 Banca Virtual con cargo a cualquiera de sus cuentas del Banco GNB Sudameris, pagos directos en efectivo o en cheque incluyendo abonos a utilizations específicas se reciben en la Red Nacional de Oficinas.
- ✓ 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.
- ✓ **Audio-respuesta.**
Sistema automático de atención telefónica para consultas.
- ✓ **Línea de Servicio al Cliente.**
Servicio telefónico personalizado que brinda soporte e información sobre los productos y servicios financieros.
- ✓ **Red Nacional de Oficinas.**
Atención personalizada y acceso a nuestro portafolio de productos y servicios a nivel nacional.

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - CRÉDITO ROTATIVO

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

Transacciones de Crédito Rotativo Por Canal.

Transacciones	Canal				
	Banca Virtual	Audio-Respuesta	Línea GNB En Contacto	Red Nacional De Oficinas	Cajeros Automáticos
Consulta de saldos	✓	✓	✓	✓	
Pagos	✓			✓	
Consulta de extractos	✓				
Bloqueos			✓		
Desembolsos	✓				
Retiros				✓	✓

Atención al Cliente.

Con el fin de brindar un servicio personalizado y oportuno, el Banco GNB Sudameris pone a su disposición la Línea de Servicio al Cliente GNB en Contacto, la cual está diseñada para ofrecer el soporte requerido por nuestros Clientes:

- ✓ Información sobre 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, entre otros.
- ✓ Información sobre tasas y tarifas.

Línea de Servicio al Cliente GNB en Contacto
Bogotá: (571) 3 07 7707
Otras Ciudades: 01 8000 910499 - 018000 910660

Línea de Servicio al Cliente GNB Premier
Bogotá: (57 1) 3361500
Otras Ciudades: 01 8000 512236

Lunes a Domingo 24 horas al día

Asesor en Línea "Chat" y Buzón Contáctenos www.gnbsudameris.com.co

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.

Proceso y Horario 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.

Primera Etapa: La gestión de cobranza se inicia antes del vencimiento de la obligación y se formaliza con el envío del extracto mensual del producto, en el cual se da a conocer al Cliente el estado de cuenta, fecha de pago y valor a cancelar de la obligación.

Segunda Etapa: Se efectúa un recordatorio de pago vía telefónica, para aquellas obligaciones en edad de mora temprana. En edades de mora mayor a 31 días, se inicia la cobranza administrativa donde el Banco cuenta con estrategias que le permiten al Cliente normalizar su obligación.

Tercera Etapa: En el evento de no lograr un contacto directo, el Banco procede a comunicarse con los codeudores o avalistas y si es el caso con las referencias.

Cuarta Etapa: De persistir la mora de la obligación y de acuerdo con las políticas del Banco, ésta será enviada a la instancia de cobranza externa donde se efectuará la gestión a través de Abogados autorizados y Casas de Cobranza.

Horario de Cobranza: lunes a viernes de 7:00 am. a 8:00 p.m. sábados 9 a.m. a 4 p.m. domingos y festivos de 10:00 a.m. a 4:00 p.m.

Entes Autorizados para Realizar la Gestión de Cobro.

- ✓ **Call Center de Cobranzas:** Realizan gestión de cobro para obligaciones entre 4 y 120 días de mora.
- ✓ **Casas de Cobranza y Abogados Externos:** Están facultados para efectuar acuerdos de pago dentro de las políticas vigentes establecidas por el Banco GNB Sudameris. Dichas entidades gestionarán aquellas obligaciones con mora superior a 120 días o cualquier otra mora que defina el Banco, de acuerdo con la situación del Cliente.

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - CRÉDITO ROTATIVO

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.

Dependiendo de los días de mora, se generan gastos u honorarios de cobranza, los cuales son liquidados sobre el valor en mora, así:

- ✓ Si la obligación se encuentra entre 4 y 120 días de mora y asignada al Call Center, las tarifas son:

EDAD DE MORA DÍAS	%	EDAD DE MORA DÍAS	%	EDAD DE MORA DÍAS	%
De 31 a 60	5 %	De 61 a 90	8 %	De 91 a 120	10 %

- ✓ Si la obligación está asignada a Abogados o Casas de Cobranza externa se causarán honorarios del 15 % más IVA, calculados sobre el valor del pago.

Procedimiento para la Radicación de Quejas, Reclamos o Requerimientos.

Paso 1. Comuníquese a la Línea de Servicio 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: (571) 6108161 - (571) 6108164 - FAX 6750385.

Correo Electrónico: defensoria@ustarizabogados.com

Página Web: www.ustarizabogados.com

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