

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - CRÉDITO CONVENIO INALDE

Descripción General del Producto.

Crédito destinado para la financiación de programas de estudio de la escuela de negocios INALDE de la Universidad de La Sabana, dirigido a personas naturales entre 25 y 80 años de edad, que tengan actividad económica como empleado.

Beneficios.

- ✓ Plazo desde doce (12) hasta noventa y seis (96) meses.
- ✓ Cuotas mensuales que incluyen amortización de capital e intereses y seguro de vida.
- ✓ No requiere codeudor (la aprobación y desembolso de este producto se encuentra sujeto a las políticas de crédito vigentes del Banco GNB Sudameris).
- ✓ Opción de retanqueo de su Crédito, a través de la cual puede solicitar un nuevo desembolso para cubrir el valor de la matrícula de otros ciclos del programa.
- ✓ El Crédito cuenta con un seguro de vida deudores que ampara el pago del saldo de la deuda en caso de muerte por cualquier causa, incapacidad total, permanente o desmembración. Usted puede escoger el seguro contratado por el Banco GNB Sudameris y pagarlo en las cuotas mensuales de su crédito, o presentar una póliza de características similares de otra entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, la cual debe ser aprobada por el Banco.

Canales de Atención y Manejo del Producto.

El Banco pone a disposición de los Clientes del Crédito Convenio INALDE, los siguientes canales diseñados para consulta y/o ejecución de transacciones en 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.
- ✓ **Líneas de Atención al Cliente GNB Premier.**
Servicio telefónico personalizado que brinda soporte e información sobre los Productos y Servicios Financieros del Banco y sus Filiales.
- ✓ **Red Nacional de Oficinas.**
Atención personalizada y acceso a nuestro portafolio de productos y servicios a nivel nacional.
- ✓ **Asistente Virtual Banco GNB Sudameris.**
Canal digital a través de la aplicación WhatsApp, al cual pueden acceder de lunes a domingo las veinticuatro (24h) del día sin ningún costo, para consultar información relacionada con productos, servicios y canales de atención del Banco.

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

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - CRÉDITO CONVENIO INALDE

Transacciones de Crédito Por Canal.

Transacciones	Canal			
	Banca Móvil	Banca Virtual	Línea de Servicio al Cliente GNB Premier	Red Nacional de Oficinas
Consulta de saldos	✓	✓	✓	✓
Solicitud de Estados de Cuenta			✓	✓
Pagos	✓	✓		✓
Consulta de Extractos		✓	✓	(*)
Consulta de Valores del Seguro Deudores			✓	✓

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

- ✓ Manejo y condiciones de productos y servicios.
- ✓ Atención y radicación de quejas, reclamos y sugerencias.
- ✓ Información general de Centrales de Información Financiera.
- ✓ Registro de solicitudes de certificaciones, paz y salvos, extractos y estados de cuenta, entre otros servicios.
- ✓ Información de tasas y tarifas.

Línea de Atención al Cliente GNB Premier Bogotá: (57) 601 336 15 00
Otras Ciudades: 01 8000 512236
Lunes a sábado de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

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

Asistente virtual Banco GNB Sudameris a través de WhatsApp: (57) 321 213 7962

Procedimiento Para la Radicación de Quejas, Reclamos o Requerimientos.

Paso 1. Comuníquese con la Línea de Atención al Cliente GNB Premier o acérquese a alguna de nuestras oficinas 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 radicado del caso para su seguimiento.

Paso 4. El Banco le remitirá la respuesta a su solicitud a la dirección de correo electrónico o dirección física registrada en la base de datos, para lo cual se recomienda mantener los datos actualizados.

Paso 5. No dude en contactarnos nuevamente, en caso de requerir información adicional o ampliar la respuesta dada por el Banco.

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - CRÉDITO CONVENIO INALDE

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

Sitio Web: www.ustarizabogados.com