

**PREGUNTAS FRECUENTES LIBRANZAS
PROGRAMA ACOMPAÑAMIENTO A DEUDORES (PAD) 2020 - 2021**

PREGUNTA	RESPUESTA
¿En qué consiste el PAD?	El Programa de Acompañamiento a Deudores consiste en permitir y facilitar a los clientes del Banco la redefinición de las condiciones de sus obligaciones de crédito, cuando tengan afectación de sus ingresos o su capacidad de pago, como consecuencia de la situación originada por el COVID-19.
Quiero acogerme al PAD ¿Qué debo hacer?	Diligencie el formulario dispuesto en el sitio web del Banco de acuerdo con su situación actual y seleccione alguna de las alternativas que le ofrece el Banco.
¿En que consiste el PAD para Libranzas que ofrece el Banco.?	Dentro del PAD, el Banco otorga hasta tres (3) periodos de gracia, correspondiente a tres (3) cuotas mensuales, para las operaciones que cumplan las condiciones establecidas por el Banco. Durante el periodo de gracia el Banco reintegrará las cuotas descontadas y pagadas al Banco por la entidad a la que se encuentra vinculado y éstas se cobrarán al cliente cuando cancele el saldo en su totalidad o al finalizar el crédito.
¿Debo acercarme a la oficina para firmar documentos?	No es necesario. Todo el trámite se realiza a través del sitio web www.gnbsudameris.com.co y posteriormente el Banco le contactará mediante correo electrónico en caso de requerir información o documentos adicionales para el trámite de su solicitud.
¿Cuál es el tiempo de respuesta una vez diligencie el formulario y cómo me informan?	En un tiempo máximo de ocho (8) días hábiles, el Banco le remitirá la respuesta a su solicitud mediante correo electrónico a la dirección registrada en el formulario.
¿Cuáles son los requisitos para solicitar el PAD para créditos libranzas?	El requisito principal es haber sido beneficiario de un alivio financiero de acuerdo con las condiciones de las Circulares Externas 007 y 014 de la Superfinanciera, sin embargo el Banco evaluará de manera individual las condiciones de la operación y el descuento y le comunicará el resultado de dicho análisis.
¿Cuál es el tiempo de duración del PAD?	Si elige la opción de periodos de gracia, el beneficio se otorgará por tres (3) meses. Si decide la alternativa de disminución de cuota, esta se ajustará hasta 132 o 144 cuotas según aplique, durante la vigencia del crédito.
¿Se modifica la calificación ante centrales de riesgo cuando se solicita el PAD?	Se mantiene la calificación del crédito vigente.
¿Si elijo la opción de reducción de cuota, cómo conozco la nueva cuota, la tasa y el plazo?	El Banco le contactará mediante correo electrónico para informarle las nuevas condiciones de cuota y plazo, y los documentos que debe diligenciar según el Convenio para actualizar el nuevo valor de cuota. La tasa de interés y seguro no se modifican.
¿Si solicito los tres periodos de gracia, debo diligenciar el formulario los tres meses?	Con la primera solicitud el Banco tramitará el periodo de gracia de los tres meses, sin que sea necesario realizar trámites adicionales.
¿Si elijo la opción de periodos de gracia, el Banco solicitará la suspensión de los descuentos a la entidad que me paga el salario o la pensión?	En ningún caso se realizará suspensión de los descuentos de la nómina y estos continuarán operando de manera normal. Para que pueda gozar del beneficio del periodo de gracia, el Banco realizará el reintegro de las cuotas descontadas y pagadas por la entidad a la que se encuentra vinculado.
Como y cuando me serán reintegradas las cuotas descontadas durante el periodo de gracia otorgado por el Banco?	El Banco le realizará el reintegro de las cuotas descontadas, una vez reciba el pago por parte de la pagaduría de su entidad, habitualmente después del día 10 de cada mes. Si usted tiene una cuenta pre inscrita en el Banco a la cual solicitó el desembolso de su crédito, el Banco realizará el reintegro de las cuotas a la misma cuenta. De lo contrario Ud. debe informar al Banco el número de cuenta y el banco en la cual desea recibir los recursos mediante transferencia electrónica. También puede acercarse a una oficina del Banco GNB Sudameris a retirar los recursos en efectivo.
¿El Banco incrementará la tasa de interés de mi crédito?	No, la tasa pactada de su crédito se mantiene invariable.
¿Me cobrarán intereses adicionales por las cuotas que me reintegran durante el periodo de gracia?	El valor de las cuotas reintegradas durante el periodo de gracia no genera cobro de intereses.
¿Cuándo me cobrarán las cuotas reintegradas durante el periodo de gracia otorgado por el Banco?	Las cuotas podrán ser cobradas bajo alguna de las siguientes condiciones: *Prepago o pago total anticipado de la obligación vigente: En este caso las cuotas reintegradas serán adicionadas al saldo a pagar. *Retanqueo (recursos adicionales): En este caso las cuotas reintegradas se sumarán al saldo vigente de su operación. *Al finalizar el pago del crédito: En este caso el Banco descontará las cuotas adicionales que fueron reintegradas, antes de enviar el paz y salvo a la entidad convenio donde Ud. labora. *El deudor también tiene la opción de efectuar el pago del valor de las cuotas reintegradas, en cualquier momento durante la vigencia del crédito.
Puedo elegir la forma en que me serán cobradas las cuotas reintegradas durante el periodo de gracia?	El cliente puede elegir efectuar el pago de las cuotas en cualquier momento o al final de la obligación. Sin embargo, si se presenta un retanqueo (solicitud de recursos adicionales sobre el mismo crédito) o prepago anticipado, el Banco sumará el valor de las cuotas al saldo del crédito, el cual debe ser pagado por el cliente en su totalidad.
¿A través de qué canal puedo comunicarme si tengo más dudas sobre el PAD?	El Banco dispone para sus clientes del buzón de correo electrónico apoyodeudores@gnbsudameris.com.co al cual puede enviar sus solicitudes de información e inquietudes sobre el PAD, cuya respuesta recibirá en un tiempo mayor a tres (3) días hábiles.
¿Si ya accedí al PAD, puedo volver a solicitarlo?	De acuerdo con la reglamentación de la Superintendencia Financiera de Colombia, El PAD es otorgado por el Banco a cada Cliente por una única vez y a quienes lo soliciten hasta el 30 de junio de 2021.
¿Qué alternativas tengo si no puedo acceder al PAD?	El Banco ofrece a los clientes las siguientes alternativas, según el estado de su descuento: •Retanqueo del crédito vigente para mejorar su liquidez y flujo de caja, con entrega de recursos adicionales. •Reestructuración, modificación o ajuste operativo de su crédito con posibilidad de disminución de cuota y ampliación de plazo, según las condiciones del descuento para cada caso.
Como puedo tramitar la reestructuración, modificación o ajuste de mi crédito para disminuir la cuota o ampliar el plazo.	Debe manifestar su intención para acceder a alguna de las opciones enviando un correo al buzón apoyodeudores@gnbsudameris.com.co para lo cual el Banco revisará las condiciones financieras de su crédito y le contactará para informarle las alternativas que aplican a su obligación y obtener su buen acuerdo, para que puedan ser aplicadas.