

POLÍTICAS Y MECANISMOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA PERSONA NATURAL

De acuerdo con lo dispuesto en la normativa externa en materia de cobro de cartera vencida (Circular 048 de 2008 de la Superintendencia Financiera de Colombia "Instrucciones Relacionadas con las Condiciones de la Gestión de Cobranza Prejudicial", Artículo 1629 del Código Civil "Gastos Ocasionados por el Pago" y Ley 1266 de 2008 "Disposiciones Generales de Hábeas Data", Ley 2157 de 2021 "Borrón y Cuenta Nueva" de la Superintendencia Financiera de Colombia, Ley 2300 de 2023 "Derecho a la Intimidad a los Consumidores"), a continuación se describe el proceso de cobranza que realiza el Banco a las obligaciones que entran en incumplimiento en sus pagos:

Cobranza Preventiva: se realiza contacto preventivo con el Cliente por medio de cobranza externa a partir del primer (1) día de mora, a través de gestión telefónica (llamadas de entrada/llamadas de salida) o por gestión medios masivos (mensajes de texto, correo electrónico, cartas de cobranza, gestión telefónica, entre otros), a fin de recordar el pago de sus obligaciones. Esta 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: se efectúa a partir de los treinta y un (31) días de mora, por medio de cobranza externa a través de gestión telefónica (llamadas de entrada/llamadas de salida) o por medios masivos (mensajes de texto, correo electrónico, cartas de cobranza, entre otros).

Cobranza Prejurídica: las obligaciones con mora igual o superior a sesenta (60) días serán asignadas a la instancia de cobranza externa, donde se efectuará la gestión a través de los Abogados o Casas de Cobranza autorizados.

Cobranza Jurídica: se realiza cobro por medio judicial a través de los Abogados o Casas de Cobranza autorizados, el deudor debe asumir todos los gastos derivados de dicho proceso. Aplica para las obligaciones con mora igual o superior a sesenta (60) días.

En el evento de no lograr un contacto directo con el titular, el Banco procederá a comunicarse con los codeudores o avalistas con el 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 p.m. Los domingos y festivos no se realiza gestión de cobro.

ENTES AUTORIZADOS PARA REALIZAR LA GESTIÓN DE COBRO A CLIENTES CON OBLIGACIONES EN MORA

* Para las obligaciones en cobranza preventiva y administrativa, los entes autorizados para efectuar la gestión de cobro son: Gerencia de Recuperación de Cartera y Cobranza, Casas de Cobranzas, Abogados Internos.

* Para las obligaciones en cobro jurídico o prejurídico los entes autorizados para realizar la cobranza y facultados para realizar acuerdos de pago, según las políticas vigentes establecidas por el Banco, son: Gerencia de Recuperación de Cartera y Cobranza, Casas de Cobranza, Abogados Internos, Abogados Externos. Su gestión está orientada a obligaciones con mora superior a sesenta (60) días o cualquier otra mora definida por el Banco, de acuerdo con la situación del Cliente.

GASTOS DERIVADOS DE LA COBRANZA

Cobranza Administrativa: La gestión de cobro administrativo, 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:

Producto	Días de mora	Porcentaje + IVA
Tarjeta de Crédito, Crédito Rotativo, Cartera Ordinaria y Crédito de Consumo	De 16 a 30	3%
Todos los productos	De 31 a 60	8%
Todos los productos	De 61 en adelante	Cobro de Honorarios 20% más IVA

Cobranza Prejurídica y Jurídica: Si la obligación presenta mora igual o superior a sesenta (60) días y está asignada a Casas de Cobranza o Abogados Internos o Externos, se causarán honorarios del veinte por ciento (20%) más IVA, calculados sobre el valor de cada pago realizado por el cliente a los productos correspondientes; estos honorarios serán trasladados al respectivo proveedor por la gestión de cobro realizada.

POLÍTICAS Y MECANISMOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA PERSONA NATURAL

CANALES AUTORIZADOS PARA REALIZAR EL PAGO

- * Red Nacional de Oficinas del Banco GNB Sudameris: Todos los productos.
- * Oficinas de los Bancos afiliados a VISA y Mastercard: Para Tarjetas de Crédito.
- * Cajeros Automáticos de Servibanca: Únicamente para Crédito de Libranza.
- * Banca Virtual del Banco GNB Sudameris (Clientes con acceso a este canal). Con fondos provenientes de cuentas del Banco GNB Sudameris.
- * Portal de Pagos GNB Sudameris en www.gnbsudameris.com.co: Productos activos que no hayan recibido pago por nómina, con fondos provenientes de cualquier entidad financiera en Colombia (pagos por PSE).
- * Para Créditos de Libranza a través de los corresponsales bancarios de Bancolombia a nivel nacional, cuenta de recaudo nacional Bancolombia No. 2328, monto máximo hasta tres millones de pesos (\$3.000.000.00) en efectivo.

Las Casas de Cobranza y Abogados no están autorizados para recibir pagos, estos deben efectuarse a través de los canales autorizados.

CANALES DE ATENCIÓN

Línea de Atención al Cliente GNB en Contacto: (57) 601 307 77 07 en Bogotá y línea gratuita 018000 910499 o 018000 910660 a nivel nacional.

Líneas de Atención de Cobranzas: (57) 601 2 75 00 49 o (57) 601 2 75 00 45 en Bogotá y línea gratuita 018000 121070 a nivel nacional.

Línea de Atención Telelibranzas: (57) 601 739 99 59 en Bogotá y línea gratuita 018000 112914 a nivel nacional.