

## 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 "Cobro Prejudicio, Costos a Cargo del Deudor Moroso" y Ley 1266 de 2008 "Disposiciones Generales del Hábeas Data"), 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 los Clientes a partir de los diez (10) días de mora 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 Administrativa:** a partir de los dieciséis (16) días de mora, a través de gestión telefónica (inbound/outbound) o por medios masivos (mensajes de texto, correo electrónico, gestión telefónica, cartas de cobranza, entre otros).

**Cobranza Perjudica:** las obligaciones con mora superior o igual a noventa (90) 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 noventa (90) 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. En el evento que el deudor no pueda ser localizado el Banco procederá a contactarse con las referencias a fin de establecer comunicación con el cliente.*

**Horario de Cobranza:** lunes a viernes de 7:00 am. a 8:00 p.m. sábados 9 a.m. a 4 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 administrativa, los entes autorizados para efectuar la gestión de cobro son: Call Center de Cobranza, Gerentes Comerciales, Abogados Internos.

\* Para las obligaciones en cobro jurídico o prejurídico los entes autorizados para realizar la cobranza y facultados para realizar acuerdo de pagos según las políticas vigentes establecidas por el Banco, son: \* Casas de Cobranza, Abogados Internos, Abogados Externos. Su gestión está orientada a obligaciones con mora superior a noventa (90) 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 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:

Producto	Edad de Mora	Porcentaje +IVA
Tarjeta de Crédito, crédito Rotativo, Cartera Ordinaria y Crédito de Consumo	De 31 a 60	5%
	De 61 a 90	8%
Crédito de Libranza	De 61 a 90	5%

## POLÍTICAS Y MECANISMOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA PERSONA NATURAL

**Cobranza Perjudica 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 quince por ciento (15%) 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.

### CANALES AUTORIZADOS PARA REALIZAR EL PAGO

- \* Red Nacional de Oficinas del Banco GNB Sudameris: Cualquier producto.
- \* Oficinas de los Bancos afiliados a la Red VISA y Mastercard: Para Tarjetas de Crédito.
- \* Cajeros Automáticos de Servibanca: Únicamente para Libranzas.
- \* Banca Virtual del Banco GNB Sudameris para Clientes con acceso a este canal. Con fondos provenientes de cuentas del Banco GNB Sudameris.
- \* Portal de pagos GNB Sudameris PSE en [www.gnbsudameris.com.co](http://www.gnbsudameris.com.co): Productos activos que no hayan recibido pago por nómina, con fondos provenientes de cualquier entidad financiera en Colombia.
- \* Para la Banca de Libranza a través de los corresponsales bancarios de Bancolombia a nivel nacional cuenta de recaudo nacional Bancolombia No. 2328, y por montos máximos hasta de 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) 60 1 307 77 07 en Bogotá y gratuita 018000 910499 o 018000 910660 a nivel nacional.

Línea de Atención Telelibranzas: (57) 60 1 739 99 59 en Bogotá y gratuita 018000 112914 para el resto del país.

Línea de Atención de Cobranza: (57) 60 1 2750049 en Bogotá y gratuita nacional 018000121070 para el resto del país.

## POLÍTICAS Y MECANISMOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA PERSONA JURÍDICA

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 "Cobro Prejurídico", "costos a cargo del Deudor Moroso", y Ley 1266 de 2008, "Disposiciones Generales de Hábeas Data"), a continuación se describe el proceso de cobranza que realiza el Banco a las obligaciones que entran en incumplimiento en sus pagos:

### PROCESO DE COBRANZA

**Cobranza Preventiva:** 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 deudor el estado de cuenta, fecha de pago y valor de la cuota a cancelar.

**Cobranza Administrativa:** Se efectúa la gestión de cobro a través de los Gerentes Comerciales o medios masivos (mensajes de texto, correo electrónico, gestión telefónica, cartas de cobranza, entre otros), para aquellas obligaciones en edad de mora a partir de cuatro (4to) día de vencimiento y hasta noventa (90 días).

**Cobranza Prejurídica y Jurídica:** De persistir la mora de la obligación y de acuerdo con las políticas del Banco, estas serán asignadas a partir de los noventa y un (91) días de mora a los Abogados y Casas de Cobranza autorizados, para su gestión de cobranza.

*En el evento de no lograr un contacto directo con el titular, el Banco procede a comunicar se con los codeudores o avalistas a fin de realizar la gestión de cobranza correspondiente. En el evento que el deudor no puede ser localizado el Banco procederá a contactarse con las referencias a fin de establecer comunicación con el Cliente.*

**Horario de Cobranza:** lunes a viernes de 7:00 am. a 8:00 p.m. sábados 9 a.m. a 4 p.m. Los domingos y festivos no se realizará gestión de cobro.

### ENTES AUTORIZADOS PARA REALIZAR LA GESTIÓN DE COBRO

\* Gerentes Comerciales del Banco GNB Sudameris: Efectúan gestión de cobro a obligaciones de cuatro (4) a noventa (90) días de mora.

\* Casas de Cobranza y Abogados Autorizados: Están facultados para efectuar acuerdos de pago teniendo en cuenta las políticas vigentes establecidas por el Banco. Su gestión está orientada a obligaciones con mora superior a noventa y un (91) días o cualquier otra mora que defina el Banco de acuerdo con la situación del deudor.

### GASTOS DERIVADOS DE LA COBRANZA

**Cobranza Prejurídica y Jurídica:** Si la obligación está asignada a Casas de Cobranza o Abogados Externos, se causarán honorarios del 15% más IVA, calculados sobre el valor de cada pago realizado por el cliente a los productos correspondientes; honorarios que serán trasladados al respectivo proveedor por la gestión de cobro realizada.

### CANALES AUTORIZADOS PARA REALIZAR EL PAGO

\* Red Nacional de Oficinas del Banco GNB Sudameris. Cualquier Producto.

\* Banca Virtual del Banco GNB Sudameris para Clientes con acceso a este canal. Con fondos provenientes de cuentas del Banco GNB Sudameris.

\* Oficinas de los Bancos afiliados a la Red VISA y Mastercard, para el producto Tarjeta de Crédito.

*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 Atención al Cliente GNB en Contacto: (57) 60 1 307 77 07 en Bogotá y gratuita 018000 910499 o 018000 910660 a nivel nacional. Línea de Atención de Cobranza: (57) 60 1 2750049 en Bogotá y gratuita nacional 018000121070 para el resto del país.