

## REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL PRODUCTO FINANCIERO DE LIBRANZA

**PRIMERA- OBJETO:** El presente Reglamento (en adelante el Reglamento) contiene los términos y condiciones en los que EL BANCO GNB SUDAMERIS S.A. (adelante EL BANCO), proveerá o prestará a EL CLIENTE el producto de Crédito de Libranza, exclusivamente, que EL CLIENTE adquiera con EL BANCO (en adelante El Producto). La adquisición de El Producto se sujetará al cumplimiento de las condiciones particulares para la prestación efectiva de aquel, esto es, a la previa aprobación y posterior entrega del mismo. **PARAGRAFO PRIMERO:** El Reglamento se entenderá aceptado por EL CLIENTE con la adquisición y activación de El Producto y estará disponible para EL CLIENTE a su sola solicitud, a través de cualquiera de los canales de atención dispuestos por EL BANCO. Adicionalmente, el Reglamento se encuentra publicado en la página web de EL BANCO, de manera permanente para la consulta de EL CLIENTE. Por lo anterior, no se requiere la suscripción del Reglamento para su validez. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Este Reglamento aplica exclusivamente para el producto de Crédito de Libranza. En el evento en que EL CLIENTE requiera adquirir uno cualquiera de los siguientes productos, deberá informarlo a EL BANCO y proceder con la firma del “Contrato Para la Utilización de Productos y Servicios Financieros”: Cuenta de Ahorros, Cuenta Corriente, Cartera, Libranzas, Tarjeta de Crédito Visa y/o MasterCard, Tarjeta Producto Agencias, Tarjeta Débito, Banca Virtual, CDT, CDAT, Operaciones en Moneda Extranjera, Fondos de Inversión Colectiva y aquellos que EL BANCO llegare a ofrecer no regulados por un Contrato o Reglamento especial.

**SEGUNDA - DERECHOS Y RESPONSABILIDADES:** La utilización de El Producto genera los siguientes derechos y responsabilidades:

### 1. DERECHOS DEL CLIENTE.

- 1.1. Recibir información cierta, suficiente, clara, oportuna y verificable respecto a las características, condiciones de uso, costos, comisiones, tasas y tarifas de El Producto, así como de sus derechos y obligaciones.
- 1.2. Recibir El Producto, con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas.
- 1.3. Recibir información respecto del estado de El Producto.
- 1.4. Recibir las sumas de dinero a que haya lugar.
- 1.5. Reserva de la información suministrada a EL BANCO.
- 1.6. A que no se le exija el pago de las obligaciones antes del plazo pactado, salvo por el incumplimiento de cualquier disposición contractual o legal que dé lugar a ello.
- 1.7. Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante EL BANCO y/o el Defensor del Consumidor Financiero y/o la Superintendencia Financiera de Colombia y/o demás autoridades a que haya lugar.
- 1.8. Ser informado de manera previa de las modificaciones a éste Reglamento de los que es predicable que fueren factibles o procedentes, atendiendo el marco normativo específico de El Producto, las disposiciones generales contempladas en la ley, así como aquellas específicas contenidas en otras normas.
- 1.9. Solicitar la finalización o cierre de El Producto de los que es predicable este Reglamento, sin penalidad alguna y sin perjuicio de las obligaciones que deba cumplir en virtud de lo establecido en el presente Reglamento, en el evento de no ser informado de acuerdo con lo señalado en el ítem anterior.
- 1.10. Solicitar el respectivo paz y salvo de El Producto, cuando éste haya sido cancelado en su totalidad.
- 1.11. En caso de no ser aprobado El Producto, EL CLIENTE tiene la facultad de solicitar la devolución de los documentos aportados para la solicitud del producto, en un plazo máximo de tres (3) meses, contados a partir de la fecha de la notificación referente a la negación del producto.
- 1.12. Los demás previstos en la Ley, los que establezca la Superintendencia Financiera de Colombia y aquellos que se deriven de la naturaleza de El Producto.

### 2. DERECHOS DEL BANCO.

- 2.1. Verificar la información suministrada por EL CLIENTE reservándose el derecho a saldar o cancelar El Producto, cuando ésta no se pueda verificar, sea falsa o inexacta.
- 2.2. Recibir las sumas de dinero que se hagan exigibles.
- 2.3. Debitar de los depósitos de EL CLIENTE conforme a las autorizaciones que se indican en el “Anexo de Autorizaciones”, del presente Reglamento.
- 2.4. Cobrar la sanción por el incumplimiento del plazo pactado entre las partes, de conformidad con la Ley 1555 de 2012, la norma que la modifique, reglamento o derogue.
- 2.5. Exigir el cumplimiento de las obligaciones contraídas por EL CLIENTE.
- 2.6. Reservarse el derecho de aprobación de El Producto que ofrezca.
- 2.7. Terminar o cancelar por disposición o decisión unilateral de EL BANCO sin penalidad alguna, cualquiera de los productos o servicios de los que es predicable el presente Reglamento y el Reglamento respectivo, en los casos previstos en la ley, y en los eventos consignados en la cláusula cuarta del presente documento.
- 2.8. Los demás previstos en la ley, los que establezca la Superintendencia Financiera de Colombia y aquellos que se deriven de la naturaleza de El Producto que adquiera y del respectivo Reglamento.

### 3. RESPONSABILIDADES DEL CLIENTE.

#### 3.1. DE CONOCIMIENTO.

- 3.1.1. Informarse sobre las características, condiciones de uso y disposición de recursos, costos, comisiones, tasas y tarifas de El Producto.
- 3.1.2. Revisar el contenido de los extractos, informes de rendición de cuentas y demás comunicaciones que envíe EL BANCO e informarle a ésta las diferencias o inconformidades que encuentre en ellos, en los términos establecidos en este Reglamento.

#### 3.2. DE SUMINISTRAR Y ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN PERSONAL.

- 3.2.1. Suministrar información cierta, suficiente, clara y oportuna, y cumplir con los requisitos exigidos para la adquisición de El Producto, así como hacer uso de el de acuerdo con este Reglamento.

**3.2.2.** Actualizar por lo menos una vez al año la información personal, comercial y financiera o antes del término aquí señalado cuando se presente cualquier modificación.

### **3.3. DE COOPERACIÓN.**

**3.3.1.** Guardar la reserva de la información suministrada por EL BANCO, garantizar seguridad y confidencialidad en las transacciones que realice y abstenerse de acceder, intervenir en el funcionamiento, usar o disponer de los archivos, sistemas, programas, aplicaciones y/o cualquier otro elemento de carácter exclusivo, reservado o propio de EL BANCO.

**3.3.2.** Actuar con la debida diligencia y cumplir con las recomendaciones de seguridad establecidas por EL BANCO en este Reglamento, en la Red de Oficinas, a través de la Página Web o por cualquier otro canal, así como las establecidas por las autoridades que regulen la materia, para la utilización de El Producto o para las autorizaciones que otorgue a terceros para la realización de operaciones.

**3.3.3.** Informar a EL BANCO cualquier evento relacionado con fraudes y/o errores a través de los canales establecidos como: (i) La Línea Telelibranzas en los teléfonos 606 96 77 en Bogotá y 01 8000 91 96 89 en el resto del país. (ii) Los Sitios Web indicados en la cláusula sexta de este Reglamento o a través del link CONTÁCTENOS. (iii) La Red de Oficinas de EL BANCO a nivel nacional. Estos canales pueden ser objeto de modificación en cualquier momento, lo cual será informado a EL CLIENTE por el medio que considere idóneo.

### **3.4. EN LOS CONTRATOS Y EN LA REALIZACIÓN DE OPERACIONES.**

**3.4.1.** Diligenciar en forma correcta, clara y suficiente y sin dejar espacio entre los caracteres toda la información requerida para la realización de operaciones.

**3.4.2.** No ceder a terceros ni hacerse sustituir en los Contratos y servicios contratados con EL BANCO, sin autorización previa y escrita de EL BANCO.

**3.4.3.** Pagar las comisiones, tasas, tarifas y/o demás sumas de dinero que se causen por la realización de operaciones y/o solicitudes, en los términos y condiciones pactados El Producto, así como aquellas que se causen, por las gestiones y actuaciones de cobro extrajudicial y judicial que efectivamente realice EL BANCO por cualquier medio atendiendo la normativa vigente al respecto.

**3.4.4.** Suministrar los documentos e información veraz, necesaria y suficiente, por solicitud y a satisfacción de EL BANCO como soporte de las operaciones realizadas, dentro del plazo previsto en la solicitud de información enviada a EL CLIENTE.

### **3.5. DE CUSTODIA.**

Verificar al momento de recibir por parte de EL BANCO y custodiar en debida forma, los documentos que le sean entregados por EL BANCO como soporte de las operaciones realizadas.

En el evento de cancelación y/o terminación de El Producto, devolver a EL BANCO los instrumentos entregados para la realización de operaciones.

### **3.6. DE PAGAR.**

**3.6.1.** Dar cumplimiento a las obligaciones contraídas con EL BANCO, en las fechas y montos establecidos para las operaciones activas o de financiación, por concepto de cuotas, intereses, comisiones, seguros, sobregiros o cualquier otro concepto, ya sea que consten en pagarés, documentos o Contratos. El incumplimiento en el pago de sus obligaciones conllevará el bloqueo para la adquisición de nuevos productos con EL BANCO.

**3.6.2.** En el evento que por efecto de autorizaciones y compensaciones electrónicas, entre otras, EL CLIENTE llegare a disponer de saldos y/o cupos superiores a los autorizados por EL BANCO, se obligará previa solicitud de EL BANCO a la devolución inmediata de las sumas correspondientes, salvo que se haya pactado un plazo para el reintegro o EL BANCO haya concedido alguno, incluyendo los intereses, comisiones, impuestos y demás gastos que se generen hasta la fecha de reintegro. Las demás previstas en la Ley, las que establezca la Superintendencia Financiera de Colombia y aquellas que se deriven de la naturaleza de El Producto que adquiera y del respectivo Reglamento.

### **4. DISPOSICIONES A CARGO DEL BANCO.**

En virtud del presente Reglamento, que EL BANCO realizará las siguientes gestiones respecto del EL CLIENTE:

#### **4.1. DE INFORMACIÓN Y CAPACITACIÓN.**

**4.1.1.** Entregar o poner a disposición de EL CLIENTE a través de la Página Web y la Red de Oficinas información suficiente, cierta, clara y oportuna referente a las características de El Producto, costos, comisiones, tasas, tarifas y condiciones de uso.

**4.1.2.** Capacitar a EL CLIENTE sobre El Producto y permitir su utilización siempre que se dé cumplimiento a los términos y condiciones previstos por EL BANCO.

**4.1.3.** Informar a EL CLIENTE las modificaciones del presente Reglamento, en los términos establecidos en el mismo y de manera previa mediante los extractos y/o a través de publicaciones en el Sitio Web de EL BANCO, atendiendo el marco normativo específico de El Producto, las disposiciones generales contempladas en la ley, así como aquellas específicas contenidas en otras normas.

**4.1.4.** Dar constancia del estado y/o las condiciones específicas de El Producto cuando EL CLIENTE lo solicite, salvo aquellos casos en los que EL BANCO se encuentre obligada a hacerlo sin necesidad de solicitud previa y dejar constancia de todas las operaciones que se realicen a través de los distintos canales de distribución.

**4.1.5.** Permitir la consulta gratuita del estado de sus productos al menos una vez al mes, por los canales y en los términos que se señalen en el presente Reglamento.

**4.1.6.** Suministrar anualmente un reporte a EL CLIENTE, informándole la suma total de todos los costos que ha pagado durante el año inmediatamente anterior, asociados a servicios, tales como cuotas de administración y manejo, tarifas por operaciones en Cajeros Automáticos, internet, consultas telefónicas y demás conceptos que determine la ley.

#### **4.2. SEGURIDAD Y SERVICIO.**

**4.2.1.** Permitir el acceso a El Producto previo el cumplimiento de los requisitos y procedimientos establecidos por EL BANCO, así como suministrar a EL CLIENTE los formatos que éste requiere para la utilización o permitir aquellos que haya aprobado EL BANCO.

**4.2.2.** Entregar las sumas de dinero que haya aprobado a EL CLIENTE previo cumplimiento de los requisitos establecidos por EL BANCO.

**4.2.3.** No exigir el pago de las obligaciones antes del plazo pactado, salvo que se presente cualquiera de las causales de resolución anticipada previstas en este documento, en cualquier otro que EL CLIENTE suscriba con EL BANCO o en la ley.



#### 4.3. CONFIDENCIALIDAD.

Guardar la reserva de la información suministrada por EL CLIENTE y garantizar seguridad y confidencialidad en la realización de transacciones.

#### 4.4. ATENCIÓN OPORTUNA.

4.4.1. Dar respuesta a las peticiones, quejas y reclamos de EL CLIENTE, en los plazos y condiciones establecidos en la Ley y demás normas aplicables.

4.4.2. Con ocasión de la solicitud de EL CLIENTE de terminación de los productos, entregar constancia en la que se advierta encontrarse a paz y salvo por todo concepto, siempre que proceda.

4.4.3. Dar cumplimiento a las órdenes de embargo o medidas cautelares que se reciban contra EL CLIENTE atendiendo las disposiciones contenidas en la ley, en especial los montos de inembargabilidad. Las demás previstas en la Ley que le sean atribuibles conforme a su actividad.

**TERCERA - AUTORIZADOS:** En el evento en que EL CLIENTE autorice a terceros para la realización de operaciones o para el manejo de El Producto, éstos deberán cumplir con los requisitos exigidos por EL BANCO. Los terceros autorizados para la realización de operaciones o para el manejo de El Producto serán designados por EL CLIENTE ante EL BANCO, deberán acatar el presente Reglamento y las recomendaciones de seguridad. Los requisitos exigidos a terceros para la realización de operaciones o el manejo de productos o servicios son indicados a EL CLIENTE cuando adquiere el producto y se encuentran permanentemente disponibles en la Página Web y en la Red de Oficinas.

**CUARTA - VIGENCIA:** Las condiciones establecidas en el presente Reglamento son de vigencia indefinida, la cual iniciará una vez EL CLIENTE haya adquirido El Producto, esto es, que EL BANCO se lo haya aprobado. Cuando se entreguen sumas de dinero para efectos de entenderse perfeccionada la contratación del producto, la vigencia del presente Reglamento iniciará a partir de la entrega efectiva del dinero. Sin perjuicio de lo anterior, las condiciones establecidas en el presente Reglamento quedarán sin efecto en los siguientes eventos: 1. Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contraídas por EL CLIENTE en virtud del presente Reglamento o las que se establezcan a cargo de EL BANCO y/o demás documentos que se suscriban. 2. En el evento en que EL BANCO decida no aprobar más El Producto a EL CLIENTE o éste decida no solicitarlo o no continuar con su utilización. 3. En virtud de disposición legal o por el incumplimiento de la normativa aplicable. 4. Cuando se compruebe que EL CLIENTE ha utilizado El Producto para la preparación, realización o ejecución de hechos ilícitos o fraudulentos, o que EL CLIENTE, sus representantes o directores se encuentren incurso en cualquier tipo de investigación administrativa o penal relacionadas con el lavado de activos o financiación del terrorismo, o cualquier otra actividad delictiva conforme a lo establecido en el artículo 323 del Código Penal Colombiano tales como narcotráfico, terrorismo, tráfico de estupefacientes, secuestro extorsivo, trata de personas, etc. o sea reportado en alguna de las listas inhibitorias o de mercado no objetivo o listas de alerta, expedidas por autoridades nacionales o extranjeras, y se afecte el desarrollo del producto y/o servicio. 5. La muerte y/o liquidación de alguna de LAS PARTES que intervienen para la prestación de El Producto, según el caso; en caso de fallecimiento los poderes generales o especiales que se hayan otorgado dejarán de producir efectos jurídicos; se deberá informar por escrito a EL BANCO y adjuntar copia del registro civil de defunción y los depósitos que se encuentren a nombre de EL CLIENTE solo serán entregados a quienes de acuerdo con las disposiciones legales tengan la calidad de herederos o legatarios, previo el trámite del respectivo proceso de sucesión, judicial o notarial, salvo los eventos expresamente exceptuados de este requisito.

**PARÁGRAFO:** En caso de presentarse cualquiera de los eventos de terminación, se procederá de la siguiente manera respecto de El Producto vigente o inactivo:

- ✓ El Producto vigente o inactivo se dará por terminado, para lo cual deberá mediar el respectivo aviso a EL CLIENTE. Por lo tanto, EL CLIENTE no podrá continuar con su utilización y se obliga conforme a este Reglamento, a devolver a EL BANCO los instrumentos entregados para la disposición de los recursos.
- ✓ EL BANCO reintegrará los depósitos y demás sumas de dinero a que tenga derecho EL CLIENTE en el momento de la terminación o en la fecha en que se hagan exigibles.
- ✓ EL CLIENTE pagará de inmediato a EL BANCO la totalidad de las sumas de dinero que adeude hasta la fecha, siempre que concurra una causal de aceleración del pago de acuerdo con lo establecido en los respectivos títulos de deuda que instrumenten la respectiva operación.

#### QUINTA - DISPOSICIONES ESPECIALES DEL PRODUCTO “CRÉDITO DE LIBRANZA”

EL CLIENTE en su calidad de beneficiario del crédito que se llegare a otorgar en su condición de empleado(a) o pensionado(a), se obliga a atender el crédito a través de la modalidad de libranza o descuento directo de nómina, conforme lo dispuesto en el presente Reglamento y en las normas que regulan el crédito bajo la modalidad de libranza.

##### 1.1. CONDICIONES GENERALES PARA ACCEDER AL CRÉDITO.

- ✓ Pertenecer a una Entidad que tenga suscrito un convenio o acuerdo de Libranza con el BANCO.
- ✓ Diligenciar los formatos necesarios para la solicitud y cumplir con los requisitos establecidos por el BANCO.
- ✓ Suministrar la información sobre obligaciones financieras vigentes.
- ✓ Cuando se requiera Codeudor o Avalista, éste debe pertenecer a la misma entidad y/o cumplir con las condiciones y requisitos establecidos para el deudor.
- ✓ Adquirir un Seguro de “Grupo Vida Deudores” cuyo valor asegurado corresponde al saldo pendiente del crédito a la fecha del siniestro, ajustándose a los requisitos contenidos en la póliza global. El valor de la póliza es cobrado en cuotas iguales, durante la vigencia del crédito.
- ✓ Previo a la solicitud, el Asesor Comercial brinda la capacitación necesaria sobre las características, plazos, requisitos, derechos, obligaciones, novedades y condiciones del crédito de Libranza, de manera que sea comprendida por EL CLIENTE y le permita tomar decisiones para acceder al crédito y contar con el conocimiento adecuado sobre la operatividad y manejo del producto.

##### 1.2. EJECUCIÓN DEL DESEMBOLSO.

El desembolso se realizará según las condiciones pactadas con el CLIENTE y podrá efectuarse a través de alguno de los siguientes medios:

- ✓ En efectivo en cualquier oficina de EL BANCO.
- ✓ Abono a Cuenta Corriente o de Ahorros del BANCO o transferencia electrónica a cuentas de otras entidades financieras inscritas ante el BANCO, a nombre del Cliente.
- ✓ Cheque de Gerencia a nombre del Cliente girado en cualquier oficina de EL BANCO.

- ✓ Pago o cancelación de obligaciones de Cartera o Tarjeta de Crédito de otras entidades mediante cheque de gerencia. En el evento en que no sea posible consignar el cheque por parte de EL BANCO por cualquier causa, éste hará entrega a EL CLIENTE del cheque para que se encargue del trámite de pago de la(s) obligación(es).
- ✓ Cancelación de la obligación vigente con el Banco GNB Sudameris S.A.

Cuando la transferencia electrónica a otras entidades financieras genere rechazo, EL BANCO emite instrucción para entrega de los recursos a través de una Oficina de la Red Nacional del BANCO. Los cheques de gerencia girados a nombre de otras entidades financieras, son consignados por el BANCO, siempre y cuando las condiciones de la otra entidad lo permitan.

Los cheques de gerencia emitidos por el BANCO a nombre del CLIENTE, deben ser retirados personalmente presentando el documento de identificación. En caso de requerir el pago del cheque por ventanilla, éste genera el cobro del Gravamen a los Movimientos Financieros.

Cuando se presenten cheques de gerencia que no hayan sido reclamados por el CLIENTE después de transcurridos dos (2) meses luego de su emisión, el BANCO queda autorizado para efectuar el abono del valor correspondiente al saldo del crédito.

El BANCO genera los siguientes documentos en donde se informa al CLIENTE la manera en que se efectuó la operación del desembolso y las condiciones financieras del crédito (monto total, plazo, tasa de interés, entre otros):

- ✓ Aviso de Desembolso.
- ✓ Tabla de Amortización.

Cuando el desembolso se efectúa mediante cheque de gerencia el CLIENTE recibe estos soportes en la Red Nacional de Oficinas. Si el desembolso es a través de transferencia, lo puede solicitar en la Línea de Telelibranza en los teléfonos 6069697 en Bogotá y 01 8000 919689 en resto del país, sin ningún costo.

En caso de desistimiento del crédito, el CLIENTE debe informar al BANCO mediante comunicación escrita para detener el trámite, aviso que deberá recibirse por EL BANCO, previo al desembolso. Si la solicitud de desistimiento es posterior al desembolso, el CLIENTE debe realizar el retiro del dinero y el pago a la obligación. En todos los casos EL CLIENTE debe cancelar las comisiones, seguros, impuestos e intereses causados desde la fecha de desembolso hasta la fecha de reintegro al BANCO.

Cuando el desembolso corresponda a la modalidad “Credilibranza Express” se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

Una vez recibida y analizada la operación, el BANCO procede con el desembolso y gira los cheques por las compras de cartera respectivas (otras entidades financieras y cooperativas).

Posteriormente, el BANCO envía a visación el crédito por el monto total y una vez aprobado por la Entidad Convenio procede con el desembolso, se cancela el Credixpress y gira el saldo a favor del CLIENTE en cheque de gerencia o transferencia a través de ACH a la cuenta.

### 1.3. APLICACIÓN DE LOS PAGOS DEL CRÉDITO.

El CLIENTE autoriza el descuento por nómina mediante la firma de la Libranza a la respectiva Entidad con quien tiene el vínculo laboral. En el evento en que un determinado periodo no opere el descuento por nómina o no se realice el traslado de la totalidad de los recursos al BANCO, el CLIENTE debe efectuar el pago oportuno a través de la Red Nacional de Oficinas, en los Cajeros Automáticos de Servibanca, en las cuentas de recaudo nacional en otras entidades financieras autorizadas o en la Banca Virtual del BANCO para Clientes que tengan acceso a este canal, por ser titulares de otros productos. Así mismo, el BANCO podrá realizar el débito automático de cualquiera de las cuentas a nombre del CLIENTE en otras entidades financieras, previamente relacionadas por él en el formato de Libranza.

El CLIENTE puede realizar los pagos del crédito mediante efectivo, cheque local, cheque de gerencia o débito a cuenta del BANCO (Corriente o Ahorros). El pago de las cuotas en las fechas y valores establecidos evitan la generación de intereses moratorios, el ajuste operativo de la obligación, reportes negativos en Centrales de Información Financiera y ejecución de procesos de cobranza.

El BANCO genera un comprobante por cada pago efectuado por el CLIENTE, en donde se discriminan los rubros a los cuales fue aplicado. Así mismo, el Banco pone a disposición del CLIENTE, el extracto mensual con el detalle de los pagos realizados durante el último corte y la información de la próxima cuota a pagar; estos documentos pueden ser solicitados en cualquier Oficina de la Red Nacional o a través de la Línea Telelibranzas. En los eventos en que EL CLIENTE incurra en mora en el pago de sus obligaciones, EL BANCO remitirá una comunicación de cobro en lugar del extracto, en la cual se discriminarán las sumas y conceptos pendientes de pago.

Los pagos que EL CLIENTE realice a través de la red de oficinas, deberán ser realizados por él de manera personal, salvo que medie su autorización escrita mediante poder autenticado dirigido a EL BANCO para ser realizados por otra persona.

### 1.4. SANCIÓN POR PAGO ANTICIPADO.

La facultad del Banco de cobrar sanción por prepago se entenderá para todos los efectos en el marco de la Ley 1555 del 09 de Julio de 2012 o cualquier otra que la modifique, sustituya o derogue. El CLIENTE tiene la facultad de efectuar pagos anticipados en forma total o parcial, sin lugar a cobro por parte del BANCO de sanción alguna, con excepción de las obligaciones que individualmente o en forma conjunta superen los ochocientos ochenta (880) Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes, caso en el cual el BANCO podrá aceptar el prepago, quedando facultado para exigir el pago de una suma hasta un valor equivalente a los intereses del plazo faltante para la cancelación total del crédito.

### 1.5. NOVEDADES DE LA LIBRANZA.

#### 1.5.1. AJUSTE OPERATIVO.

Es el proceso efectuado a operaciones que presentan vencimiento en el pago de las cuotas, las cuales no fueron descontadas por nómina ni pagadas por el CLIENTE y consiste en ampliar el plazo de la obligación para atender el saldo total de la misma de acuerdo con la capacidad de pago del CLIENTE en su nómina, manteniendo la tasa inicialmente pactada.

El Ajuste Operativo podrá ser efectuado una vez se verifique por parte del Banco el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- a) El BANCO notificará al CLIENTE por cualquiera de los canales habilitados el incumplimiento del pago, informándole la opción de atender las cuotas atrasadas del crédito y los costos asociados a la morosidad, o aceptar el Ajuste Operativo de la obligación.
- b) Para el caso del Ajuste Operativo, el CLIENTE contará con un plazo máximo de ocho (8) días calendario para manifestar su voluntad, contados a partir de la fecha de la notificación. En caso de no recibir respuesta en el plazo indicado, se entenderá aceptado por el CLIENTE la aplicación del proceso del Ajuste Operativo.



El Ajuste Operativo no implica que el BANCO renuncie a los derechos y acciones que como acreedor le corresponden, si la obligación no es atendida oportunamente.

#### 1.5.2. REESTRUCTURACIÓN.

Proceso que tiene por objeto modificar las condiciones originalmente pactadas, que permite al deudor la atención adecuada de su obligación, el cual genera una calificación de mayor riesgo para el CLIENTE afectando su perfil crediticio. Para efectos de realizar la reestructuración, el CLIENTE debe presentar la documentación requerida por el BANCO para su trámite y aprobación.

#### 1.5.3. REFINANCIACIÓN O RETANQUEO.

Es el procedimiento mediante el cual EL BANCO, a solicitud del CLIENTE, desembolsa dentro del cupo de crédito vigente del CLIENTE un monto requerido por éste de acuerdo con su capacidad de endeudamiento y sin necesidad de solicitar un nuevo cupo de crédito. Para la solicitud de este trámite, el CLIENTE debe cumplir con las siguientes condiciones:

- ✓ Estar al día en los pagos.
- ✓ Haber operado por lo menos la primera cuota por nómina.
- ✓ La diferencia entre el saldo del crédito vigente y el nuevo monto solicitado debe ser superior a \$1.000.000.00.

#### 1.5.4. RETIRO DEL CLIENTE DE LA ENTIDAD CONVENIO.

En el evento de producirse el retiro del CLIENTE como empleado de la Empresa, cualquiera que sea la causa, dicha Entidad descontará de la liquidación (salario, prestaciones sociales, indemnizaciones, vacaciones, primas u otros) siempre que estos descuentos sean susceptibles de realizarse legalmente, o de las sumas resultantes a favor del empleado por cualquier otro concepto, el valor del saldo total de la obligación vigente, de acuerdo con las condiciones del convenio. En caso que dicho pago no cubra la totalidad de la deuda, el CLIENTE debe continuar efectuando los pagos mensualmente en cualquiera de las Oficinas del Banco a nivel nacional.

Si el CLIENTE no continúa atendiendo debidamente la obligación constituyéndose en mora, la empresa descontará al codeudor las cuotas restantes hasta el pago total de la obligación, de conformidad con la autorización contenida en la Libranza.

Cuando se presente cambio de entidad pagadora con la cual exista convenio vigente con el BANCO, el CLIENTE debe informar al BANCO para procesar la respectiva novedad y efectuar el pago de las cuotas mientras se regularice el descuento con la nueva empresa.

En los casos que el CLIENTE solicite dar continuidad a la Libranza con otro empleador con el cual el BANCO no tenga convenio o acuerdo suscrito, el BANCO evaluará la situación para determinar la viabilidad del descuento con la nueva entidad. En el evento que no sea viable el descuento con la nueva entidad, el CLIENTE debe seguir atendiendo debidamente la obligación a través de pagos en cualquiera de las Oficinas del Banco a nivel nacional o de los convenios establecidos para tal fin, sin perjuicio de la facultad que tiene el CLIENTE de pagar anticipadamente su obligación en los términos establecidos en la Ley.

#### 1.6. DEVOLUCIONES A FAVOR DEL CLIENTE.

El BANCO efectúa devolución de dinero al CLIENTE en los siguientes eventos:

- ✓ Mayor valor al de la cuota vigente, girado por parte de la Entidad.
- ✓ Cuotas reportadas por parte de la Entidad para las obligaciones canceladas.
- ✓ Activación de descuento de nómina de forma simultánea con el pago por ventanilla.

La devolución del dinero al CLIENTE se puede efectuar emitiendo un cheque de gerencia, abono a cuenta del Banco GNB Sudameris S.A. o transferencia electrónica a cuenta de otra entidad financiera informada por el CLIENTE, los cuales no generan ningún costo adicional. En caso de requerir la devolución en cheque, su pago genera el cobro del Gravamen a los Movimientos Financieros.

#### 1.7. INCAPACIDAD TOTAL O PERMANENTE O MUERTE DEL CLIENTE.

En caso de presentarse incapacidad total o permanente o muerte de EL CLIENTE, éste o la(s) persona(s) a las que les asista algún derecho, deben presentar al BANCO los documentos correspondientes, de acuerdo con las condiciones de la póliza, los cuales serán remitidos a la Aseguradora para su respectivo trámite, en donde será analizado para su pago u objeción. En caso de fallecimiento del CLIENTE y que el crédito esté avalado por su cónyuge, las cuotas pendientes por cancelar serán descontadas una vez surtido el trámite de sustitución pensional hasta la totalidad de la deuda, para lo cual el BANCO remitirá la novedad correspondiente.

#### 1.8. CANCELACIÓN DEL CRÉDITO DE LIBRANZA.

Una vez el CLIENTE termine el pago de las cuotas del crédito, el BANCO envía a la Entidad una novedad de cancelación, de acuerdo con los cronogramas de nómina de cada convenio, para suspender los descuentos por nómina. El CLIENTE puede solicitar de manera personal en cualquier Oficina de la Red Nacional del BANCO, el Paz y Salvo de la deuda junto con la devolución del pagaré con sello de cancelado, siempre y cuando éste no se encuentre amparando otra obligación.

#### 1.9. COSTOS ASOCIADOS.

Todos los costos, comisiones, tasas e impuestos asociados al Crédito de Libranza son informados en el Sitio Web, en la Red Nacional de Oficinas del BANCO y entregado al CLIENTE en el momento del otorgamiento del producto.

**SEXTA - ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS:** Teniendo en cuenta la obligación de EL BANCO de atender las peticiones, quejas y reclamos, EL CLIENTE podrá acudir a los siguientes medios: **a)** Red de Oficinas, **b)** Línea Telelibranzas 6 06 96 97 en Bogotá y 01 8000 91 96 89 en el resto del país. **c)** La Defensoría del Consumidor Financiero o el organismo que lo sustituya, cuya identificación y datos de contacto serán dados a conocer en el Sitio Web del Banco [www.gnbsudameris.com.co](http://www.gnbsudameris.com.co). **d)** La Superintendencia Financiera de Colombia a través de medios, tales como la Página Web [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co) o el correo electrónico [super@superfinanciera.gov.co](mailto:super@superfinanciera.gov.co). Para Soporte y Servicio sobre Cajeros Automáticos Servibanca podrá acudir a la Línea Gratuita Nacional 01 800 01 111 45 o al Centro de Soporte 3501677 - 3444600 en Bogotá.

**SÉPTIMA - FUERZA MAYOR Y CASO FORTUITO:** En caso de presentarse suspensión o interrupción en la prestación de los servicios por cierre o bloqueos de oficinas por huelga, conmoción civil, acciones de autoridad o de movimientos subversivos, fallas en el servicio de los Cajeros Automáticos en razón de la actividad de mantenimiento y/o suspensión del servicio por carencia de efectivo, fallas en el fluido eléctrico, fallas en los sistemas de comunicación o en los equipos de cómputo o similares que origine la caída del sistema en línea, EL BANCO realizará todos los actos

conducentes para el restablecimiento del servicio. Sin embargo, cualquiera de los hechos arriba relacionados, cuya ocurrencia EL BANCO no haya logrado evitar o cuyas consecuencias EL BANCO no haya logrado superar, por haber superado las previsiones normales, constituirá fuerza mayor o caso fortuito. EL BANCO será responsable por los hechos, actos delictivos o fraudes que se presenten en cualquier canal habilitado por ella para la realización de operaciones cuando se establezca la responsabilidad de EL BANCO y la existencia de culpa o dolo de los empleados de ésta.

**OCTAVA - DISPOSICIONES FINALES:** Lo no dispuesto en este Reglamento se regulará por lo contemplado en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, las Circulares Básica Jurídica y Financiera y Contable de la Superintendencia Financiera de Colombia, el Código de Comercio y las demás disposiciones legales aplicables.

**NOVENA - DISPONIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN:** EL BANCO ha puesto a disposición de EL CLIENTE a través de la Red de Oficinas y su Página Web ([www.gnbsudameris.com.co](http://www.gnbsudameris.com.co)) la siguiente información según corresponda a cada entidad: **1.** Información General de El Producto: **a)** Los mecanismos habilitados para la atención a EL CLIENTE. **b)** Los convenios de recaudo suscritos con entidades públicas y privadas. **c)** La información referente al Defensor del Consumidor Financiero. **d)** Proceso de cobranza. **e)** Seguro de Depósito FOGAFIN. **f)** Mecanismos y canales para la atención a personas con discapacidad y adultos mayores. **2.** Información Exclusiva del Producto y/o Servicio solicitado con ocasión a la aceptación de este Reglamento: **a)** Definición, beneficios, tasas y tarifas. **b)** Canales y medidas de seguridad para la realización de operaciones. **c)** Procedimientos para la apertura, funcionamiento, bloqueo, inactivación, reactivación y cancelación.

**DECIMA - AUTORIZACIÓN PARA TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:** EL CLIENTE autoriza a EL BANCO para dar tratamiento a sus datos personales, en los términos contenidos en la Ley 1581 de 2012, reglamentada mediante Decreto 1377 de 2013, a fin de que EL BANCO desarrolle sus funciones, autorizaciones, operaciones o atribuciones propias en desarrollo de su objeto social o el giro ordinario de sus negocios o funciones que le otorga la ley, en su condición, según el caso, de establecimiento bancario, sociedad fiduciaria, sociedad comisionista de bolsa o entidad administradora de sistemas de pago de bajo valor, respectivamente. En tal sentido, EL CLIENTE autoriza para que sus datos personales sean utilizados por EL BANCO en los términos legalmente autorizados, y a través de todas sus dependencias; dado lo anterior, EL BANCO mantendrá y manejará los datos personales del CLIENTE, especialmente para dar tratamiento, recolectar, recaudar, almacenar, usar, circular, suprimir, procesar, compilar, intercambiar, actualizar, compartir y disponer de los datos suministrados e incorporados en distintas bases o bancos de datos, o en repositorios electrónicos de todo tipo con que cuenta EL BANCO. Esta información es y será utilizada para los fines antes indicados.

**DECIMA PRIMERA - AUTORIZACIONES:** EL CLIENTE otorga a EL BANCO las siguientes autorizaciones: **1.** Siempre que existan obligaciones vigentes adquiridas por EL CLIENTE directa o indirectamente, productos y/o servicios, a: Debitar de los depósitos a la vista que tenga EL CLIENTE en EL BANCO el monto correspondiente a la suma no cancelada en la fecha acordada, por concepto de: **a)** Los pagos ordinarios que EL CLIENTE adeude a EL BANCO en virtud del uso y goce del servicio adquirido o el valor que quede pendiente por pagar de éstos; **b)** El costo por concepto de expedición de certificados sobre el manejo o estado de El Producto; **c)** El costo o comisión generado por las operaciones que realice con El Producto adquirido; **d)** Pago total o parcial de las obligaciones adquiridas por EL CLIENTE directa o indirectamente, en el momento en que se hagan exigibles; **e)** El valor correspondiente a los gastos de cobranza jurídica y prejurídica y, **f)** Por los demás eventos previstos en la Ley. Lo anterior en virtud de la facultad legal que le asiste al Banco para compensar de los saldos que el CLIENTE tenga a su favor en El Producto, los valores necesarios para la debida atención de las obligaciones vencidas a cargo del CLIENTE. **2.** En los eventos en que sea necesario corregir errores, por operaciones devueltas, en caso de fraudes o por razones de seguridad, por hurto, robo o extravío de los instrumentos para la realización de operaciones, EL BANCO podrá debitar de la Cuenta de Ahorros y/o de la Cuenta Corriente, si fuere el caso y reversar la transacción, retener y reintegrar a su originador el monto del abono, así como bloquear la respectiva Cuenta, dando aviso al cliente de la situación presentada. **3.** Bloquear el respectivo producto y/o servicio en caso de fraudes o por razones de seguridad, por hurto, robo o extravío de los instrumentos para la realización de operaciones o por orden judicial o de autoridad competente. En el evento en que sea necesario corregir errores EL BANCO podrá reversar la transacción, retener y reintegrar a su originador el monto correspondiente. **4.** En caso de no ser aprobado el producto y/o servicio, autoriza a destruir los documentos aportados por EL CLIENTE, si éstos no son retirados dentro de los tres (3) meses siguientes a la fecha de la comunicación referente a la negación del producto y/o servicio solicitado. **5.** En el evento en que EL CLIENTE incumpla con el pago de sus obligaciones EL BANCO está facultado en los términos y condiciones de este Reglamento para dar aplicación al mecanismo más adecuado que permita el cumplimiento de las mismas. Por lo tanto, EL BANCO podrá, de conformidad con lo previsto en el Reglamento, previo aviso al CLIENTE, realizar el ajuste operativo, restructuración y/o refinanciación de las obligaciones. Lo anterior sin perjuicio de los derechos y acciones que como acreedor le corresponden a EL BANCO, en caso de incumplimiento de las obligaciones. Para el caso de la restructuración de las obligaciones, EL BANCO dará cumplimiento a lo establecido en las normas tanto internas como externas, sobre calificación de cartera, en virtud de las cuales es posible otorgar una calificación de mayor riesgo.