

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - CREDILIBRANZAS BANCO GNB SUDAMERIS

Descripción General del Producto.

Definición.

Es una línea de crédito de libre inversión con el esquema de pago mensual por descuento directo de nómina (Libranza), otorgado a personas naturales vinculadas a las empresas que tienen suscrito convenio de descuento por nómina con el Banco GNB Sudameris.

Libranza: Documento mediante el cual una persona autoriza a su empleador, en forma irrevocable, para que descuenta mensualmente de su salario las sumas necesarias para atender una obligación crediticia.

Beneficios.

- ✓ Documentación mínima y tiempos de respuesta ágiles.
- ✓ Acceso a montos amplios sin aval, según las condiciones del convenio.
- ✓ Tasas competitivas.
- ✓ Facilidad de plazos de hasta ciento ocho (108) meses según convenio y pensionados hasta ciento treinta y dos (132) meses.
- ✓ Compra de cartera de otras entidades para mejorar el flujo de caja.
- ✓ Procedimiento de desembolso sin necesidad de abrir cuenta con el Banco.
- ✓ Facilidad para el pago de la deuda por descuento a través de nómina.
- ✓ Se puede solicitar el Extracto a través del Sitio Web, Red Nacional de Oficinas y Línea Telelibranzas.
- ✓ Atención personalizada a través de la Línea Telelibranzas y Puntos de Atención Especializados.
- ✓ Tratamiento preferencial por ser Cliente del Banco o por estar vinculado con una empresa o fondo con la cual esté suscrito el convenio.

Canales de Atención.

El Banco pone a disposición de los Clientes de Libranzas los siguientes canales donde recibirán atención personalizada sobre el manejo y condiciones de sus créditos:

- ✓ **Línea Telelibranzas.**

Bogotá: (57) 601 739 99 59 - Otras ciudades 01 8000 112 914

Lunes a viernes 7:00 am. a 8:00 p.m. / sábados 8:00 am. a 4:00 p.m.

- ✓ **Red Nacional de Oficinas.**

Conozca la ubicación de nuestra Red Nacional de Oficinas y sus horarios de atención en www.gnbsudameris.com.co

- ✓ **Asesor en Línea “Chat” y Buzón Contáctenos.**

www.gnbsudameris.com.co

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - CREDILIBRANZAS BANCO GNB SUDAMERIS

- ✓ Sitio Web del Banco www.gnbsudameris.com.co Diligenciando el Formulario de Solicitud.

Ingresando al sitio Web del Banco www.gnbsudameris.com.co, por la opción PERSONAS/Financiación/Crédito de Libranza/Solicitudes y diligenciando el formulario para realizar la solicitud.

- ✓ Asistente Virtual (WhatsApp)

A través de estos canales, nuestros Asesores prestan un servicio oportuno y especializado sobre consultas, solicitudes y reclamos relacionados con los créditos de Libranzas, como:

- ✓ Asesoría sobre características y forma de operación del producto.
- ✓ Estado de la solicitud de crédito y confirmación de desembolso.
- ✓ Información general del estado del crédito y Centrales de Información Financiera.
- ✓ Solicitudes de certificaciones, paz y salvos, tablas de amortización, históricos de pago y extractos.
- ✓ Confirmación de aplicación de pagos, generación de comprobantes e información de devoluciones.
- ✓ Atención y radicación de quejas, reclamos y sugerencias.

Procedimiento para la Radicación de Quejas, Reclamos o Requerimientos.

Paso 1. Comuníquese a la Línea Telelibranzas o acérquese a cualquier Oficina 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 caso para su seguimiento.

Paso 4. El Banco le remitirá la respuesta a su solicitud.

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

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
Página Web:	www.ustarizabogados.com

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - CREDILIBRANZAS BANCO GNB SUDAMERIS

Aplicación de los Pagos.

Los pagos que realice a su Crédito de Libranza serán aplicados desde la obligación antigua hasta la más reciente, en el siguiente orden:

- ✓ Honorarios y Gastos de Cobranza.
- ✓ Intereses Contingentes.
- ✓ Intereses de Mora.
- ✓ Intereses Corrientes.
- ✓ Comisiones.
- ✓ Capital en Mora.
- ✓ Capital Vigente.

Si la operación presenta saldo en el rubro 1687951488 Cuentas por Cobrar Alivio, este valor se incluye también dentro de la cancelación total.

Información de Cobranzas.

De acuerdo con las normas internas y de los entes de control, nos permitimos informarle el proceso de cobranza que realiza el Banco a las obligaciones que presentan incumplimiento en sus pagos:

- ✓ **Primera Etapa:** La gestión de cobranza se inicia antes del vencimiento de la obligación y se formaliza con la consulta del extracto mensual del producto, en el cual se da a conocer al Cliente el estado de cuenta, fecha de pago y valor a cancelar de la obligación. El Cliente puede solicitar el extracto en cualquier Oficina Bancaria de la Red Nacional de Oficinas del Banco GNB Sudameris.
- ✓ **Segunda Etapa:** se lleva a cabo recordatorio de pago a partir de los veintiséis (26) días de mora a través de mensajes de texto a celular recordando el pago. Adicionalmente, se envía cartas de cobranza los primeros cinco (5) días de cada mes a los Clientes que presenten mora entre uno (1) y ciento diecinueve (119) días.
- ✓ **Tercera Etapa:** en el evento de no lograr un contacto directo con el titular, el Banco procede a comunicarse con los codeudores o avalistas y si es el caso con las referencias.
- ✓ **Cuarta Etapa:** de persistir la mora de la obligación y de acuerdo con las políticas del Banco, éstas serán asignadas a la instancia de cobranza externa donde se efectuará la gestión a través de Abogados autorizados y Casas de Cobranza.

Horario de Cobranza: lunes a viernes de 7:00 am. a 8:00 p.m. sábados 9 a.m. a 4 p.m. domingos y festivos de 10:00 a.m. a 4:00 p.m.

Entes Autorizados para Realizar la Gestión de Cobro.

Casas de Cobranza y Abogados Externos: Están facultados para efectuar acuerdos de pago dentro de las políticas vigentes establecidas por el Banco GNB Sudameris. Dichas entidades gestionarán aquellas obligaciones con mora superior a ciento veinte (120) días o cualquier otra mora que defina el Banco, de acuerdo con la situación del Cliente.

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - CREDILIBRANZAS BANCO GNB SUDAMERIS

Costos Derivados de la Cobranza Prejudicial o Judicial.

Si las obligaciones presentan mora, los costos ocasionados por el desarrollo de la gestión de cobro y encaminados a la normalización de la obligación, serán trasladados al deudor. Dependiendo del producto y los días de mora, se generan gastos de cobranza u honorarios de cobranza, los cuales son liquidados sobre el valor en mora o cada pago realizado por el cliente si está en pre jurídico o jurídico.

Consulte los costos derivados de la Cobranza a través del Sitio web del Banco, Red Nacional de Oficinas o la Línea de Telelibranza en los teléfonos 601 739 99 59 en Bogotá y 018000 112914 en resto del país, sin ningún costo.

Canales Autorizados para Realizar el Pago.

Los pagos de las obligaciones se podrán efectuar a través de los siguientes canales habilitados por el Banco:

- ✓ Red Nacional de Oficinas del Banco GNB Sudameris.
- ✓ Cajeros Automáticos de Servibanca con tarjeta débito de cualquier entidad financiera - opción: “Pago Fácil” / Código de Servicio: 835 / Número de Pago Electrónico (corresponde a la cédula de ciudadanía del Cliente) / Seleccionar el número de crédito a pagar.
- ✓ Banca Virtual del Banco GNB Sudameris para Clientes con acceso a este canal - opción: “Otros Convenios” - Crédito de Libranzas GNB /Digitar el número de crédito a pagar.
- ✓ Convenio de Recaudo Nacional Corresponsales Bancolombia No. 2328.
- ✓ Botón de pagos PSE desde el sitio web del Banco www.gnbsudameris.com.co digitando el número de cédula.

Las Casas de Cobranza y Abogados no están autorizados para recibir pagos, únicamente se deben realizar a través de los canales autorizados.