

## **PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE PLAN DE ALIVIO PARA CRÉDITOS DE CONSUMO – COVID19**

### **PERSONAS NATURALES**

#### **TARJETA DE CRÉDITO, ROTATIVO, ROTATIVO PLUS, CREDIPLAZOS, ALP Y ALP COMPRA DE CARTERA**

##### **¿En qué consiste?**

En el próximo vencimiento del pago de tú cuota, se realizará un diferido **AUTOMATICAMENTE** a 36 meses de toda tu deuda con un período de gracia por cuatro (4) meses, dónde no pagarás ni capital, ni intereses. Una vez finalizado el período de gracia, los intereses corrientes y demás conceptos que se causen durante el período de gracia serán diferidos a 12 meses al 0 % de intereses. *No es necesario que llames ni te acerques a nuestras oficinas o puntos de información #quedatencasa.*

##### **¿Quiénes pueden acceder al Plan de Alivio?**

Puedes acceder de manera automática al plan, si al corte del 29 de febrero de 2.020 tenías tu crédito al día o máximo con 30 días de mora y menor o igual a 60 días. Si a esa fecha, tenías más días en mora debes comunicarte con el Banco para revisar tú caso, según las políticas de riesgo establecidas.

### **¿Para qué productos aplica el rediferido?**

Este plan de diferir las cuotas de los créditos aplica para los siguientes productos que tengas con nosotros: Tarjeta Olímpica, Crédito Rotativo, ALP, ALP Compra de Cartera y Crediplazos.

### **¿Cuál es la tasa de interés del rediferido?**

La tasa de interés para la Tarjeta Olímpica y ALP la tasa es del 1,97 % mes vencido. Para crédito rotativo del 1,8% mes vencido y para los créditos de ALP Compra de Cartera que se acojan al Plan de Alivio la tasa es del 0,98 %.

### **¿Se bloquean los productos?**

En caso que apliques para el diferido automático de tu deuda, no se bloquearán los productos y podrás seguir utilizándolos, dependiendo del estado de tú producto al corte del 29 de febrero de 2.020. Recuerda que las transacciones nuevas que se realicen después de aplicado en beneficio, serán cargadas bajo las condiciones seleccionadas al momento de realizarlas.

### **¿Cómo acogerte al Plan de Alivio antes de la fecha del vencimiento de la cuota o cambiar el plazo del diferido?**

Ingresa a nuestra página web a la parte transaccional, selecciona en el menú la Opción Rediferido y realiza el paso a paso para rediferir tu deuda. Puedes también descargar la App Serfinanza Móvil totalmente gratis y realizar el proceso de rediferido desde la comodidad de tú celular o llamando a la línea de servicio al cliente marcando la Opción 1, y de manera automática, siguiendo las instrucciones del menú lo puedes realizar.

### **¿Qué pasa si quieres realizar pagos adicionales?**

Puedes realizar los pagos en cualquier momento en los canales autorizados por el Banco para hacerlo. No existe ninguna penalidad. Para conocer los canales de pago disponibles ingresa a [www.bancoserfinanza.com](http://www.bancoserfinanza.com)

## ¿Cómo hago para NO acogerme al Plan de Alivio?

En caso que no quieres diferir el saldo de tu deuda, cancela el pago mínimo en la fecha establecida para cada producto, puedes comunicarte a la línea de servicio al cliente o enviar un mail al correo electrónico [info@bancoserfinanza.com](mailto:info@bancoserfinanza.com).

## ¿Dónde puedo consultar más información sobre el Plan Alivio?

Ingresa a [www.bancoserfinanza.com](http://www.bancoserfinanza.com) y en el banner principal haz clic para que te lleve a conocer el detalle de los términos y condiciones del Plan.

## CRÉDITOS DE CONSUMO: LIBREÓ, VEHÍCULOS Y EDUCATIVO

Diseñamos un Plan de Alivio para acompañarte en esta temporada para mitigar el impacto del COVID19, dentro del Plan puedes acogerte al beneficio de período de gracia.

## ¿En qué consiste?

En el próximo vencimiento del pago de tú cuota, se realizará un diferido **AUTOMATICAMENTE** con un período de gracia por cuatro (4) meses, dónde no pagarás ni capital, ni intereses y ampliar el plazo final del crédito a cuatro cuotas más. Los intereses y otros conceptos que se causen durante el periodo de gracia, serán prorrateados para las próximas cuotas ampliándose el plazo final del crédito. *No es necesario que llames ni te acerques a nuestras oficinas o puntos de información #quedatencasa.*

## ¿Quiénes pueden acceder al beneficio?

Pueden acceder los créditos que al 29 de febrero del 2020 registraron mora mayor o igual a 30 idas y menor o igual a 60 días. Si a esa fecha, tenías más días en mora debes comunicarte con el Banco para revisar tú caso, según las políticas de riesgo establecidas.

### **¿Para qué productos aplica el beneficio?**

Este plan de diferir las cuotas de los créditos aplica para los siguientes productos que tengas con nosotros: Libre Inversión, Educativo y Vehículo.

### **¿Cuál es la tasa de interés que se aplica?**

La tasa de interés es la definida por la política del Banco al momento de acogerte al plan. Para conocer las tasas vigentes ingresa a [www.bancoserfinanza.com](http://www.bancoserfinanza.com).

### **¿Cómo hago para no acogirme al Plan de Alivio?**

En caso que no quieras el beneficio ,cancela el pago mínimo en la fecha establecida para cada producto, puedes comunicarte a la línea de servicio al cliente o enviar un mail al correo electrónico [info@bancoserfinanza.com](mailto:info@bancoserfinanza.com).

### **¿Dónde puedo consultar más información sobre el Plan Alivio?**

Ingresa a [www.bancoserfinanza.com](http://www.bancoserfinanza.com) y en el banner principal haz clic para que te lleve a conocer el detalle de los términos y condiciones del Plan.

***IMPORTANTE:*** Si no estás afectado por el COVID19, permite que este beneficio llegue a las personas que lo necesiten.

**Ahora más que nunca a tu lado para los que quieras SER**



**Barranquilla, mayo 1 de 2.020. Extensión de plazo de vigencia del Plan de Alivio de Banco Serfinanza para Segmento Personas y Empresas.**

Conscientes de la situación del país y de las familias colombianas, **Banco Serfinanza amplía hasta el 31 de mayo de 2020 el plazo de vigencia para la aplicación de los beneficios del su Plan de Alivio ante la situación de salud y economía del país.** Dándole a sus clientes la oportunidad de acogerse al plan y contribuir en la mitigación de los efectos de esta pandemia.

**Importante:** Se mantienen tanto los beneficios como los términos y condiciones del plan a la fecha.

**En Banco Serfinanza seguimos, hoy más que nunca, a tu lado para lo que quieras Ser.**

**Barranquilla, Marzo 25 de 2.020. Nuevo Beneficio Plan de Alivio.** La situación de nuestro país y del mundo entero nos está haciendo frenar por un tiempo el ritmo de nuestras vidas, haciéndonos pensar sobre las cosas realmente importantes, como nuestra salud, el bienestar de nuestro prójimo y en general de la sociedad.

Esto nos ha llevado a reflexionar sobre la frase inspiradora de nuestro banco, **A tu lado para lo que quieras SER.** Una frase que en el Banco Serfinanza nos motiva a trabajar día a día para ayudar a los colombianos y sus familias a construir sus metas, alcanzar sus logros, llegar a Ser, todo eso que siempre han querido.

Por esta razón hemos tomado las siguientes decisiones para acompañar a nuestros clientes que se acojan al periodo de gracia de la Tarjeta de Crédito, Libre Inversión, Crédito Rotativo y demás líneas de consumo, como beneficio adicional para mitigar el impacto del COVID19:

- **Posibilidad de solicitar un rediferido con período de gracia hasta por cuatro (4) meses para el pago de los productos; plazo en el que no se pagarán ni el capital ni los intereses, según las condiciones de cada cliente. Extendiendo el plazo a 36 meses con una tasa especial.**
- **Los intereses corrientes y demás conceptos que se causen durante el período de gracia serán diferidos al vencimiento a doce (12) meses sin intereses.**
- **En caso que el cliente no haya realizado el pago de su cuota al vencimiento de la misma, se aplicará el diferido automáticamente a treinta y seis (36) meses con el período de gracia indicado anteriormente.**

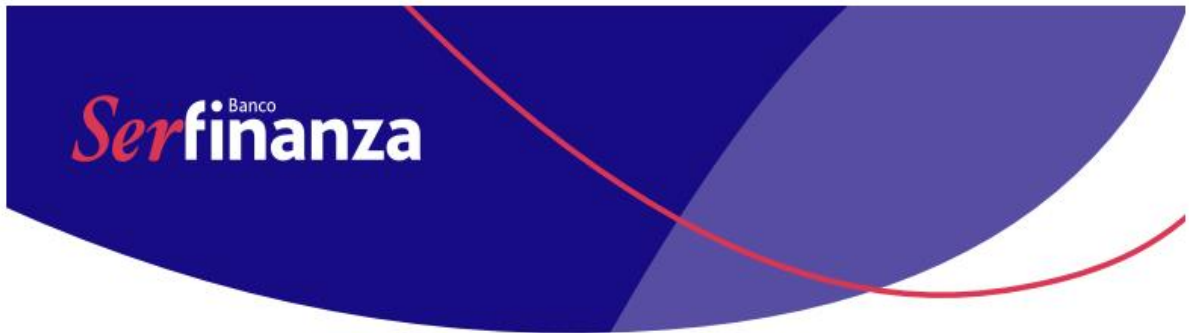
Es importante anotar que los clientes pueden realizar pagos anticipados en cualquier momento a través de los canales que tenemos habilitados. *Adicionalmente, los clientes que deseen cambiar las condiciones del plazo o*

*no acogerse al plan, deben comunicarse con la línea de servicio al cliente 323 5997000 o escribir al correo electrónico [info@bancoserfinanza.com](mailto:info@bancoserfinanza.com). Consulta de términos y condiciones en nuestra página web [www.bancoserfinanza.com](http://www.bancoserfinanza.com).*

Con lo anterior, buscamos continuar trabajando de la mano del gobierno, el sector financiero, nuestros colaboradores y sus familias, en la construcción de un mejor país y así contribuir en la solución ante esta difícil situación que hoy afrontamos todos.

Seguimos trabajando día a día, en tomar las decisiones que consideramos más pertinentes para que podamos brindarle una solución a cada uno de nuestros clientes durante este proceso.

**Hoy más que nunca, recordándoles que seguimos a tu lado para lo que quieras Ser.**



## Plan de Mitigación los Efectos de COVID19

**Barranquilla. Marzo 19 de 2.020.** Teniendo en cuenta la situación que estamos enfrentando todos como sociedad y entendiendo las consecuencias que se están presentando en las economías mundiales, debido a la pandemia del COVID-19 que impactan a las familias colombianas, Banco Serfinanza anuncia las medidas de apoyo para sus clientes las cuáles se ajustan a las necesidades actuales de financiación, ahorro y transacción de los dos segmentos: Personas y Empresas.

### SEGMENTO PERSONAS

Para el Banco Serfinanza apoyar a los colombianos durante la etapa de contención del virus es prioritario, por lo cual, se han tomado medidas para aliviar la situación de los clientes de la entidad.

Estos beneficios los otorga el Banco **a partir del 20 de Marzo y hasta el 30 de abril de 2.020:**

- **Posibilidad de solicitar un rediferido con período de gracia** para el pago de los productos: Tarjeta de Crédito Olímpica, Crédito Rotativo, Libre Inversión y demás líneas de consumo hasta por cuatro (4) meses, plazo en el que no se pagará el capital de sus créditos, según las condiciones de cada cliente. Con posibilidad de extender el plazo hasta 48 meses a una tasa especial. (\*)
- **Avances en efectivo** desde la Tarjeta de Crédito Olímpica a las cuentas de ahorros y cuentas corrientes del Banco gratis, sin límite diario por



transacción. A través de la app Serfinanza Movil o la página web [www.bancoserfinanza.com](http://www.bancoserfinanza.com).

- **Transferencias a cuentas a otros Bancos** totalmente gratis, hasta \$ 50.000.000 por transacción.
- **Retiros en efectivo en cajeros automáticos** de Servibanca hasta 8 transacciones diarias por \$ 5.000.000.
- **Extracupo del 20 % para clientes con Tarjeta de Crédito Olímpica** para compras en Supertiendas y Supermercados Olímpica, con un valor máximo hasta por \$ 500.000.
- **Utilización de crédito rotativo para compra de víveres** en Supertiendas y Supermercados Olímpica a una tasa especial del 0,98% y para retiros en efectivo al 1,8% en las cajas.
- **Descuentos para pagos con la Tarjeta Olímpica** permanentes para el consumo en las tiendas así
  - o Martes: descuento del 20 % en todas las compras realizadas por el App de Olímpica.
  - o Miércoles: 40 % de descuentos en frutas y verduras.
  - o Jueves: 20 % de descuentos en medicamentos en La Economía Droguerías y 20 % en Aseo para el hogar.
  - o Viernes: 30 % de descuento en pescado.
- **Exoneración de Cobros de retiros** de urgencia para los clientes que tienen Plan de Ahorros, que requieran el dinero antes del vencimiento del plazo establecido.
- **Apertura automática de cuentas de ahorros** con Tarjeta Débito Mastercard para clientes de CDT para abono de rendimientos para retiros en cajeros automáticos de Servibanca, transferencias a otros bancos o a través de retiros en las cajas de Supertiendas y Supermercados Olímpica a nivel nacional.
- **Canales electrónicos disponibles gratis** para consultas de saldos, movimientos y demás información: [www.bancoserfinanza.com](http://www.bancoserfinanza.com) y la app Serfinanza Movil.
- **Servicio gratuito de consulta de saldos y estado de la Tarjeta de Crédito** a través del envío de un mensaje texto (SMS) al 890099 de la cédula del cliente, sin puntos ni comas de mensaje de texto.

(\*) Las medidas quedan sujetas a la validación de las políticas de riesgo del Banco.

## **SEGMENTO EMPRESAS**

Estos beneficios los otorgar el Banco **hasta el 30 de abril de 2.020:**

- **Período de gracia para empresas y personas naturales con negocio.**

- **Cambio de condiciones pactadas para todas la empresas y personas naturales con negocios**, el Banco podrá ajustar las condiciones de los créditos actuales, con el fin de ajustar la obligación a las necesidades de cada cliente.
- **Posibilidad de acceder a créditos a través de la línea de crédito Bancoldex**, “Colombia Responde” las empresas y personas naturales con negocios de los sectores más afectados por el Covid-19. Banco Serfinanza le da la posibilidad de aliviar el impacto sobre los problemas de liquidez a una tasa especial.
- **Transferencias entre cuentas del Banco y a otros Bancos gratis**, hasta \$ 50.000.000 por transacción, máximo ocho (8) diarias.

(\*) Las medidas quedan sujetas a la validación de las políticas de riesgo del Banco y cumplen con las disposiciones emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia en el marco de las circulares 026 del 29 de septiembre de 2017 y la Circular 007 de marzo 18 de 2.020.

Te garantizamos que seguimos trabajando evaluando, gestionando e implementando diferentes medidas que ayuden a nuestros clientes a sobrellevar estos momentos.

**Recordándote que seguimos más que nunca, a tu lado para lo que quieras Ser.**