

Queremos acompañarte y apoyarte en estos momentos.

## PLAN DE ACOMPAÑAMIENTO A DEUDORES

Porque seguimos a tu lado, te invitamos a conocer los **TÉRMINOS Y CONDICIONES del PLAN DE ACOMPAÑAMIENTO A DEUDORES (PAD)**, para el segmento de Personas y de Empresas del Banco, el cual estará vigente hasta el 31 de diciembre de 2.020.

### SEGMENTO PERSONAS:

Hemos establecido una serie de medidas para la redefinición de las condiciones de los créditos pensando en las necesidades de nuestros clientes en esta temporada.

#### Estas medidas son:

1. Rediferido para el saldo de capital de Tarjeta Olímpica y Crédito Rotativo.
2. Unificación de Productos
3. Período de gracia o ampliación de periodo de gracia por 60 días más ampliación de Plazo para líneas de crédito diferentes a Tarjeta Olímpica y Crédito Rotativo.
4. Período de gracia o ampliación de periodo de gracia por 120 días más ampliación de Plazo para líneas de crédito diferentes a Tarjeta Olímpica y Crédito de Rotativo.
5. Período de Gracia o ampliación de periodo de gracia por 120 días para Tarjeta Olímpica y Crédito Rotativo.

A continuación, te explicamos cada una de las medidas y las condiciones establecidas para acceder a cada uno.

#### 1. REDIFERIDO

La medida consistirá en ampliar el plazo del saldo total del capital para disminuir el valor de las próximas cuotas (esta ampliación no incluye los intereses y otros conceptos).

##### Condiciones:

- ✓ El plazo a rediferir el capital será a 36,48 o 60 meses.
- ✓ La tasa de interés del saldo del capital para tarjeta de crédito será del 1.75% MV. En todo caso no superará la tasa de interés promedio ponderada.
- ✓ Para los otros productos de créditos de consumo, la tasa será la vigente para cada producto al momento de aplicar el beneficio, si esta tasa es superior a la ponderación de las tasas que el cliente tiene pactadas en transacciones vigentes, se colocara la menor.
- ✓ Para las obligaciones que se encontraban en periodo de gracia, los intereses y otros conceptos ajustados al momento de la aplicación del beneficio y los intereses causados durante el periodo de gracia serán rediferidos a 12 meses. La tasa sobre estos intereses y otros conceptos será al 0%.

- ✓ Para las obligaciones no acogidas al periodo de gracia, los intereses y otros conceptos al momento de la ampliación del plazo serán cargados en la próxima facturación.
- ✓ Las nuevas transacciones que se realicen con la Tarjeta de Crédito, serán cargadas bajo las condiciones seleccionadas al momento de realizar la transacción. Sin embargo, para mantener las cuotas bajas el cliente deberá diferirlas al plazo que se seleccionó previamente para el rediferido del saldo.
- ✓ Después de aplicar el rediferido sobre la obligación no es posible revertir la operación.
- ✓ El cliente podrá realizar pagos totales o adicionales en cualquier momento al saldo total.
- ✓ Aplica para créditos hasta de 60 días de mora.
- ✓ Para clientes no acogidos al periodo de gracia, la primera cuota luego de la ampliación del plazo estará compuesta por una porción del capital diferido, intereses corrientes y otros conceptos del mes, las nuevas transacciones, los intereses y otros conceptos ajustados al momento de la ampliación del plazo.
- ✓ Si el cliente se había acogido al periodo de gracia, la primera cuota luego de la ampliación del plazo estará compuesta por una porción del capital diferido, intereses corrientes y otros conceptos del mes, las nuevas transacciones y la alícuota de intereses y otros conceptos diferidos a 12 meses.
- ✓ Si el cliente no tiene ningún tipo de bloqueo al momento del rediferido podrá continuar utilizando el cupo de la tarjeta de crédito o rotativo sin ninguna restricción.

## **PARA TENER EN CUENTA**

Para clientes no acogidos al periodo de gracia, la primera cuota luego de la ampliación del plazo estará compuesta por una porción del capital diferido, intereses corrientes y otros conceptos del mes, las nuevas transacciones, los intereses y otros conceptos ajustados al momento de la ampliación del plazo.

Si te habías acogido al periodo de gracia, la primera cuota luego de la ampliación del plazo estará compuesta por una porción del capital diferido, intereses corrientes y otros conceptos del mes, las nuevas transacciones y la alícuota de intereses y otros conceptos diferidos a doce (12) meses.

## **CANALES DISPONIBLES PARA LA SOLICITUD.**

- ✓ Banner en el Home principal de [www.bancoserfinanza.com](http://www.bancoserfinanza.com), dónde hay un formulario diseñado para que solicite el rediferido del saldo capital de los créditos de consumo (Tarjetas de Crédito, Crédito Rotativo, Libre inversión que tiene vigentes con el Banco).
- ✓ Habilitación en la opción de servicios en Serfinanza Móvil, nuestra app que puedes descargar totalmente gratis en la Play Store o en Google Apps, para que solicites directamente la medida aplicable al producto Tarjeta Olímpica.
- ✓ En el IVR (Interactive Voice Response) se habilitó una ruta para que solicites por este canal tu rediferido. Adicionalmente, los Agentes de la Línea de Servicio al Cliente, están habilitados para recibir las solicitudes de los clientes que requieran rediferir el saldo de sus obligaciones. Esto aplica para todas las líneas de crédito de consumo del Banco.

- ✓ Oficinas Banco Serfinanza y Puntos de Información a nivel nacional, dónde nuestro equipo de Asesores e Informadores pueden recibir la solicitud de tu rediferido.

## **2. UNIFICACIÓN DE PRODUCTOS**

### **Condiciones:**

- ✓ Aplica para todas las líneas de crédito de consumo.
- ✓ Para los productos de créditos de consumo, la tasa será la vigente para cada producto al momento de aplicar el beneficio, si esta tasa es superior a la ponderación de las tasas que el cliente tiene pactadas en transacciones vigentes, se colocara la menor.
- ✓ Plazo máximo hasta 72 meses.
- ✓ No genera reporte como reestructurado en centrales de información, excepto, si el deudor ya se encontraba en esta categoría.
- ✓ Se cancelan los cupos de tarjeta de crédito y cupos rotativos.
- ✓ La unificación de los productos se realizará bajo la línea de crédito de libre inversión.
- ✓ Los intereses y otros conceptos se difieren a tasa del 0% con un plazo 12 meses.

### **CANALES DISPONIBLES PARA REALIZAR LA SOLICITUD.**

- ✓ Línea de Servicio al Cliente celular 323 5997000 los a través de los Agentes, quiénes están habilitados para recibir tu solicitud.
- ✓ Oficinas Banco Serfinanza y Puntos de Información a nivel nacional, dónde nuestros equipos de Asesores e Informadores pueden recibir la solicitud.

## **3. PERIODO DE GRACIA POR 60 DÍAS + AMPLIACIÓN DE PLAZO**

### **Condiciones:**

- ✓ Aplica para las líneas de crédito de consumo diferentes a Tarjeta de crédito y rotativo.
- ✓ Consiste en otorgar un periodo de gracia por 60 días plazo en el cual no se paga capital, intereses y otros conceptos.
- ✓ Los intereses y otros conceptos causados durante el periodo de gracia se prorratan en las próximas cuotas después de finalizado el periodo de gracia.
- ✓ Se amplía el plazo final del crédito
- ✓ Aplica para créditos hasta de 60 días de mora.
- ✓ La tasa corresponderá a aquella que tenía el crédito.

## **CANALES DISPONIBLES PARA REALIZAR LA SOLICITUD**

- ✓ Línea de Servicio al Cliente celular 323 5997000 y a través de los Agentes, quiénes están habilitados para recibir tu solicitud.
- ✓ Oficinas Banco Serfinanza y Puntos de Información a nivel nacional, dónde nuestros equipos de Asesores e Informadores pueden recibir la solicitud.

## **4. PERIODO DE GRACIA POR 120 DÍAS + AMPLIACIÓN DE PLAZO**

### **Condiciones:**

- ✓ Aplica para las líneas de crédito de consumo diferentes a Tarjeta de crédito y rotativo.
- ✓ Aplica para créditos hasta de 60 días de mora.
- ✓ Consiste en otorgar un periodo de gracia por 120 días plazo en el cual no se paga capital, intereses y otros conceptos.
- ✓ Se amplía el plazo final del crédito
- ✓ Los intereses y otros conceptos causados durante el periodo de gracia se prorratan en las próximas cuotas después de finalizado el periodo de gracia.
- ✓ La tasa corresponderá a aquella que tenía el crédito.

## **CANALES DISPONIBLES PARA REALIZAR LA SOLICITUD**

- ✓ Línea de Servicio al Cliente celular 323 5997000 y a través de los Agentes, quiénes están habilitados para recibir tu solicitud.
- ✓ Oficinas Banco Serfinanza y Puntos de Información a nivel nacional, dónde nuestros equipos de Asesores e Informadores pueden recibir

## **5. PERIODO DE GRACIA POR 120 DIAS.**

### **Condiciones:**

- ✓ Aplica para las líneas de crédito de consumo: Tarjeta de crédito y rotativo.
- ✓ Aplica para créditos hasta de 60 días de mora.
- ✓ Consiste en otorgar un periodo de gracia por 120 días plazo en el cual no se paga capital, intereses y otros conceptos.
- ✓ La tasa de interés del saldo del capital para tarjeta de crédito será del 1.75% MV. En todo caso no superará la tasa de interés promedio ponderada.
- ✓ Para los otros productos de créditos de consumo, la tasa será la vigente para cada producto al momento de aplicar el beneficio, si esta tasa es superior a la ponderación de las tasas que el cliente tiene pactadas en transacciones vigentes, se colocara la menor.
- ✓ El plazo a rediferir el capital será a 36,48 o 60 meses.

- ✓ Los intereses y otros conceptos ajustados al momento de la aplicación del plan de acompañamiento serán diferidos a doce (12) meses al 0% de interés.
- ✓ Los intereses corrientes y demás conceptos que se causen durante el periodo de gracia, serán diferidos al vencimiento de este periodo, a doce (12) meses al 0% de intereses.
- ✓ Después de aplicar el periodo de gracia sobre la obligación no es posible revertir la operación.
- ✓ El cliente podrá realizar pagos totales o adicionales en cualquier momento al saldo total.

## **CANALES DISPONIBLES PARA REALIZAR LA SOLICITUD**

- ✓ Línea de Servicio al Cliente celular 323 5997000 y a través de los Agentes, quienes están habilitados para recibir tu solicitud.
- ✓ Oficinas Banco Serfinanza y Puntos de Información a nivel nacional, donde nuestros equipos de Asesores e Informadores pueden recibir.

## **SEGMENTO EMPRESAS:**

Banco Serfinanza estará realizando acompañamiento a nuestros clientes a través de alivios sobre el servicio de la deuda de sus créditos comerciales a través de período de gracia y/o ampliación al plazo de sus obligaciones, de acuerdo a la afectación en su situación económica individual y el sector de la economía en el que desarrolla sus actividades. Aplica para deudores afectados por la emergencia económica y sanitaria Covid 19, por lo tanto, el titular de la deuda no debe haber presentado mora superior a 59 días al corte de febrero de 2020.

### **Las condiciones son las siguientes:**

- ✓ La aplicación del alivio en ningún caso debe generar aumento en las tasas de interés, recapitalización de intereses ni otros conceptos causados previamente, tampoco aumentos en las cuotas a pagar.
- ✓ Las tasas de interés y plazos de alivio correspondientes a programas especiales de redescuento estarán sujetas a las disposiciones de alivio de las entidades de segundo piso correspondientes.
- ✓ Una vez realizada la aplicación del alivio para el pago del saldo de la deuda, la obligación seguirá generando todos los cobros normales de intereses, comisiones, seguros y otros costos asociados.
- ✓ La aplicación del alivio aprobado no afectará la calificación crediticia, ni generará ningún reporte negativo ante los operadores de información financiera, salvo que la ampliación de plazo se aplique bajo la modalidad de reestructuración y/o modificación.
- ✓ Los pagos realizados por el deudor se aplicarán amortizando primero los intereses, comisiones y otros conceptos y posteriormente el capital de la obligación.

- ✓ Se podrán realizar pagos parciales o el pago total en cualquier momento, a través de los canales dispuestos para el efecto, sin penalidad alguna.
- ✓ El tiempo de estudio, aprobación y aplicación del alivio a las obligaciones de cartera comercial dependerá de la composición del portafolio de obligaciones que posee en el banco y del tipo de alivio aprobado.
- ✓ Una vez aprobado y aplicado el alivio a las obligaciones será informado al deudor las condiciones del mismo a través de correo electrónico y/o por comunicación de su Gerente de Oficina, de Cuenta o Ejecutivo Comercial.

### **CANALES DISPONIBLES**

Los clientes empresariales pueden acceder a los períodos de gracia y ampliaciones de plazo están sujetos a la presentación de la solicitud debidamente justificada y soportada a través de su Gerente de Oficina, de Cuenta o Ejecutivo Comercial asignado dentro del Banco y a la revisión interna de acuerdo a nuestras políticas.