



BOLETÍN 04

BANCOLOMBIA ANUNCIA PERIODO DE GRACIA Y AUMENTO DE PLAZO PARA CRÉDITOS DE VIVIENDA Y NUEVAS MEDIDAS DE APOYO A CLIENTES

Medellín, 20 de marzo de 2020.

- En **crédito de vivienda** se ofrecerá un periodo de gracia, de hasta 6 meses, a capital e intereses, conservando la tasa vigente a las personas que queden desempleadas y a los trabajadores independientes que hayan perdido sus ingresos por esta coyuntura.
- Para **crédito de vivienda** y **leasing habitacional** ampliaremos el plazo hasta 30 años y 20 años, respectivamente.
- A las personas que pierdan su empleo les mantendremos los beneficios que tenían en las **cuentas de nómina** con los convenios de sus empresas.
- Para los **pensionados** tendremos nuestros **productos de ahorro sin costo**.
- **Sufi** tendrá ampliación de plazo hasta 84 meses en todas sus líneas.

*Estos beneficios se obtendrán de acuerdo con las condiciones que se presentan más adelante.

Pensando en presentar soluciones que apoyen a los clientes personas, Bancolombia anuncia un nuevo paquete de medidas para sus productos a partir de la fecha.

PREGUNTAS Y RESPUESTAS DE NUESTROS PRODUCTOS

CRÉDITO DE VIVIENDA

1. Solución de periodo de gracia para crédito de vivienda

¿Cómo funciona la solución del periodo de gracia? Se ofrecerá un periodo de gracia, de hasta 6 meses, a capital e intereses, conservando la tasa vigente a las personas que queden desempleadas y a los trabajadores independientes que hayan perdido sus ingresos por esta coyuntura.

- Es muy importante que durante este tiempo usted siga pagando los seguros asociados al crédito y así su vivienda continuará protegida.
- El capital e intereses del periodo de gracia no se acumulan. Usted los deberá pagar en un periodo adicional al plazo actual de su crédito.

¿Qué debo hacer para hacer efectiva esta solución? Acercarse a una sucursal a firmar los documentos correspondientes.

Mitos alrededor de esta solución:

- No es cierto que en el mes en el que se acabe el periodo de gracia usted deba pagar la suma de los meses anteriores. El capital e intereses del periodo de gracia no se acumulan. Los deberá pagar en un periodo adicional al plazo actual de su crédito.

2. Solución de ampliación de plazo para crédito de vivienda

¿Cómo funciona la solución? Esta es una solución para los clientes que queden desempleados y los trabajadores independientes que hayan perdido sus ingresos por esta coyuntura, y que solo quieran bajar el monto de la cuota de su crédito.

En **crédito de vivienda** el plazo máximo al que usted podrá ampliar su crédito son 30 años.

¿Qué debo hacer para acceder a esta solución? Acercarse a una sucursal a firmar los documentos correspondientes.

¿Me puede explicar el impacto en cuota e intereses?

- **Cuota:** si usted aumenta el plazo, la cuota mensual disminuye.
- **Intereses:** se continuarán liquidando con la misma tasa que tenga el crédito. Este crédito no tendrá cambios y se liquida mensualmente durante el plazo acordado.

*Crédito de vivienda no incluye leasing habitacional.

LEASING HABITACIONAL

¿Cuál es la solución? Ampliación de hasta 20 años en el plazo de pago. El cliente solo debe llamar a la línea telefónica de Leasing (01 8000 515556).

*Bancolombia se encuentra revisando alternativas para el periodo de gracia de Leasing y estará informando de manera oportuna.

Posteriormente, cuando la situación se normalice, con los excedentes de su flujo de caja, usted podrá realizar abonos extras a su leasing habitacional.

CREDIÁGIL Y LIBRE INVERSIÓN

¿Cuál es la solución? Disminuir el monto de la cuota a través de la ampliación de plazo en sus créditos de Libre Inversión y Crediágil hasta un plazo máximo de 72 meses.

¿Cuál es el beneficio para el cliente? Tendrá una cuota más baja de la que paga hoy como alivio a su flujo de caja.

¿Qué debo hacer para hacer la solución efectiva? Este trámite no se realiza en sucursal física. Lo atenderemos exclusivamente en la línea telefónica 018000912345 a nivel nacional.

¿Cuál es el impacto en intereses, abono a capital y cuotas? Esta información es puntual para cada cliente. Todos los detalles se darán al momento en que usted nos contacte.

CRÉDITO DE CONSUMO

En estos momentos de coyuntura nuestros clientes necesitan de nuestra ayuda, y para eso tenemos la opción de disminuir el monto de la cuota a través de la ampliación de plazo.

Al momento del cliente comunicarse, se le informará que puede tener una ampliación de plazo, cuál será la cuota a pagar y hasta dónde se correrá el vencimiento final. Así mismo, se le dirá que se le enviará un mensaje de texto confirmando que le quedó aplicado.

- Saldo del crédito mayor a \$500.000.
- Aplica para clientes de los segmentos Personal, Plus, Preferencial y Negocios e Independientes.
- Si el crédito es tasa fija, se podrá ampliar hasta 72 meses.
- Si el crédito es tasa variable, se podrá ampliar hasta 84 meses.

*Se excluyen los clientes que se encuentran en listas de control y embargados.

SUFI

¿Cuál es la solución? Ampliación de plazo para los clientes de todas las líneas de crédito y leasing financiero de Sufi que se encuentren con dificultades para realizar sus pagos durante la crisis. Este cambio en el plazo podrá hacerse hasta 84 meses. Así tendrán cuotas más bajas, lo anterior previo a las políticas de riesgo de la entidad.

También, contamos con un equipo asesor que se encargará de estudiar cada caso y brindarle las alternativas que más se ajusten a sus necesidades.

¿Cuál es el beneficio como cliente? Buscamos que tenga mayor disponibilidad de dinero durante el tiempo de crisis, con una disminución en la cuota mensual de las obligaciones vigentes con Sufi.

¿Qué debo hacer para hacer efectiva esta solución? Debe comunicarse con la línea Audio Sufi en el 018000517834 o nuestro chat disponible en www.sufi.com.co. En estos canales, según su situación actual, buscaremos la medida que mejor se adapte a sus necesidades.

¿Me puede explicar el impacto en los intereses, cuotas y abono a capital con la ampliación del plazo?

1. Con esta alternativa, los intereses seguirán generando de la misma forma pactada al inicio del crédito.
2. Al ampliar el plazo, se realizará una disminución en la cuota que regularmente el cliente paga cada mes.
3. Los abonos a capital serán calculados según las condiciones pactadas, pero serán realizados de acuerdo con el nuevo plazo pactado.

¿Esto significa que se amplía automáticamente el plazo a 3 meses más al final del crédito? El plazo en el que se acuerda pagar la deuda es estimado, pues de acuerdo con la variación de la tasa mensual, si al momento en que finalice este plazo llegase a existir un saldo que quedó pendiente por cancelar, el plazo podrá incrementarse en una o varias cuotas residuales para que así termine de pagar el total de lo adeudado. Esto se debe a que la terminación del plazo depende de la fecha en que termine de cancelar totalmente las obligaciones que están a su cargo.

¿A partir de qué fecha aplica la medida? A partir del 20 de marzo de 2020.

NÓMINAS

¿Cuál es la solución? Para aquellas personas que sean despedidas por sus empleadores con ocasión de la coyuntura actual, en los meses de marzo, abril y mayo de 2020, conservaremos, por un período de 6 meses, las condiciones de la cuota de manejo de la tarjeta débito que tuviere asociada a su cuenta de nómina tal y como estaban establecidas en el convenio de nómina de la empresa para la empresa que laboraba.

Esto aplicará para aquellas personas que, con ocasión de la coyuntura, sean despedidas a partir del 15 de marzo de 2020.

Para que opere este beneficio, es responsabilidad de la empresa reportar oportunamente a Bancolombia dicho retiro, utilizando los mecanismos que actualmente están previstos para informar esta situación.

TARJETA DE CRÉDITO

1. Ampliación del plazo al que se difieren las nuevas compras internacionales realizadas con tarjeta de crédito Bancolombia.

¿Cuál es la solución? Ampliamos el plazo al cual se diferían las compras internacionales que realicen nuestros clientes con su tarjeta de crédito Bancolombia a partir del 18 de marzo, pasando de un plazo de 24 meses a 36 meses.

¿Cuál es el beneficio para mí como cliente? Anteriormente, las compras realizadas en el exterior con las tarjetas de crédito Bancolombia se diferían automáticamente a 24 meses. Con el cambio que hemos implementado, las compras que realicen nuestros clientes en el exterior con sus tarjetas de crédito Bancolombia a partir del miércoles 18 de marzo se **diferirán automáticamente a 36 meses** con el objetivo que el valor de la cuota sea más pequeño. Esto no impide que el cliente pueda, en cualquier momento antes del vencimiento del plazo, pagar completamente sus compras internacionales o realizar abonos extraordinarios a la obligación, sin ningún tipo de penalidad.

¿Qué debo hacer para hacer efectiva esta solución? Esta ampliación del plazo no requiere ninguna gestión por parte del cliente, ya que operará de forma automática cuando el cliente realice su compra en el exterior con tarjetas de crédito Bancolombia.

¿Me puede explicar el impacto en intereses, cómo y cuándo se pagarían? La forma en que se causan los intereses para estas compras internacionales no cambia con la modificación que hemos implementado. Las fechas de corte y de pago mensual continuarán siendo las mismas que tiene establecido el tipo de tarjeta de crédito con la que se realizó la compra internacional.

Teniendo en cuenta que el valor de la compra se diferirá a un plazo mayor, sobre las cuotas mensuales adicionales se causarán intereses siguiendo la misma metodología que se ha utilizado hasta el momento.

¿A partir de qué fecha aplica la medida? Aplica únicamente para compras internacionales que se realicen con tarjetas de crédito Bancolombia a partir del 18 de marzo de 2020.

2. Aumento del plazo al que se diferían los avances nacionales e internacionales hechos con tarjeta de crédito Bancolombia

¿Cuál es la solución? Ampliamos el plazo al que se diferían los avances nacionales e internacionales que realicen nuestros clientes con tarjeta de crédito Bancolombia, pasando de un plazo de 18 meses a 24 meses.

¿Cuál es el beneficio para mí como cliente? Anteriormente, los avances realizados con tarjetas de crédito Bancolombia se diferían automáticamente a 18 meses. Con el cambio que hemos implementado, los avances que realicen nuestros clientes con sus tarjetas de crédito Bancolombia a partir del 18 de marzo se diferirán automáticamente a 24 meses con el objetivo de que el valor de la cuota sea más pequeño. Esto no impide que el cliente pueda, en cualquier momento antes del vencimiento del plazo, pagar completamente sus avances sin ningún tipo de penalidades.

¿Qué debo hacer para hacer efectiva esta solución? Esta ampliación del plazo no requiere ninguna gestión por parte del cliente, ya que operará de forma automática cuando el cliente realice un avance con tarjeta de crédito Bancolombia.

¿Me puede explicar el impacto en intereses, cómo y cuándo se pagarían? La forma en que se causan los intereses para estos avances no cambia con la modificación que hemos implementado. Las fechas de corte y de pago continuarán siendo las mismas que tiene establecido el tipo de tarjeta de crédito con la que se realizó el avance.

Teniendo en cuenta que el valor del avance se diferirá a un plazo mayor, sobre las cuotas adicionales se causarán intereses siguiendo la misma metodología que se ha utilizado hasta el momento.

¿Cómo funciona para avances internacionales en otra moneda diferente al peso? Los avances que se realicen en cajeros electrónicos del exterior con tarjetas de crédito Bancolombia a partir del 18 de marzo también se diferirán automáticamente a 24 meses.

3. Disminución de la tasa de interés para compras con tarjetas de crédito Bancolombia en ciertos establecimientos a nivel nacional de consumo de primera necesidad

¿Cuál es la solución? Disminuimos la tasa de interés del 2.10% MV al 0.98% MV para las compras que realicen nuestros clientes con sus tarjetas de crédito Bancolombia en ciertos establecimientos a nivel nacional de consumo de primera necesidad.

¿Cuál es el beneficio para mí como cliente? Las compras que realicen nuestros clientes con sus tarjetas de crédito Bancolombia en los siguientes establecimientos a nivel nacional tendrán una tasa de interés del 0.98% MV y no del 2.10% MV:

- Droguerías y farmacias.
- Clínicas y hospitales.
- Supermercados, almacenes por departamentos con supermercados, salsamentarias, ventas de carne.
- Tiendas naturistas.
- Suministros y equipamiento para hospitales.
- Servicios de ambulancias.
- Fármacos, especialidades farmacéuticas y artículos de farmacia.

¿Qué debo hacer para hacer efectiva esta solución? Esta tasa aplicará automáticamente para las compras que se realicen en estos establecimientos a nivel nacional con tarjetas de crédito Bancolombia. Por lo tanto, no se requiere de ninguna gestión por parte del cliente.

¿Me puede explicar el impacto en intereses, cómo y cuándo se pagarían? El impacto en intereses que tendrán nuestros clientes es una disminución en la tasa de interés del 2.10% M.V. a 0.98% M.V. Esto significa un monto menor de intereses sobre las compras que realicen nuestros clientes con sus tarjetas de crédito en las categorías antes mencionadas.

¿A partir de qué fecha aplica la medida? Aplica para las compras realizadas con tarjeta de crédito Bancolombia en los establecimientos nacionales indicados a partir del próximo 20 de marzo e inicialmente hasta el 20 de abril.

¿Para compras de primera necesidad el banco aplica la nueva tasa directamente o qué debo hacer? Las tasas de interés mencionadas aplicarán de forma automática sobre las compras que realicen nuestros clientes con sus tarjetas de crédito Bancolombia en los establecimientos nacionales indicados. Por lo tanto, nuestros clientes no deben hacer ninguna gestión.

¿Cómo funciona para compras internacionales en otra moneda? La tasa de interés mencionada solo aplica para compras en los establecimientos indicados a nivel nacional. Por lo tanto, no aplica para compras internacionales.

SERVICIOS O FUNCIONALIDADES QUE YA HOY TIENEN NUESTROS CLIENTES PERO QUE ES ÚTIL RECORDAR

1. Aumento del plazo al que inicialmente se difirieron ciertas compras nacionales realizadas con tarjeta de crédito

¿Cuál es la solución? Nuestros clientes pueden aumentar, a través de la Sucursal Virtual Personas, el plazo al que inicialmente difirieron las compras nacionales realizadas con su tarjeta de crédito Bancolombia, de forma tal que pueden aumentarlo hasta 36 meses para tener cuotas mensuales más pequeñas.

¿Cuál es el beneficio para mí como cliente? Nuestros clientes podrán seleccionar una, varias o todas las compras nacionales que el sistema les muestre como disponibles para modificación del plazo, y aumentar el plazo al que inicialmente fueron diferidas hasta 36 meses. Esto les permitirá a nuestros clientes tener un plazo mayor para pagar su deuda de tarjeta de crédito, con cuotas mensuales más pequeñas.

¿Qué debo hacer para hacer efectiva esta solución? Los tarjetahabientes Bancolombia podrán gestionar el plazo al que inicialmente difirieron algunas de sus compras nacionales realizadas con tarjeta de crédito a través de la Sucursal Virtual Personas de Bancolombia. Luego de haberse autenticado, deberán seguir los siguientes pasos:

- Dar clic en la barra principal de opciones en el botón “Productos”, y luego en lista desplegable en la opción “Cambiar cuotas”.
- En la siguiente pantalla, deberán seleccionar la tarjeta de crédito para la cual quisieran cambiar el plazo de una o varias de sus compras. En caso de que la tarjeta de crédito seleccionada no tenga compras nacionales susceptibles de ser modificadas en su plazo, aparecerá el siguiente mensaje: “La tarjeta seleccionada no tiene compras aptas para cambiar cuotas”.
- Luego de seleccionar la tarjeta de crédito con la cual realizaron la compra cuyo plazo quisiera modificar, les aparecerá una siguiente pantalla con la lista de las compras nacionales que están disponibles para ampliación del plazo.

- Para modificar el plazo de una compra determinada, deberán darle clic en el lápiz de edición que indica “Cambiar cuotas”.
- En la siguiente pantalla, podrán seleccionar el número de cuotas al que quisieran diferir su compra. El sistema les confirmará si el cambio fue exitoso y la fecha en la que comenzará a operar la modificación.

¿Me puede explicar el impacto en intereses, cómo y cuándo se pagarían? La forma en que se causan los intereses para las compras nacionales cuyo plazo se modifique no cambia con la ampliación del plazo que realice el cliente. Las fechas de corte y de pago mensual continuarán siendo las mismas que tiene establecido el tipo de tarjeta de crédito con la que se realizó la compra nacional.

¿A partir de qué fecha aplica la medida? Esta alternativa la tienen vigente nuestros clientes desde noviembre de 2019.

Algo más: nosotros (como personas y como banco) seguiremos buscando la mejor manera de entender y dar respuesta a qué necesitan nuestros clientes.

Dependiendo de la evolución, tomaremos medidas adicionales pensando en el bienestar de TODOS. ¡Sigamos juntos! Y seguiremos avanzando.

Dirección de Reputación y Comunicaciones
Bancolombia
20 de marzo de 2020