

PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	INTERNET	MULTILÍNEA	SAC	CALL CENTER	OFICINA	BARRA DE NEGOCIACIONES GESTIONES Y COBRANZAS
TARJETA DE CRÉDITO	<b>BLOQUEO</b>  1. Pérdida o Robo de la tarjeta.  El Banco puede generar bloqueo de la tarjeta crédito:  1. Mora 2. Entes Externos autorizados (Embargos , juicios de sucesión).	Ingrese a www.colpatria.com y siga los siguientes pasos para realizar el bloqueo de su Tarjeta Crédito:  1. Seleccione el link ingresar en "Banca Net Colpatria". 2.Digite el número de su documento de identidad y la clave. 3.Seleccione la opción "Bloqueos" que se encuentra dentro del menú ubicado a mano izquierda. 4. Seleccione el tipo de producto que va a bloquear, en este caso "Tarjeta de Crédito". 5. Seleccione la tarjeta que va a bloquear y de clic a la opción "Aceptar".	Ingrese a través de nuestra Multilínea Colpatria y siga los siguientes pasos:  1. Digite la opción 1 de cliente. 2. Digite su número de identificación. 3. Una vez se encuentre en el menú principal marque la opción 1 de bloqueos y escoja el producto de tarjetas de crédito. 4. La llamada pasará a un asesor de servicio quien realizará el bloqueo de acuerdo a su solicitud.	Se acerca a un centro de Servicio al Cliente, el asesor valida titularidad y procede con la solicitud del cliente.	Ingrese a través de nuestra Multilínea Colpatria y siga los siguientes pasos:  1. Digite la opción 1 de cliente. 2. Digite su número de identificación. 3. Una vez se encuentre en el menú principal marque la opción 1 de bloqueos y escoja el producto de tarjetas de crédito. 4. La llamada pasará a un asesor de servicio quien realizará el bloqueo de acuerdo a su solicitud.	N/A	N/A
	<b>DESBLOQUEO</b>  1. El cliente puede solicitar reexpedición del plástico si se bloqueó por pérdida o robo.  2. Reactivación por Mora.	N/A	Reexpedición de Tarjeta de Crédito: Ingrese a través de nuestra Multilínea Colpatria y siga los siguientes pasos para comunicarse con un asesor.  1. Digite la opción 1 de clientes. 2. Digite su número de identificación. 3. Una vez se encuentre en el menú principal marque la opción 6 de peticiones, quejas y reclamos. * El asesor de servicio realiza el mantenimiento del producto, posteriormente un asesor de tarjetas de crédito se comunica con el cliente para hacer la entrega del plástico. Reactivación por Mora: N/A	Se acerca a un centro de Servicio al Cliente el asesor valida titularidad y procede con la solicitud.  Reexpedición de Tarjeta de Crédito: * El asesor de servicio realiza el mantenimiento del producto, posteriormente un asesor de tarjetas de crédito se comunica con el cliente para hacer la entrega del plástico. Reactivación por Mora: El cliente debe anexar los siguientes documentos:  <b>ASALARIADO</b> - Formato de Mantenimiento y/o Carta del cliente. - Certificado Laboral original no mayor a 60 días demostrando mínimo un año de antigüedad.  <b>INDEPENDIENTE</b> - Formato de Mantenimiento y/o Carta del cliente. - Original de Cámara y comercio no mayor a 60 días ( En caso de que el solicitante esté inscrito en las cámaras de comercio de Bogotá y Cali, no deberá presentar este documento). - Para independientes de otras actividades deberá anexar el RUT. -Ingresos de arrendos (certificación de la inmobiliaria o contrato de arrendamiento y certificado de libertad del inmueble), si es por propiedad del vehículo (tarjeta de propiedad y certificación emitida por la empresa a la que está afiliado el vehículo).  <b>PENSIONADO</b> - Formato de Mantenimiento y/o Carta del cliente. - Certificado original de pensión no mayor a 60 días emitido por la entidad donde recibe la pensión indicando valor de mesada pensional y datos del pensionado (no se aceptan certificaciones bajadas por Internet) o fotocopia de extracto bancario de la última mesada del banco donde le consignan la pensión. - Fotocopia del último comprobante de pago de pensión.	N/A	El cliente se acerca a una oficina, el asesor procede con la radicación de la solicitud.  Reexpedición de Tarjeta de Crédito: N/A  Reactivación por Mora: El cliente debe anexar los siguientes documentos según la actividad laboral.  <b>ASALARIADO</b> - Formato de Mantenimiento y/o Carta del cliente. - Certificado Laboral original no mayor a 60 días demostrando mínimo un año de antigüedad.  <b>INDEPENDIENTE</b> - Formato de Mantenimiento y/o Carta del cliente. - Original de Cámara y comercio no mayor a 60 días (En caso de que el solicitante esté inscrito en las cámaras de comercio de Bogotá y Cali, no deberá presentar este documento). - Para independientes de otras actividades deberá anexar el RUT. -Ingresos de arrendos (certificación de la inmobiliaria o contrato de arrendamiento y certificado de libertad del inmueble), si es por propiedad del vehículo (tarjeta de propiedad y certificación emitida por la empresa a la que está afiliado el vehículo).  <b>PENSIONADO</b> - Formato de Mantenimiento y/o Carta del cliente. - Certificado original de pensión no mayor a 60 días emitido por la entidad donde recibe la pensión indicando valor de mesada pensional y datos del pensionado. (no se aceptan certificaciones bajadas por Internet) o fotocopia de extracto bancario de la última mesada del banco donde le consignan la pensión. - Fotocopia del último comprobante de pago de pensión.	N/A
CRÉDITO DE CONSUMO	<b>BLOQUEO</b>  1. El Banco realizará bloqueos al crédito por Mora.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	El cliente puede acercarse a la barra de negociaciones y será atendido por un asesor quien validará datos de titularidad y verificará estado del crédito en el sistema.  - De acuerdo a la altura de mora el cliente es asignado a una casa de cobranzas.
	<b>DESBLOQUEO</b>	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	El cliente entrará en proceso de Negociación y posterior al pago de sus cuotas se realizará el desbloqueo del producto.
CRÉDITO HIPOTECARIO	<b>BLOQUEO</b>  1. El Banco realizará bloqueos al crédito por Mora.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	El banco bloquea el crédito Hipotecario cuando la obligación ingresa a proceso jurídico.
	<b>DESBLOQUEO</b>	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Para el desbloqueo del mismo, el cliente debe acercarse a una oficina y cancelar el valor en mora incluyendo honorarios de abogado.
CRÉDITO VEHÍCULO	<b>BLOQUEO</b>  1. No permite condiciones de Bloqueo.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CRÉDITO ROTATIVO	<b>BLOQUEO</b>  1. El Banco realizará bloqueos al crédito por Mora. - A los 11 días días se genera un bloqueo temporal. - Mayor a 180 días se genera un bloqueo definitivo, el cliente pierde el crédito.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
	<b>DESBLOQUEO</b>  Una vez el cliente normaliza su obligación con pago en efectivo el crédito se activa al día hábil siguiente; si el pago es realizado en cheque el crédito se activa una vez realizado el canje.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CUENTA DE AHORROS	<b>BLOQUEO</b>  El cliente podrá solicitar un bloqueo a la cuenta de Ahorros.  El banco puede generar Bloqueo a la cuenta: - Entes Externos (Juicios, embargos).	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	El cliente debe acercarse a la oficina de radicación de la cuenta, donde será atendido por un asesor comercial, este validará datos de titularidad y realizará el bloqueo temporal de la cuenta.
	<b>DESBLOQUEO</b>	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	El cliente debe acercarse a la oficina de radicación de la cuenta y solicitar el desbloqueo.
CUENTA CORRIENTE	<b>BLOQUEO</b>  El cliente podrá solicitar bloqueo a la cuenta Corriente o a los fondos de la misma.  El banco puede generar Bloqueo a la cuenta: - Entes Externos (Juicios, embargos). - <b>Por no pago de sobregiro.</b>	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	<b>Por solicitud del cliente</b> El cliente debe acercarse a la oficina de radicación de la cuenta, donde será atendido por un asesor comercial, este validará datos de titularidad y realizará el bloqueo temporal de la cuenta o de los fondos que el disponga.  <b>Por no pago de sobregiro</b> El banco bloqueará la cuenta cuando el cliente no realice el pago del sobregiro o por inactividad mayor a 6 meses.
	<b>DESBLOQUEO</b>	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	<b>Por solicitud del cliente</b> El cliente debe acercarse a la oficina de radicación de la cuenta, donde será atendido por un asesor comercial, este validará datos de titularidad y realizará el desbloqueo de la cuenta.  <b>Por no pago de sobregiro</b> Una vez el cliente realiza el pago del sobregiro, automáticamente la cuenta se activa. Se debe tener en cuenta que los pagos realizados en cheque deben esperar al canje.
CDT	<b>BLOQUEO</b>  En caso de pérdida del documento físico.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	El cliente se puede acercar a la oficina de radicación del CDT , donde será atendido por un asesor comercial, este validará datos de titularidad y solicitará los siguientes documentos:  - Denuncio de Pérdida o robo del CDT.  El cliente debe iniciar un proceso jurídico en un juzgado para reposición del documento físico.
	<b>DESBLOQUEO</b>	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A