

PRODUCTO	DESCRIPCIÓN	INTERNET	MULTILÍNEA	SAC	CALL CENTER	OFICINA	BARRA DE NEGOCIACIONES GESTIONES Y COBRANZAS
TARJETA DE CRÉDITO	BLOQUEO 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
	DESBLOQUEO 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: ASALARIADO - Formato de Mantenimiento y/o Carta del cliente. - Certificado Laboral original no mayor a 60 días demostrando mínimo un año de antigüedad. INDEPENDIENTE - 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). PENSIONADO - 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. ASALARIADO - Formato de Mantenimiento y/o Carta del cliente. - Certificado Laboral original no mayor a 60 días demostrando mínimo un año de antigüedad. INDEPENDIENTE - 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). PENSIONADO - 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	BLOQUEO 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.
	DESBLOQUEO	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	BLOQUEO 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.
	DESBLOQUEO	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	BLOQUEO 1. No permite condiciones de Bloqueo.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
CRÉDITO ROTATIVO	BLOQUEO 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
	DESBLOQUEO 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	BLOQUEO 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.
	DESBLOQUEO	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	BLOQUEO 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). - Por no pago de sobregiro.	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Por solicitud del cliente 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. Por no pago de sobregiro El banco bloqueará la cuenta cuando el cliente no realice el pago del sobregiro o por inactividad mayor a 6 meses.
	DESBLOQUEO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Por solicitud del cliente 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. Por no pago de sobregiro 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	BLOQUEO 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.
	DESBLOQUEO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A