

Estamos contigo: Información importante para clientes afectados por el terremoto del 10 de agosto de 2026

Estamos para acompañarte,

Desde GM Financial queremos expresar nuestra solidaridad con las personas y familias que han enfrentado dificultades personales, económicas o materiales como consecuencia del terremoto ocurrido el pasado 10 de agosto de 2026, con epicentro en San José del Palmar – Chocó, el cual afectó varios departamentos a nivel nacional.

Comprendemos que este tipo de situaciones puede afectar su bienestar, familia, bienes y su capacidad para atender oportunamente sus compromisos financieros. Por esta razón, hemos dispuesto alternativas y canales de atención para orientarle de acuerdo con sus necesidades particulares.

Las siguientes medidas se encuentran acorde con los lineamientos establecidos en la Circular Externa 007 de 2026 de la Superintendencia Financiera de Colombia, expedida con el propósito de facilitar la atención de los consumidores financieros afectados por la situación de desastre. La Circular contempla programas de refinanciación, atención prioritaria, información clara y mecanismos para agilizar las reclamaciones de seguros, entre otros.

1. Alternativas de alivio para su crédito

- **¿Cómo puedo acceder a un alivio financiero si tengo afectación financiera derivada del terremoto?**

Si su capacidad para realizar el pago de las cuotas de su crédito se ha visto afectada como consecuencia del terremoto, puede comunicarse con nuestra línea de atención al cliente para solicitar la evaluación de una alternativa de alivio financiero.

La principal medida ofrecida por GM Financial es la refinanciación mediante extensión del plazo del crédito, la cual aplica acorde a cada caso. Esta alternativa busca brindarle un período durante el cual no tendrá que realizar el pago de las cuotas mensuales definidas en la extensión. Una vez finalice este período, continuará con el pago de las cuotas pendientes, de acuerdo con las condiciones particulares que le sean informadas y aceptadas por usted.

La extensión no se aplica automáticamente. Para acceder a ella, deberá:

- Comunicarse con GM Financial para informar que tiene afectación en su situación económica o capacidad de pago
- Presentar su solicitud de alivio, donde se le dará información específica sobre las condiciones y detalles del alivio que aplica en cada caso particular.
- Revisar y aceptar expresamente dichas condiciones las cuales recibirá por correo electrónico

- Suscribir electrónicamente el documento correspondiente.

Cada solicitud será evaluada de manera individual, considerando la situación particular del cliente, su nivel de afectación, las características del crédito y su capacidad potencial de pago. Por esta razón, el número de meses, las condiciones financieras, las fechas de pago y los demás efectos de la extensión pueden variar en cada caso. La refinanciación será otorgada de conformidad con los lineamientos establecidos en la Circular Externa 007 de 2026. Antes de su aceptación, GM Financial informará al cliente las condiciones específicas y los efectos económicos de la medida aplicable para que pueda adoptar una decisión informada.

Una vez quede formalizada la refinanciación, usted recibirá a través de correo electrónico una comunicación que le confirma la aplicación del alivio por usted aceptado.

Importante: La solicitud de información no implica la aprobación automática del alivio. La medida solo se formalizará cuando GM Financial haya evaluado el caso y el titular del crédito haya conocido y aceptado expresamente las condiciones correspondientes.

- **¿Cómo funciona la extensión de plazo?**

La extensión de plazo es una alternativa de refinanciación. Este tipo de alivio financiero le permite no realizar pago del crédito durante un número determinado de meses consecutivos y una vez finalizado ese periodo se retoma el pago habitual del total de las cuotas mensuales que tiene pendientes actualmente. Durante el periodo de extensión podrán causarse intereses corrientes de acuerdo con las condiciones del crédito, los cuales deben cancelarse al finalizar su crédito. Para los alivios relacionados con el terremoto ocurrido el 10 de agosto de 2026, el tratamiento de los intereses, mora y demás aspectos relacionados, incluyendo la calificación de créditos se realizará de conformidad con los lineamientos establecidos en la Circular Externa 007 de 2026.

- **Si ya acepté la refinanciación a través de extensión, ¿en dónde puedo consultar las condiciones de mi crédito y el plan de pagos actualizado?**

Puede verificar la información de su crédito ingresando a nuestra página www.gmfinancial.com.co, en el portal de autoservicio **Mi Cuenta**, en la sección “Descarga Tus Documentos”, donde encontrará su historial de pagos, sus extractos y la tabla de amortización de su crédito, donde podrá validar las condiciones actualizadas de plazo derivadas de la extensión otorgada, así como las fechas proyectadas para el pago de las cuotas remanentes.

- **Si no me comunico con GM Financial, pero vivo en alguna de las zonas afectadas, ¿me otorgarán un alivio financiero de manera automática?**

No. Para garantizar una atención clara y adecuada, es necesario que usted se comunique con GM Financial para informar su afectación por el terremoto. A partir de esa solicitud se evaluará su situación particular y se le informarán las alternativas disponibles. En todos los casos,

cualquier refinanciación o alivio requiere su conocimiento y aceptación expresa antes de ser formalizado.

2. Información sobre seguros

- **Si mi vehículo resultó afectado con el terremoto, ¿qué debo hacer?**

Si su vehículo sufrió daños como consecuencia del terremoto, deberá comunicarse directamente con la aseguradora con la cual tiene contratada la póliza del vehículo. La aseguradora le informará las coberturas aplicables, los documentos requeridos y el procedimiento para presentar y gestionar la reclamación.

Si su seguro de vehículo fue adquirido a través del Programa de Financiación de Seguros de GM Financial, puede escalar su reclamación directamente con la aseguradora correspondiente. Encuentre los canales de atención en www.gmfinancial.com.co sección “Seguros / Seguro de Vehículo”

Si su póliza de vehículo fue endosada, debe comunicarse directamente con su aseguradora.

- **Si el titular del crédito falleció o se encuentra afectado físicamente con incapacidad total y permanente ¿cómo opera el seguro de vida deudor del crédito?**

Lamentamos profundamente las afectaciones personales y familiares que esta emergencia haya podido ocasionar.

El seguro de vida deudor contempla cobertura por el monto asegurado en caso de muerte o incapacidad total y permanente, sujeto a las condiciones, vigencia, coberturas y exclusiones previstas en la póliza correspondiente.

Si el titular del crédito falleció y contaba con un seguro de vida deudor a través del programa de financiación de seguros de GM Financial, sus familiares o interesados pueden consultar información disponible en nuestra página www.gmfinancial.com.co sección “Seguros / Seguro de Vida”, donde encontrará las coberturas generales y el proceso para presentar una reclamación de seguro.

Así mismo, puede comunicarse con nuestro Corredor de Seguros - Marsh, a través del correo electrónico vida indemnizaciones@marsh.com para presentar la reclamación del seguro de vida y consultar más información a través de la línea (601) 7428593 o 018000 413 606.

- **¿Cómo opera el seguro de protección financiera?**

El Seguro de Protección Financiera ayuda a cubrir hasta 6 cuotas de su crédito en caso de que ocurra un evento cubierto por la póliza. Para los empleados, aplica en caso de desempleo involuntario. Para los trabajadores independientes, aplica en caso de incapacidad temporal que les impida desarrollar su actividad económica. Adicionalmente, este seguro incluye otras coberturas, las cuales puede consultar en nuestra página www.gmfinancial.com.co sección “Seguros / Protección Financiera”

Si considera que se encuentra ante una situación que podría estar amparada por esta póliza, puede comunicarse con GM Financial o con los canales indicados en la póliza para recibir orientación sobre los requisitos y el procedimiento de reclamación aplicable.

3. Canales de atención a clientes

- **¿Cómo puedo comunicarme con GM Financial para recibir información y/o notificar mi afectación derivada del terremoto?**

Si requiere información sobre su crédito o las alternativas disponibles relacionadas con la situación derivada del terremoto, puede comunicarse con GM Financial a través de los siguientes canales:

Línea de atención al cliente: (601) 638 0909

Desde celular Claro o Movistar: #639

Correo electrónico: contacto.cliente@gmfinancial.com

- **¿Cómo puedo presentar una consulta, queja o reclamación?**

Puede presentar sus consultas, quejas o reclamaciones a través de cualquiera de nuestros canales de atención. Los casos relacionados con la situación derivada del terremoto serán gestionados de conformidad con los lineamientos establecidos en la Carta Circular 054 de 2026 de la Superintendencia Financiera de Colombia. Estas solicitudes recibirán tratamiento prioritario y GM Financial procurará una atención oportuna sin imponer requisitos o cargas adicionales que dificulten su presentación o trámite.