



FAQ - Guion de preguntas y respuestas

1. ¿Qué es Vanti Listo?

Es el nuevo servicio de financiación ofrecido por las empresas del Grupo Vanti, a través del cual los clientes **residenciales propietarios** del predio podrán financiar productos y servicios de la red de aliados del programa.

Una vez el cliente cumpla con las políticas internas de financiación, podrá acceder a un cupo pre aprobado que podrá utilizar en la red de aliados del programa.

2. ¿Vanti Listo es una tarjeta de crédito?

No, Vanti listo es un programa de financiación que brinda a nuestros clientes **residenciales propietarios** del predio y que cumplan con las políticas internas de financiación un cupo preaprobado que podrá utilizar en la red de aliados del programa.

3. ¿Desde qué edad puedo ingresar al programa de financiación?

Personas naturales **mayores de edad** (mayor de 18 años).

4. ¿Cuáles son los requisitos básicos para aplicar al programa de financiación – Vanti Listo?

- Ser **cliente activo** del servicio de gas natural domiciliario con alguna de las siguientes empresas del Grupo Vanti: Vanti S.A. ESP, Gas Natural del Oriente S.A. ESP; Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP y Gasnacer S.A. ESP
- Ser **mayor de 18 años**
- **Ser y demostrar** que es el **propietario del predio**
- La financiación **solo aplica** para **predios residenciales**
- **El cliente no puede estar o haberse encontrado en estado de suspensión, mora o reportado por fraude en los servicios o productos adquiridos y/o contratados con las empresas del Grupo Vanti, en los últimos 12 meses.**
- **Consultar las políticas de financiación**, que se encuentran en www.vantilisto.com
- Presentar la documentación requerida por Vanti Listo (Ver pregunta 7)
- Realizar el **proceso de financiación** en el establecimiento físico del aliado y demás canales de atención que ofrecen la financiación.



5. ¿Cómo el cliente conoce que puede acceder a la financiación?

Cuando el cliente a través de nuestros canales de atención, reciba la información, podrá conocer si cumple con las políticas internas del programa Vanti Listo. Si es apto, se le informará el monto del cupo preaprobado y/o disponible.

También podrá hacerlo, visitando cualquiera de los establecimientos de la red de aliados o ingresando a la página web www.vantilisto.com

6. ¿Cómo puede el cliente acceder a la financiación de Vanti Listo?

1. Cumpliendo con las políticas de financiación establecidas por Vanti Listo la cuales se encuentran publicadas en <https://vantilisto.com/wp-content/uploads/2021/08/POLITICA-DE-FINANCIACION-VANTI-LISTO-1.pdf>
2. Validando su cupo en la línea de atención de las empresas del Grupo Vanti línea nacional 018000942794, en Bogotá (601) 3078121, y Bucaramanga (607) 6854755, en la red de aliados del programa o en la página web www.vantilisto.com
3. Si se confirma que el cliente aplica y cuenta con un cupo preaprobado, podrá utilizarlo en la red de aliados del programa siempre y cuando presente en el establecimiento del aliado, al momento de hacer la compra del producto y/o servicio los documentos requeridos (ver pregunta 7)

7. ¿Cuáles son los documentos que el cliente deberá presentar al momento de realizar cualquier financiación?

- **Cédula** de ciudadanía en **original y físico**. (El nombre debe coincidir con el del titular de la cuenta contrato de servicio de gas natural domiciliario en el aplicativo de financiación)
- **Recibo de gas natural** domiciliario (**el más reciente** o del mes actual).

8. ¿Cuáles son los plazos de financiación?

El plazo de financiación será de sesenta (60) meses para compras en la red de aliados; para los servicios de mantenimiento e instalación de gasodomésticos los plazos de financiación serán entre uno (1) y treinta y seis (36) meses y para los servicios de reparación de red interna y venta de gasodomésticos con las empresas del Grupo Vanti los plazos de financiación serán de uno (1) a sesenta (60) meses. Se recomienda el plazo de financiación al momento de realizar la adquisición.

9. ¿Cuál es la tasa de financiación que manejan actualmente?

La tasa de financiación es la tasa máxima permitida del mercado, regulada por el Banco de la República para el mes en que se realiza la financiación. Esta tasa puede variar de acuerdo con el producto o servicio, sin exceder la máxima permitida. Se recomienda preguntar por la tasa vigente al momento de realizar la financiación.

Nota: Durante el lanzamiento de Vanti Listo, entre el 21 de septiembre 2021 y el 31 de octubre del 2021, las empresas del Grupo Vanti otorgarán una tasa interés preferencial



del 1.5% MV (mes vencido), a los clientes que financien sus compras en los puntos de venta habilitados por los comercios aliados que se encuentran en www.vantilisto.com y los que adquieran gasodomésticos a través de nuestros canales de atención (en Bogotá en la Av Caracas # 58-74 - Centro Comercial Oikos Ininitum y en Bucaramanga en la Diagonal 13 # 60A -54).

10. ¿La tasa de financiación puede cambiar durante la vigencia de mi crédito?

No, la tasa de financiación con la que se adquirió el producto y/o servicio se mantiene a lo largo del crédito; es decir, todas las condiciones que se pactaron al momento de la financiación se mantienen durante la vigencia de esta.



11. ¿Puedo refinanciar mi deuda?

Si, es posible refinanciar su deuda.

12. ¿Como puedo hacer la refinanciación?

Comunicándose con las líneas de atención de Grupo Vanti línea Nacional 018000942794, en Bogotá (601) 3078121 y en Bucaramanga (607) 6854755)

13. ¿Se requiere codeudor para aplicar a la financiación?

No, no requiere codeudor

14. ¿Si tengo cupo como puedo utilizarlo?

Acercándose a cualquiera de los establecimientos de la red de aliados del programa Vanti Listo, la cual puede consultar en www.vantilisto.com presentado la documentación física correspondiente (ver numeral 7)

15. ¿Cómo puedo conocer la red de aliados del programa de financiación Vanti Listo?

Puede consultar la red de aliados del programa Vanti Listo en www.vantilisto.com

16. ¿El cupo preaprobado es solo uno?

El cupo es **único, personal e intransferible**

17. ¿Cuántas veces lo puedo utilizar?

El cupo es **rotativo**, a medida que usted lo utiliza disminuye el cupo y en la medida en que se realice el pago, se libera cupo para hacer nuevas compras.

18. ¿Puedo transferir cupo?

No, el cupo es **personal e intransferible** y se activa en el predio al primer propietario que active el cupo o realice la primera financiación.



19. ¿Dónde me entregarán los productos o servicios?

Los productos y/o servicios **solo** se podrán entregar o realizar en:

- **La tienda del aliado**
- **En la dirección que aparece relacionada en la factura de gas natural domiciliario**

20. ¿puedo solicitar que me entreguen el producto o servicio en una dirección diferente a la de la factura del gas?

No, ver respuesta a pregunta 19

21. ¿Soy el arrendatario del predio puedo aplicar a una financiación en el programa Vanti Listo?

Únicamente podrán contratar servicio de mantenimiento de gasodomésticos y/o reparación de la red interna, con las empresas del Grupo Vanti (Grupo Vanti: Vanti S.A. ESP, Gas Natural del Oriente S.A. ESP; Gas Natural Cundiboyacense S.A. ESP y Gasnacer S.A. ESP).

22. ¿Puedo comprar o vender mi cupo?

No, el cupo **es personal e intransferible**.

23. ¿Qué es el seguro de vida deudor?

Es un seguro de vida que se activa en el momento que el cliente realiza su primera financiación, a través de la Compañía de Seguros "SEGUROS GENERALES SURAMERICANA S.A.", en adelante SURA, o con otra compañía de seguros, del cual será beneficiario la empresa del Grupo Vanti que corresponda, cuya prima asume el cliente y activa en el momento de realizar su primera compra. En caso de adquirirse con otra compañía, deberá tener las mismas condiciones del seguro ofrecido.

24. ¿Puedo contratar un seguro de vida deudor con otra compañía aseguradora o cancelar el seguro ofrecido?

Solo si el cliente presenta un seguro que cubra exactamente las mismas condiciones y características del seguro de vida deudor que se ofrece. De lo contrario, no podrá ser cancelado a menos que el cliente pague el valor total de la deuda incluidos intereses corrientes y moratorios al momento de la liquidación de la deuda.

25. ¿Qué cubre este seguro?

Las coberturas son:



COBERTURAS	Beneficiario	Monto asegurado
Muerte por cualquier causa	El tomador de la póliza hasta por el valor de la deuda al momento del evento. Si existe alguna diferencia entre el valor inicial del crédito y el valor pagado al momento del siniestro, este saldo será entregado a los beneficiarios de Ley. - Esta cobertura aplica para personas en el rango de edad entre 18 hasta 75 años con permanencia hasta terminar la deuda.	Igual al valor inicial de la deuda.
Invalidez, pérdida o inutilización por enfermedad o accidente	El tomador de la póliza hasta por el valor de la deuda al momento del evento. Si existe alguna diferencia entre el valor inicial del crédito y el valor pagado al momento del siniestro, este saldo será entregado al asegurado. Esta cobertura aplica para personas en el rango de edad entre 18 hasta 69 años con permanencia hasta terminar el crédito. Pasado este rango de edad, no aplicará esta cobertura.	Igual al valor inicial de la deuda únicamente en rango de edad entre 18 a 69 años y 364 días.
Momento de vida, auxilio por matrimonio	El asegurado principal, 10% por el valor de la deuda al momento del evento. - desde 18 hasta 69 años, pasada esta edad no aplica este beneficio.	Igual al valor inicial de la deuda únicamente en rango de edad entre 18 a 69 años y 364 días. Periodo de carencia 90 días después de haber sido otorgado el crédito. Único pago por vigencia.
Momento de vida por nacimiento de hijo / adopción	El asegurado principal, 5% por el valor de la deuda al momento del evento. - desde 18 hasta 69 años, pasada esta edad no aplica este beneficio.	Igual al valor inicial de la deuda únicamente en rango de edad entre 18 a 69 años y 364 días. Periodo de carencia 90 días después de haber sido otorgado el crédito. Único pago por vigencia.

El cliente puede consultar nuevamente el detalle de las coberturas en el **contrato de financiación** (Numeral 5) que fue firmado electrónicamente y enviado a través del correo electrónico registrado por el cliente.

26. ¿Cuánto cuesta el seguro?

El valor del seguro de vida deudor varía en función del valor inicial de la deuda y el rango de edad en que se encuentre.

Prima Mensual a pagar a través de la factura de gas domiciliario. Ten en cuenta esta fórmula para calcular el pago mensual según tu rango de edad:	Valor de prima Opción 1: Si tu edad está en el rango de 18 a 69 Años: tu pago mensual se calculará multiplicando el valor inicial del crédito por el factor 0.00150 y tendrás cobertura de vida, invalidez más momentos de vida por matrimonio y/o nacimiento de hijo.
	Valor de prima Opción 2: Si tu edad está en el rango 70 a 75 años: tu pago mensual se calculará multiplicando el valor inicial del crédito por el factor de 0.0059 y tendrás cobertura de vida únicamente.

Para conocer más información de cómo se calcula, el cliente puede nuevamente consultar dicha información en el **contrato de financiación** (Numeral 5) que fue firmado electrónicamente y enviado a través del correo electrónico registrado

27. ¿Cómo puedo conocer las cuotas que me hacen falta?

Contactándose con los canales de atención de Grupo Vanti o a través de la factura de gas natural domiciliario Vanti.



28. ¿Puedo pagar por adelantado?

Si, debe acercarse a un centro de atención del Grupo Vanti e informar que tiene la intención de cancelar la deuda, para que sea emitido el cupón de pago.

29. ¿Cuándo me va a llegar el primer cobro del producto y/o servicio adquirido a través de la financiación de Vanti Listo?

En el momento que se confirme la entrega del producto y/o servicio se iniciará el proceso de cobro de esta financiación, la cual verá reflejada en su siguiente factura de gas natural domiciliario.

30. ¿Cuál es la fecha límite para pagar la cuota de financiación?

La fecha límite de pago, será la misma de pago del servicio de gas natural domiciliario.

31. ¿Puedo pagar solo el servicio del gas sin pagar la cuota de financiación?

Para este fin es necesario que previamente se haya presentado una solicitud respecto a la separación de conceptos de la factura del servicio público a través de nuestros canales de atención antes mencionados.

32. ¿Qué pasa si no pago una cuota de financiación? ¿Se acumula la cuota?

Si te retrasas en el pago de tu cuota incurrirás en mora por lo cual no podrás utilizar el cupo y generaran intereses de mora.

La cuota se acumula y se verá reflejada en el siguiente cobro a través de la factura de gas natural domiciliario

33. ¿Me puedo retractar de la compra del producto y/o servicio? ¿Me devuelven el dinero?

Para ejercer el retracto se tienen 5 días hábiles desde la fecha en que realizó la entrega del producto y/o servicio.