

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - CUENTA PENSIÓN

Descripción General del Producto.

Definición.

Producto financiero dirigido exclusivamente a pensionados de Colpensiones que reciban el abono de su mesada pensional en el Banco GNB Sudameris.

Beneficios.

- ✓ Pago de intereses con capitalización diaria abonados mensualmente.
- ✓ Disponibilidad de fondos mediante retiro con Tarjeta Débito, Banca Virtual, Banca Móvil, pagos mediante PSE o cualquier otro medio que establezca el Banco.
- ✓ Tarjeta Débito Visa sin cuota de manejo.
- ✓ Transacciones gratuitas en la Red Verde de Cajeros Servibanca a Nivel Nacional, en la Red de Oficinas, Banca Virtual y Banca Móvil.
- ✓ Recarga de la tarjeta “tullave” sin costo, utilizando la Tarjeta Débito en cajeros Servibanca de Bogotá, Soacha, Chía, y Mosquera.
- ✓ Transferencia de fondos hacia cualquier entidad financiera afiliada a ACH y/o CENIT.
- ✓ Pago en datáfonos de establecimientos de comercio, por medio de la Tarjeta Débito VISA, sin costo adicional.
- ✓ Exención del cobro del impuesto del Gravamen al Movimiento Financiero (4 X mil) hasta el monto establecido por ley para cuentas de pensionados.
- ✓ Este producto cuenta con el beneficio del Seguro de Depósito de Fogafin.
- ✓ Plan de Asistencias que incluye servicios médicos, de acompañamiento y traslado, así como de apoyo al hogar sin costo. El plan de asistencias es prestado por MAWDY, quien tiene la responsabilidad directa de la prestación y cumplimiento del plan de asistencias. En el Banco GNB Sudameris no es proveedor de asistencias”. Los términos y condiciones del Plan de Asistencias se encuentran descritos en el sitio web www.gnbsudameris.com.co.

Canales de Atención y Manejo del Producto.

El Banco pone a disposición de los Clientes de Cuenta Pensión los siguientes canales diseñados para la atención y/o ejecución de transacciones para manejo de su producto:

- ✓ **Centros de Atención Especializada a Pensionados.**

La apertura de estas cuentas se debe tramitar exclusivamente en las siguientes oficinas:

Oficina	Nombre	Ciudad	Dirección	Teléfono
79	Calle 94	Bogotá	Carrera 11 N° 94 A 13	(57) 601 636 87 85
65	Almagran	Medellín	Calle 7 D N° 43 A -111	(57) 604 311 07 86

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - CUENTA PENSIÓN

✓ Red Nacional de Oficinas.

Atención personalizada y acceso a nuestro portafolio de productos y servicios a nivel nacional.

✓ Cajeros Automáticos Servibanca.

Red Verde de Cajeros Servibanca a nivel nacional, disponibles las veinticuatro (24) horas del día.

✓ Banca Virtual.

Canal electrónico que ofrece un servicio ágil y seguro a través del sitio web www.gnbsudameris.com.co permitiendo realizar operaciones de los productos financieros.

✓ Banca Móvil.

Canal electrónico que permite realizar consultas y transacciones de manera fácil, ágil y segura a través de un dispositivo móvil.

Para descargar la aplicación nuestros Clientes deben estar registrados en la Banca Virtual.

✓ Línea de Atención al Cliente GNB en Contacto.

Servicio telefónico personalizado que brinda soporte e información sobre los productos y servicios financieros.

✓ Asistente Virtual Banco GNB Sudameris.

Canal digital a través de la aplicación WhatsApp, al cual pueden acceder de lunes a domingo las veinticuatro (24h) del día sin ningún costo para consultar información relacionada con productos, servicios y canales del Banco.

✓ Línea de Asistencias Andiasistencia.

Línea telefónica de Andiasistencia, exclusiva para los titulares de Cuenta Pensión a través de la cual pueden solicitar los servicios del Plan de Asistencias.

✓ Sección en Sitio Web.

Sección con información actualizada sobre los productos, servicios, canales y valores agregados dirigidos al segmento pensionados. Adicionalmente podrá:

- Ampliar en detalle los beneficios de la Cuenta Pensión.
- Actualizar la información de contacto.
- Descargar el formato de autorización a terceros para pago de mesada pensional.
- Descargar el formato de autorización a terceros para reclamar Tarjeta Débito.

Esta sección está disponible en el siguiente link: <https://www.gnbsudameris.com.co/pensionados>

Lo invitamos a consultar las características y recomendaciones de seguridad de todos nuestros canales a través de www.gnbsudameris.com.co

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - CUENTA PENSIÓN

Transacciones de Cuenta Pensión (Cuenta de Ahorros) por Canal.

Transacción	Canal					
	Banca Móvil	Banca Virtual	Línea de Atención al Cliente GNB en Contacto	Red Nacional de Oficinas	Cajeros Automáticos	Línea de Asistencias Andiasistencia
Consulta de Saldos y Movimientos.	✓	✓	✓	✓	✓	
Solicitud de Extractos.		✓	✓	(*)		
Solicitud Certificaciones y Estados de Cuenta.			✓	✓		
Transferencias Cuentas Propias.	✓	✓		✓	✓	
Transferencias a Terceros en GNB Sudameris.	✓	✓		✓		
Pago de Servicios Públicos y Privados e Impuestos.	✓	✓		✓	✓	
Pago de Tarjetas de Crédito.	✓	✓		✓	✓	
Pago de Aportes a Seguridad Social.		✓		✓		
Retiros en Efectivo.				✓	✓	
Solicitud del Dispositivo de Seguridad de Banca Virtual (Token).		✓				
Solicitud de Asistencia						✓
Transferencias a Otros Bancos	✓	✓				

(Fin)

(*) Los Clientes pueden solicitar sus extractos a través de la Red Nacional de Oficinas, quienes tramitarán el requerimiento al área correspondiente al interior del Banco; por lo tanto, no son un canal para generación de copia de extractos.

Atención al Cliente.

Con el fin de brindar un servicio personalizado y oportuno, el Banco GNB Sudameris pone a su disposición la Línea de Atención al Cliente GNB en Contacto, la cual está diseñada para ofrecer el soporte requerido a nuestros Clientes:

- ✓ Manejo y condiciones de productos y servicios.
- ✓ Atención y radicación de quejas, reclamos y sugerencias.
- ✓ Registro de solicitudes de certificaciones, paz y salvos, extractos, estados de cuenta, entre otros.
- ✓ Información de tasas y tarifas.

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - CUENTA PENSIÓN

Línea de Atención al Cliente GNB en Contacto Bogotá: (57) 601 307 77 07
Otras Ciudades: 018000 910499 - 018000 910660
Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
Sábados y domingos de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Línea de Atención al Cliente GNB Premier Bogotá: (57) 601 336 15 00
Otras Ciudades: 018000 512236
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Asesor en Línea “Chat” y Buzón Contáctenos www.gnbsudameris.com.co

Para solicitar alguna de las asistencias de la Cuenta Pensión, puede comunicarse con:

Línea de Asistencias Andiasistencia Bogotá: (57) 601 651 43 28
Otras Ciudades: 018000 945428

Asistente virtual Banco GNB Sudameris a través de WhatsApp: (57) 601 321 213 7962

Procedimiento para la Radicación de una Queja, Reclamo o Requerimiento.

Paso 1. Comuníquese con la Línea de Atención al Cliente GNB en Contacto o acérquese a cualquier Oficina de la Red Nacional del Banco.

Paso 2. Infórmele al Asesor el motivo de su solicitud o reclamación y presente los soportes requeridos para su atención.

Paso 3. El Asesor del Banco confirmará sus datos, radicará su solicitud e informará el tiempo de respuesta y un número de caso para su seguimiento.

Paso 4. El Banco le remitirá la respuesta a su solicitud.

Paso 5. No dude en contactarnos nuevamente, en caso de requerir información adicional o ampliar la respuesta dada por el Banco.

Defensor del Consumidor Financiero.

El Banco GNB Sudameris cuenta con un Defensor del Consumidor Financiero encargado de atender de manera efectiva y oportuna a los Consumidores Financieros en las reclamaciones relacionadas con los productos y servicios ofrecidos.

Defensor del Consumidor Financiero:	Dr. Luis Humberto Ustáriz González.
Dirección Oficina:	Carrera 11ª No. 96 - 51 Oficina 203 en Bogotá.
Teléfono:	601 610 81 61 - 601 610 81 64 - FAX 601 6750385.
Correo Electrónico:	defensoria@ustarizabogados.com
Página Web:	www.ustarizabogados.com

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - CUENTA PENSIÓN

Seguro de Depósito de Fogafin.

El Banco GNB Sudameris se encuentra afiliado como entidad financiera al Fondo de Garantías de Instituciones Financieras Fogafin, ofreciendo seguridad a los Clientes que están vinculados a través de productos de Ahorro e Inversión, los cuales quedan automáticamente asegurados con el Seguro de Depósito de Fogafin. Este garantiza a los depositantes la recuperación total o por lo menos parcial de su dinero, de acuerdo con los límites vigentes, ante la liquidación de cualquier institución financiera inscrita en Fogafin.

Este seguro se hace efectivo en el momento en que una entidad financiera inscrita sea objeto de toma de posesión para la liquidación por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Actualmente, la cobertura máxima del seguro es de cincuenta (50) millones de pesos por depositante y aplica de forma independiente para cada institución financiera inscrita.

El Seguro de Depósito no genera ningún costo a los ahorradores, ya que se financia con las primas que pagan las instituciones inscritas. De esta manera, los ahorradores del sistema financiero colombiano sean personas naturales o jurídicas, pueden gozar de esta protección de manera automática, por el simple hecho de adquirir un producto amparado.

Para mayor información:

- ✓ Consulte en www.gnbsudameris.com.co.
- ✓ Visite la página Web del Fondo www.fogafin.gov.co.
- ✓ Escriba al correo electrónico fogafin@fogafin.gov.co.
- ✓ Llame a la línea gratuita nacional 018000 912249 de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.