

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - CDAT BANCO GNB SUDAMERIS

Descripción General del Producto.

Definición.

Certificado de Ahorro a Término a nombre de una o más personas, constituido mediante un depósito de dinero a un plazo fijo, sobre el cual se genera remuneración a una tasa preestablecida.

Beneficios.

- ✓ Constitución del certificado mediante efectivo, cheque local, cheque de gerencia o débito a Cuenta del Banco GNB Sudameris (Corriente o Ahorros).
- ✓ Inclusión de hasta tres (3) Cotitulares.
- ✓ Pago de rendimientos a través de efectivo, cheque o abono a Cuenta del Banco GNB Sudameris (Corriente o Ahorros).
- ✓ Este producto cuenta con el beneficio del Seguro de Depósito FOGAFIN.
- ✓ Solo se constituye cuando es una reinversión y con la autorización del área de captaciones.
- ✓ No pueden ser redimidos antes de la fecha de su vencimiento y no pueden ser negociables.

Canales de Atención y Manejo del Producto.

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

✓ Banca Virtual.

Canal electrónico que ofrece un servicio ágil y seguro a través del sitio web www.gnbsudameris.com.co permitiendo realizar consultas.

✓ Banca Móvil.

Canal electrónico que le 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 Servicio al Cliente.

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

✓ Red Nacional de Oficinas.

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

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 - CDAT BANCO GNB SUDAMERIS

Transacciones de CDAT por Canal.

Transacción	Canal			
	Banca Móvil	Banca Virtual	Línea GNB en Contacto	Red Nacional de Oficinas
Consulta de Saldos	✓	✓	✓	✓
Renovación				✓
Cancelación				✓
Solicitud de Certificaciones			✓	✓

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.
- ✓ Información general Centrales de Información Financiera.
- ✓ Registro de solicitudes de certificaciones, paz y salvos, extractos, estados de cuenta, entre otros.
- ✓ Información tasas y tarifas.

Bogotá: (57) 601 307 77 07
Otras Ciudades: 01 8000 910499 - 01 8000 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.

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

Procedimiento para la Radicación de Quejas, Reclamos o Requerimientos.

Paso 1. Comuníquese a 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.

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - CDAT BANCO GNB SUDAMERIS

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

Seguro de Depósito 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 FOGAFIN, éste 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 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 le 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 01 8000 912249 de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.