

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - CUENTA DE AHORROS

Descripción General del Producto.

Definición.

Producto financiero a nombre de personas naturales y jurídicas en el cual se depositan cantidades de dinero en efectivo y/o cheques locales, ofreciendo un reconocimiento de intereses con capitalización diaria.

Beneficios.

- ✓ Pago de intereses diarios abonados mensualmente.
- ✓ Disponibilidad de fondos mediante retiro con Tarjeta Débito, Banca Virtual, Banca Móvil, pagos 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.
- ✓ Consignación nacional en efectivo y/o cheque local en cualquier Oficina de la red nacional, sin costo
- ✓ Transferencia de fondos desde y 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.
- ✓ Este producto cuenta con el beneficio del Seguro de Depósito FOGAFIN.

Canales de Atención y Manejo del Producto.

El Banco pone a disposición de los Clientes de Cuentas de Ahorros 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 operaciones de los productos financieros.
- ✓ **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 Atención al Cliente GNB en Contacto.**
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.
- ✓ **Cajeros Automáticos Servibanca.**
Red de Cajeros Verdes a nivel nacional, disponibles las veinticuatro (24) horas del día.

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 DE AHORROS

Transacciones de 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
Consulta de Saldos y Movimientos.	✓	✓	✓	✓	✓
Solicitud de Extractos.		✓	✓	(*)	
Solicitud Certificaciones y Estados de Cuenta.			✓	✓	
Transferencias Cuentas Propias.	✓	✓		✓	✓
Transferencias a Terceros.	✓	✓		✓	
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).	✓	✓			

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

Línea de Atención GNB en Contacto 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.

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - CUENTA DE AHORROS

Línea de Atención al Cliente GNB Premier Bogotá: (57) 601 336 15 00
Otras Ciudades: 01 8000 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

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

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.

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, 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 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.

GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - CUENTA DE AHORROS

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 01 8000 912249 de lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.