

## GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - CUENTA CENTRALIZADORA

### Descripción General del Producto.

---

Producto financiero (Cuenta Corriente o Cuenta de Ahorros) a nombre de personas naturales de negocios y personas jurídicas que permite habilitar traslados automáticos de saldos disponibles entre Cuentas del Banco GNB Sudameris.

### Beneficios.

---

- ✓ Permite centralizar fondos de diferentes cuentas en una sola al cierre de cada día, facilitando su conciliación.
- ✓ Facilita la gestión de tesorería reduciendo tiempo y costos operativos.
- ✓ Evita que las cuentas corrientes queden en sobregiro, dependiendo de la disponibilidad de fondos de la Cuenta Centralizadora.
- ✓ El cubrimiento de sobregiros depende de la disponibilidad de fondos de la Cuenta Centralizadora.
- ✓ 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 Cuenta Centralizadora 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 ingresando desde el sitio web [www.gnbsudameris.com.co](http://www.gnbsudameris.com.co), permitiendo realizar operaciones de los productos financieros.
- ✓ **Líneas de Atención 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. Conozca la ubicación de nuestra Red Nacional de Oficinas y sus horarios de atención en [www.gnbsudameris.com.co](http://www.gnbsudameris.com.co).
- ✓ **Cajeros Automáticos Servibanca:** Red de Cajeros Verdes a nivel nacional, disponibles las 24 horas del día.
- ✓ **Banca Móvil:** Canal electrónico que le permite realizar consultas y transacciones en línea sobre sus cuentas y productos bancarios a través de su dispositivo móvil.
- ✓ **Pagos GNB Sudameris:** Canal transaccional al que puede acceder a través del sitio web del Banco [www.gnbsudameris.com.co](http://www.gnbsudameris.com.co), haciendo clic en el link "Pagos GNB Sudameris", el cual permite a los usuarios pagadores, efectuar el pago de sus obligaciones con cargo a la cuenta bancaria que posean en cualquier entidad financiera vinculada a ACH, realizando el débito a través de la funcionalidad de PSE (Servicio de Pagos Seguros en Línea), acreditando la cuenta recaudadora del Cliente o Comercio.

Lo invitamos a consultar las características y recomendaciones de seguridad de todos nuestros canales a través de [www.gnbsudameris.com.co](http://www.gnbsudameris.com.co)

## GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - CUENTA CENTRALIZADORA

### Transacciones de Cuenta Centralizadora Por Canal.

Transacciones	Canal					
	Banca Virtual	Banca Móvil	Pagos GNB Sudameris	Líneas de Atención	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 del Banco GNB Sudameris o de otras entidades financieras (Visa o MasterCard)	.	.	.		.	.
Pago de Aportes a Seguridad Social	.				.	
Retiros en Efectivo					.	.
Solicitud del Dispositivo de Seguridad Banca Virtual (Token)	.					

**Nota:** Para el canal Botón de Pagos, aplican pagos para los cuales se haya suscrito el convenio.

### Atención al Cliente.

Con el fin de brindar un servicio personalizado y oportuno, el Banco GNB Sudameris tiene a su disposición las Líneas de Atención al Cliente GNB en Contacto y GNB Premier, las cuales están diseñadas para ofrecer el soporte requerido por nuestros Clientes:

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

Línea de Atención al Cliente GNB en Contacto  
Bogotá: (57) 601 307 77 07  
Otras Ciudades: 01 8000 910499 - 018000 910660

Línea de Atención al Cliente GNB Premier  
Bogotá: (57) 601 336 15 00  
Otras Ciudades: 01 8000 512236

Lunes a Domingo 24 horas al día

Asesor en Línea “Chat” y Buzón Contáctenos [www.gnbsudameris.com.co](http://www.gnbsudameris.com.co)

## GUÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO - CUENTA CENTRALIZADORA

### Procedimiento Para la Radicación de Quejas, Reclamos o Requerimientos.

---

**Paso 1.** Comuníquese con la Línea de Atención al Cliente GNB en Contacto, con la Línea GNB Premier o acérquese a alguna de nuestras oficinas 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 radicado del caso para su seguimiento.

**Paso 4.** El Banco le remitirá la respuesta a su solicitud a la dirección de correo electrónico o dirección física registrada en la base de datos, para lo cual se recomienda mantener los datos actualizados.

**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.

<b>Defensor del Consumidor Financiero:</b>	Dr. Luis Humberto Ustáriz González.
<b>Dirección Oficina:</b>	Carrera 11ª No. 96 - 51 Oficina 203 en Bogotá.
<b>Teléfono:</b>	601 610 81 61 - 601 610 81 64 - FAX 601 6750385.
<b>Correo Electrónico:</b>	<a href="mailto:defensoria@ustarizabogados.com">defensoria@ustarizabogados.com</a>
<b>Sitio Web:</b>	<a href="http://www.ustarizabogados.com">www.ustarizabogados.com</a>

### 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 Depósitos de FOGAFIN, el cual 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.

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](http://www.gnbsudameris.com.co).
- ✓ Visite la página web del Fondo [www.fogafin.gov.co](http://www.fogafin.gov.co).
- ✓ Escriba al correo electrónico [fogafin@fogafin.gov.co](mailto:fogafin@fogafin.gov.co).
- ✓ Llame a la línea gratuita nacional 01 8000 912249 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.