

## Cómo presentar un Requerimiento, Sugerencia o Felicitación ante el Banco GNB Sudameris

Con el fin de brindarle como Consumidor Financiero una guía fácil para presentar ante el Banco GNB Sudameris un requerimiento, sugerencia o felicitación, a continuación, encontrará información de interés, que le será de gran ayuda.



### Canales de Atención de Requerimientos, sugerencias y Felicitaciones – (RSF).

- Líneas de Atención al Cliente
- Buzón de Internet Contáctenos
- Chat en Línea
- Asistente Virtual
- Red Nacional de Oficinas
- Puntos de Recaudo
- Gerentes/Directores de Negocios
- Buzón [centrodeatencionalcliente@gnbsudameris.com.co](mailto:centrodeatencionalcliente@gnbsudameris.com.co)

Para presentar sus requerimientos, sugerencias o felicitaciones debe descargar, diligenciar e imprimir el formato “[Registro de Requerimientos, Sugerencias y Felicitaciones \(RSF\)](#)”, que se encuentra disponible en el Sitio Web del Banco o que también puede solicitar a los Asesores de Productos y Servicios en las Oficinas del Banco, o al Cajero Principal si se encuentra en un Punto de Recaudo.

### Para Presentar un “Requerimiento, Sugerencia o Felicitación” a través de la Red Nacional de Oficinas, debe tener en cuenta lo siguiente:

- El requerimiento, sugerencia o felicitación debe ser presentado por el titular del producto o usuario, con el documento de identidad.
- Presentarse con el Asesor de Productos y Servicios en alguna de las Oficinas de la Red Nacional y entregar el formato “[Registro de Requerimientos, Sugerencias y Felicitaciones \(RSF\)](#)”, diligenciado y firmado para radicar su solicitud.

**Para Presentar un “Requerimiento, Sugerencia o Felicitación” a través de los Puntos de Recaudo, debe tener en cuenta lo siguiente:**

- El requerimiento, sugerencia o felicitación debe ser presentado por el titular del producto o usuario con su documento de identidad.
- Presentarse con el Cajero Principal en algún Punto de Recaudo del Banco GNB Sudameris a nivel nacional y entregar el formato “[Registro de Requerimientos, Sugerencias y Felicitaciones \(RSF\)](#)” diligenciado y firmado para radicar su solicitud.

**Para Presentar un Requerimiento, Sugerencia o Felicitación a través de las Líneas de Atención al Cliente, Debe tener en cuenta lo siguiente:**

Comuníquese con las [Líneas de Atención al Cliente](#):

**✓Línea de Atención al Cliente GNB en Contacto:**

Bogotá (57) 601 307 77 07

Otras Ciudades 018000 910499 - 018000 910660

**✓Línea de Atención al Cliente GNB Premier: (Exclusiva para Clientes GNB Premier)**

Bogotá (57) 601 336 15 00

Otras Ciudades 018000 512236

**✓Línea Telelibranzas:**

Bogotá (57) 601 739 99 59

Otras Ciudades 018000 112914

La solicitud debe ser presentada por el titular del producto con el acompañamiento del Agente de la Línea de Atención al Cliente quien le realizará unas preguntas para validar su titularidad y diligenciar los campos del formato “Registro de Requerimientos, Sugerencias y Felicitaciones (RSF)”, según corresponda.

**Para Presentar un Requerimiento, Sugerencia o Felicitación a través del Buzón Centro de Atención al Cliente, debe tener en cuenta lo siguiente:**

- Para presentar requerimientos, sugerencias o felicitaciones debe descargar, imprimir, diligenciar y firmar el formato “Registro de Requerimientos, Sugerencias y Felicitaciones (RSF)”, que se encuentra disponible en el Sitio Web del Banco. [www.gnbsudameris.com.co](http://www.gnbsudameris.com.co)

- Remitir su solicitud, adjuntando el formato “Registro de Requerimientos, Sugerencias y Felicitaciones (RSF)”, al Buzón [centrodeatencionalcliente@gnbsudameris.com.co](mailto:centrodeatencionalcliente@gnbsudameris.com.co) además, de los anexos en caso de necesitarlos.

**Para Presentar un Requerimiento, Sugerencia o Felicitación a través de los Gerentes/Directores de Negocios, debe tener en cuenta lo siguiente:**

- Sus requerimientos, sugerencias o felicitaciones también puede presentarlas personal o telefónicamente a los Gerentes/Directores de Negocios con los que mantiene su relación comercial, diligenciando el formato “Registro de Requerimientos, Sugerencias y Felicitaciones (RSF)” o con comunicación escrita.

**Información Adicional:**

- En caso de necesitar soportes adicionales para dar atención a su requerimiento, sugerencia o felicitaciones, el Gerente/Director/Agente/Asesor/Cajero debe informarle el medio por el cual los debe entregarlos, con un plazo máximo de 24 horas después de radicada la solicitud.
- Una vez radicada la solicitud, Gerente/Director/Agente/Asesor/Cajero debe comunicar el número de radicado, la fecha límite de respuesta y los medios por los cuales puede realizar seguimiento a su solicitud.
- El Banco GNB Sudameris debe atender su solicitud en un término no superior a quince (15) días hábiles.
- La respuesta a su Requerimiento, Sugerencia y Felicitación (RSF) será remitida a través de los buzones de correo de la Dirección de Gestión de PQR “**exclusivos para el envío de las respuestas a su Requerimiento, Sugerencia y Felicitación (RSF)**” [respuesta\\_pqrs@gnbsudameris.com.co](mailto:respuesta_pqrs@gnbsudameris.com.co) o [respuestapqrs@gnbsudameris.com.co](mailto:respuestapqrs@gnbsudameris.com.co). (Estos buzones de correo no son canales de recepción de información por lo que agradecemos no responder).

**Tratamiento de Datos.**

El Banco GNB Sudameris (EL BANCO) y sus Filiales Nacionales se obligan a dar tratamiento a los datos suministrados por sus CLIENTES y/o USUARIOS en los términos contenidos en la Ley 1581 de 2011, reglamentada mediante Decreto 1377 de 2013. Los datos suministrados serán tratados, únicamente, para los fines de las operaciones autorizadas conforme a la Ley, tanto al Banco como a sus Filiales (Servitrust GNB Sudameris, Servivalores GNB Sudameris, Corporación Financiera GNB Sudameris y Servibanca). De acuerdo con lo anterior, los titulares de los datos personales autorizan su recolección, almacenamiento, uso, circulación, intercambio, transmisión, transferencia, actualización y/o divulgación, entre otras, por parte del BANCO y/o sus Filiales, en los términos especificados en su Política de Tratamiento de Datos, que podrá ser consultada en su texto completo en el sitio web [www.gnbsudameris.com.co](http://www.gnbsudameris.com.co).