Cómo presentar una Petición, Queja, o Reclamo ante el Banco GNB Sudameris

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

Canales de Atención de Peticiones, Quejas o Reclamos – (PQRS).

- Red Nacional de Oficinas
- Puntos de Recaudo
- Líneas de Atención al Cliente
- Gerentes/Directores de Negocios
- Buzón centrodeatencionalcliente@gnbsudameris.com.co

Para presentar sus peticiones, quejas o reclamos debe descargar, diligenciar e imprimir el formato "Registro de Peticiones, Quejas y/o Reclamos (PQR)", 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.

En cumplimiento con la Circular Reglamentaria 023 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia, es necesario el total diligenciamiento del formato "Registro de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)".

Para Presentar una "Petición, Queja o Reclamo"- PQR a través de la Red Nacional de Oficinas, debe tener en cuenta lo siguiente:

- La Petición, Queja o Reclamo debe ser radicada por el titular del producto o el usuario, con el documento de identificación.

- Presentarse con el Asesor de Productos y Servicios en alguna de las Oficinas de la Red Nacional y entregar el formato "Registro de Peticiones, Quejas y/o Reclamos (PQR)", diligenciado y firmado para radicar su solicitud.

Para Presentar una Petición, Queja o Reclamo a través de los Puntos de Recaudo, debe tener en cuenta lo siguiente:

- La Petición, Queja o Reclamo debe ser radicada por el titular del producto o el usuario, con el documento de identificación.

- Presentarse con el Cajero Principal en algún Punto de Recaudo del Banco GNB Sudameris a nivel nacional y entregar el formato "Registro de Peticiones, Quejas y/o Reclamos (PQR)", diligenciado y firmado para radicar su solicitud.

Para Presentar una Petición, Queja o Reclamo a través de las Líneas de Atención al Cliente. Debe tener en cuenta lo siguiente:

Comuníquese con las Líneas de Atención al Cliente: https://www.gnbsudameris.com.co/Servicio-al-cliente/lineas-servicio-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 todos los campos del formato "Registro de Peticiones, Quejas y/o Reclamos (PQR)".

Para Presentar una Petición, Queja o Reclamo a través del Buzón Centro de Atención al Cliente, debe tener en cuenta lo siguiente:

- Para presentar sus peticiones, quejas o reclamos debe descargar, imprimir, diligenciar y firmar el formato "Registro de Peticiones, Quejas y/o Reclamos (PQR)", que se encuentra disponible en el Sitio Web del Banco. www.gnbsudameris.com.co

- Remitir su solicitud, adjuntando el formato "Registro de Peticiones, Quejas y/o Reclamos (PQR)", al Buzón centrodeatencionalcliente@gnbsudameris.com.co, además de los anexos en caso de necesitarlos.

Para Presentar una Petición, Queja o Reclamo a través de los Gerentes/Directores de Negocios, debe tener en cuenta lo siguiente:

- Sus Peticiones, Quejas y Reclamos también puede presentarlas personal o telefónicamente a los Gerentes/Directores de Negocios con los que mantiene su relación comercial, diligenciando el formato "Registro de Peticiones, Quejas y/o Reclamos (PQR)".

Información Adicional:

- En caso de necesitar soportes adicionales para dar atención a su Petición, Queja o Reclamo, el Gerente/Director/Agente/Asesor/Cajero, según aplique 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, el Gerente/Director/Agente/Asesor/Cajero según aplique 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.

- Recuerde que el Asesor Virtual - Chat en Línea, y el Buzón llamado "Contáctenos" disponibles en el Sitio Web del Banco, son medios habilitados para la atención de consultas de carácter general sobre nuestro portafolio.

- La respuesta a su Petición, Queja o Reclamo será remitida a su correo electrónico registrado en nuestra Entidad, a través de los buzones de correo de la Dirección de Gestión de PQR "**exclusivos para el envío de las respuestas a su PQR**": respuesta pqrs@gnbsudameris.com.co o 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 2021, 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