

**CAMBIO DE IMAGEN CORPORATIVA
BANCO GNB SUDAMERIS
SERVIVALORES GNB SUDAMERIS
SERVITRUST GNB SUDAMERIS**

1 de septiembre de 2016

INTRODUCCIÓN

Este documento permite dar a conocer a nuestros Clientes y usuarios las respuestas a las preguntas más frecuentes que se puedan presentar relacionadas con el proceso de cambio de imagen corporativa del Banco GNB Sudameris y sus filiales nacionales Servitrust GNB Sudameris y Servivalores GNB Sudameris.

ÍNDICE

1. GENERALIDADES
2. CANALES DE ATENCIÓN
 - 2.1 Red de Oficinas
 - 2.2 Atención al Cliente
 - 2.3 Sitios Web
3. PRODUCTOS Y SERVICIOS
4. TASAS Y TARIFAS
5. CANALES ELECTRÓNICOS

1. GENERALIDADES

A partir del 5 de septiembre de 2016 el Banco GNB Sudameris S.A. y sus filiales nacionales Servitrust GNB Sudameris S.A. y Servivalores GNB Sudameris S.A. cambian su imagen corporativa.

Hemos construido esta nueva imagen buscando ofrecer a nuestros clientes y usuarios marcas renovadas, que acompañen de la mejor manera los principios institucionales de nuestra organización. El árbol, símbolo de fortaleza, protección y desarrollo.

El cambio de imagen se verá reflejado en nuestros canales de atención: Red de Oficinas y Puntos de Recaudo a nivel nacional, sitios web www.gnbsudameris.com.co, www.servitrust.gnbsudameris.com.co, www.servivalores.gnbsudameris.com.co.

En los documentos y elementos asociados a la utilización de nuestros productos y servicios tales como chequeras, tarjetas débito / crédito, entre otros, se utilizarán indistintamente el signo distintivo del árbol y el anterior de la elipse, por lo cual los clientes podrán continuar realizando sus transacciones financieras de la manera habitual, sin necesidad de cambiar sus chequeras o tarjetas débito y crédito.

Es importante advertir, que la razón social de las entidades, así como su número de identificación, se mantienen inmodificables.

2. CANALES DE ATENCIÓN

2.1. Red de Oficinas

¿Se mantiene la misma red de oficinas y puntos de atención?

Con una imagen renovada y con los más altos estándares en calidad y servicio, mantenemos nuestra red de oficinas y puntos de atención a disposición de nuestros clientes y usuarios.

2.2. Líneas de Atención al Cliente

¿Cambian los números de las líneas de Atención al Cliente?

Nuestras líneas de atención al cliente en cada una de las entidades se mantienen:

Banco GNB Sudameris:

Línea de Servicio al Cliente GNB en Contacto
Bogotá (571) 3077707.
Otras ciudades 01 8000 910499 o 01 8000 910660

Línea GNB Premier (exclusiva para clientes GNB Premier)
Bogotá (571) 3361500
Otras ciudades 018000512236

Línea Especializada de Servicios Electrónicos Empresariales
Bogotá: (571) 2 109 573
Otras Ciudades: 01 8000 516111

Línea Telelibranzas
Bogotá: (57 1)6 069 697
Otras Ciudades: 01 8000 919689

Servivalores GNB Sudameris:

Línea de Servicio al Cliente Servivalores GNB Sudameris
Bogotá: (571) 210 5200
Otras ciudades: 01 8000 112235

Servitrust GNB Sudameris:

Línea de Servicio al Cliente Servitrust GNB Sudameris
Bogotá: (57 1) 343 3939
Otras ciudades: 01 8000 112039

2.3. Sitio Web

¿Cambian las direcciones de acceso a los sitios web de cada entidad?

Las direcciones de acceso a nuestros sitios web no cambian. Se conservan las mismas direcciones:

Banco GNB Sudameris	www.gnbsudameris.com.co
Servivalores GNB Sudameris	www.servivalores.gnbsudameris.com.co
Servitrust GNB Sudameris	www.servitrust.gnbsudameris.com.co

Los sitios Web se renuevan buscando reflejar una imagen fresca, acorde a los colores que identifican el cambio, además de presentar un entorno moderno, amigable, intuitivo y simple, que refuerza nuestro compromiso de mantener la mejor experiencia de acceso y navegación para nuestros clientes.

3. PRODUCTOS Y SERVICIOS

En los documentos y elementos asociados a la utilización de nuestros productos y servicios tales como chequeras, tarjetas débito / crédito, entre otros, se utilizarán indistintamente el signo distintivo del árbol y el anterior de la elipse, por lo cual los clientes podrán continuar realizando sus transacciones financieras de la manera habitual, sin necesidad de cambiar sus chequeras o tarjetas débito y crédito.

¿El cambio de imagen implica el cambio en el portafolio de productos?

El cambio de imagen no implicará modificación alguna en el portafolio de productos de las entidades.

¿Cambian las condiciones de mis productos?

No. Las condiciones de sus productos permaneces invariables

¿Los números de cuentas de los fideicomisos, clientes custodios y fondos van a cambiar?

No. El portafolio de productos y servicios que actualmente ofrece cada una de las filiales seguirá operando de la misma manera.

¿El cambio de imagen implica cambio en el manejo de la operación de los productos que tengo actualmente con el Banco o sus filiales?

El cambio de imagen no implica el cambio a nivel operativo de ninguna de las Entidades. Todos los procesos se mantienen iguales.

¿Tengo que cambiar mi tarjeta débito/crédito? No debe cambiar sus tarjetas actuales, puede seguir utilizándolas con el signo distintivo de la marca anterior (isotipo de la elipse).

¿Por qué recibí una tarjeta con un signo distintivo y otra con otro?

Porque el Banco podrá utilizar cualquiera de los dos signos distintivos para las tarjetas de crédito.

¿Las chequeras que tengo con el logo anterior son válidas?

Si, continúan vigentes. Puede seguir utilizándolas con el signo distintivo de la elipse.

¿Tengo un CDT con el Banco, lo debo cambiar?

No, el título actual continúa vigente.

¿Los pagos del convenio de libranza que tengo con el Banco los realizo desde Cajeros Servibanca, debo cambiar el procedimiento?

No. El Banco sigue siendo el mismo y mantiene los mismos procedimientos y formas de pago para sus obligaciones con la entidad.

4. TASAS Y TARIFAS

¿Van a cambiar las tarifas asociadas a los productos y servicios del Banco y sus filiales?

No. Se conservan las tarifas actuales, las cuales podrá consultar en cada uno de los sitios web de las entidades.

se mantienen las actuales condiciones y tarifas financieras y contractuales de los productos contratados por el cliente con cada una de las entidades?

Las condiciones ya contratadas se mantienen para todos los clientes y productos. Para crédito rotativo y tarjeta de crédito aplican las tasas vigentes para el mes, publicadas en el sitio web del Banco.

5. CANALES ELECTRÓNICOS

¿Cambiará la Banca Virtual?

La Banca virtual cambiará solo visualmente, pues toda su funcionalidad se mantiene.

Los datos de usuario y clave actuales se mantienen.

El dispositivo de seguridad token seguirá funcionando con normalidad y continuará siendo una herramienta que contribuye a la seguridad de las transacciones electrónicas, por lo tanto, los clientes que tengan este dispositivo no tendrán que cambiarlo.

¿En la Banca Virtual debo actualizar el registro de mis productos?

No es necesario. Los datos existentes continúan siendo válidos.

¿Al realizar pagos por PSE cómo encuentro al Banco?

Como Banco GNB Sudameris, con la nueva imagen del signo distintivo del árbol, por lo tanto, el procedimiento al realizar un pago a través de PSE continúa siendo el mismo.

Cuando realizo transacciones por Banca Virtual o con mis tarjetas recibo mensajes de confirmación, ¿estas notificaciones cambian?

No. El proceso de notificación de transacciones por correo electrónico y vía mensajes de texto continúan operando igual.