

## Cómo presentar una Petición, Queja, o Reclamo ante Servitrust GNB Sudameris

Con el fin de brindarle al Consumidor Financiero una guía fácil para presentar ante la Fiduciaria Servitrust GNB Sudameris una petición, queja o reclamo, a continuación encontrará información de interés, que será de gran ayuda si:



✓Necesita asesoría.

✓Tiene una inquietud sobre alguno de los productos o servicios adquiridos.

✓Desea dar a conocer alguna inconformidad sobre los mismos o sobre el servicio prestado por la Fiduciaria.

### Canales de Atención de Peticiones, Quejas o Reclamos.

- ◆ Red Nacional de Oficinas del Banco GNB Sudameris
- ◆ Líneas de Atención al Cliente
- ◆ Fuerza Comercial y de Ventas responsable de la relación comercial con el Consumidor Financiero

Para presentar sus peticiones, quejas o reclamos debe descargar, diligenciar e imprimir el formato de [“Registro de Requerimientos de Clientes”](#), que se encuentra disponible en el Sitio Web de la Fiduciaria.

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

En virtud del Contrato de Uso de Red existente entre la Fiduciaria Servitrust GNB Sudameris y el Banco GNB Sudameris, usted puede:

- Presentarse en cualquier oficina del Banco GNB Sudameris a nivel nacional.
- Solicitar, diligenciar y firmar el formato “Registro de Requerimientos de Clientes” y entregarlo al Asesor de Productos y Servicios para radicar su solicitud. El requerimiento debe ser presentado por el titular del producto, con el documento de identidad.
- Solicitar al Asesor de Productos y Servicios el número de su radicado, la fecha límite de respuesta y los medios por los cuales se puede contactar para realizar seguimiento a su solicitud.
- El Asesor de Productos y Servicios debe informarle si requiere presentar soportes adicionales para solucionar el caso, y el medio por el cual los debe entregar.

## Para Presentar una Petición, Queja o Reclamo a través de la Línea de Atención al Cliente, debe tener en cuenta lo siguiente:

- Comuníquese con la Línea de Atención al Cliente, a través de la cual puede presentar sus peticiones.



- **Línea Disponible:**

⇒ **Línea de Servicio al Cliente Servitrust GNB Sudameris:**

Bogotá 601 343 3939

Otras Ciudades 018000 112039

- La solicitud debe ser presentada por el titular del producto. El Asesor de la Línea de Atención al Cliente le realizará unas preguntas para validar su titularidad.

Si el trámite de su solicitud amerita soportes para la solución, el Asesor de la Línea de Atención al Cliente le indicará cuales son y el medio por el cual los debe entregar.

- Una vez radicada la solicitud, el Asesor le debe informar el número de radicado, la fecha límite de solución y los medios por los cuales debe contactar a la Fiduciaria, para que pueda realizar seguimiento a su respuesta.

### Información Adicional:

- Sus Peticiones, Quejas y Reclamos también puede presentarlas personal o telefónicamente a la Fuerza Comercial y de Ventas con la que mantiene su relación comercial, diligenciando el formato “Registro de Requerimientos de Clientes”.
- Los soportes adicionales que sean solicitados para dar atención a su requerimiento, debe enviarlos al Buzón [centrodeatencionalcliente@gnbsudameris.com.co](mailto:centrodeatencionalcliente@gnbsudameris.com.co) y/o personalmente entregarlos en la Red Nacional de Oficinas del Banco GNB Sudameris con un plazo máximo de 24 horas después de radicada la solicitud.
- Recuerde que el Asesor Virtual - Chat en Línea, y el Buzón llamado “Contáctenos” disponibles en el Sitio Web de la Fiduciaria, son canales habilitados para solicitudes de información general.
- La Fiduciaria Servitrust GNB Sudameris debe atender su solicitud en un término no superior a diez (10) días hábiles.
- La respuesta a su Petición, Queja o Reclamo será remitida a través del buzón de correo del Centro de Atención al Cliente [centrodeatencionalcliente@gnbsudameris.com.co](mailto:centrodeatencionalcliente@gnbsudameris.com.co), a su correo electrónico o a través de correo físico, a la dirección registrada por usted en la Fiduciaria.
- En caso de inconformidad con la atención de su solicitud o con la respuesta emitida por la Fiduciaria, usted puede comunicarse con el Defensor del Consumidor Financiero, Dr. Luis Humberto Ustáriz Gonzalez a los teléfonos 601 6108161 y 601 6108164.