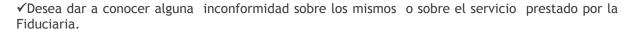


### Cómo presentar una Petición, Queja, o Reclamo ante Servitrust GNB Sudameris

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:



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



#### 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 <u>"Registro de Requerimientos de Clientes"</u>, 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:

Comuniquese 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 (57 1) 343 39 39 Otras Ciudades 01 8000 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 <u>centrodeatencionalcliente@gnbsudameris.com.co</u> 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 <a href="mailto:serviciocliente@gnbsudameris.com.co">serviciocliente@gnbsudameris.com.co</a>, 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 6108161 y 6108164.