

## Como Presentar un Requerimiento, Sugerencia o Felicitación ante Servitrust GNB Sudameris.

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



### Canales de Atención de la Entidad para Requerimientos, Sugerencias y Felicitaciones - (RSF).

- Red Nacional de Oficinas Banco GNB Sudameris según acuerdo de sinergia con la Fiduciaria
- Línea de Atención al Cliente Servitrust GNB Sudameris
- Buzón Centro de Atención al Cliente [centrodeatencionalcliente@gnbsudameris.com.co](mailto:centrodeatencionalcliente@gnbsudameris.com.co)
- Gerentes/Directores de Negocios
- Contáctenos - formulario web
- Asesor Virtual - Chat en Línea (Sugerencias y Felicitaciones)

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 de la Fiduciaria o que también puede solicitar a los Asesores de Productos y Servicios en las Oficinas del Banco.

**Para Presentar un Requerimiento, Sugerencia o Felicitación a través de la Red Nacional de Oficinas del Banco GNB Sudameris según acuerdo de sinergia, 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 la Línea de Atención al Cliente, debe tener en cuenta lo siguiente:**

- ✓ **Línea Servitrust GNB Sudameris:**  
Bogotá (57) 601 (57) 601 343-3939  
Otras Ciudades: 01 8000 112039  
Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

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

**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 de Servitrust GNB Sudameris [www.servitrust.gnbsudameris.com.co](http://www.servitrust.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)”.

#### **Información Adicional**

- En caso de necesitar soportes adicionales para dar atención a su requerimiento, sugerencia o felicitación, el Gerente/Director/Agente/Asesor debe informarle el medio por el cual debe entregarlos con un plazo máximo de 24 horas después de radicada la solicitud.
- Una vez radicada la solicitud, el Gerente/Director/Agente/Asesor 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.

- Servitrust GNB Sudameris debe atender su solicitud en un término no superior a diez (10) 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)