

Cómo presentar una Petición, Queja, o Reclamo ante la Corporación Financiera GNB Sudameris.

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



Canales de Atención de la Entidad para presentar Peticiones, Quejas o Reclamos - (PQR).

- Buzón Centro de Atención al Cliente centrodeatencionalcliente@gnbsudameris.com.co.
- Gerentes Banca de Inversión responsables de la relación comercial con el Consumidor Financiero
- Contáctenos - formulario web

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 de la Corporación Financiera.

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 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 de la Corporación Financiera GNB Sudameris www.corfignbsudameris.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 - PQR a través de los Gerentes Banca de Inversión responsables de la relación comercial, debe tener en cuenta lo siguiente:

- Sus peticiones, Quejas y Reclamos también puede presentarlas personal o telefónicamente a los Gerentes Banca de Inversión 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 Banca de Inversión debe informarle el medio por el cual puede entregar con un plazo máximo de 24 horas después de radicar la solicitud.
- Una vez radicada la solicitud, el Gerente Banca de Inversión debe comunicar el número de radicado, la fecha límite de respuesta y los medios por los cuales puede realizar seguimiento a su solicitud.
- La Corporación GNB Sudameris debe atender su solicitud en un término no superior a quince (15) días hábiles.
- 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 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