



Canales Disponibles - Horarios de Atención

Servicio	Disponibilidad del Servicio	Condiciones Para el Manejo del Servicio
Banca Virtual Transaccional	Lunes a viernes: 5:00 a 22:00 Sábados, domingos y festivos: 5:00 a 23:00	Las condiciones para el manejo del servicio se encuentran disponibles en el Sitio Web, para su consulta: *Reglamento de Banca Virtual Persona Natural. https://www.gnbsudameris.com.co/content/files/docs/Reglamento-Banca-Virtual-Persona-Natural.pdf * Reglamento de Banca Virtual Persona Jurídica. https://www.gnbsudameris.com.co/content/files/docs/Reglamento-Banca-Virtual-Persona-Juridica-y-Grupo-Economico.pdf
Banca Móvil Transaccional	Lunes a viernes: 5:00 a 22:00 Sábados, domingos y festivos: 5:00 a 23:00	* Disponibles en el "Reglamento del Servicio de Banca Móvil" en el Sitio Web. https://www.gnbsudameris.com.co/content/files/docs/reglamento_servicio_banca_movil.pdf
Sitio Web	Lunes a domingo 24 horas	* El canal de información manejado a través del Sitio Web, se encuentra disponible las veinticuatro (24) horas los siete (7) días de la semana, así como el buzón de correo "Contáctenos". * La utilización del servicio se debe realizar mediante un navegador que otorgue entera confiabilidad.
Chat en Línea	Lunes a viernes: 8:00 a 17:00	* Este servicio permite realizar consultas a través de un chat atendido por un colaborador del Banco. * Este servicio no tiene ningún costo. * Se recomienda utilizar este servicio desde un navegador de confianza.
Asistente Virtual Banco GNB Sudameris WhatsApp	Lunes a domingo 24 horas	* El canal de información manejado a través del asistente virtual WhatsApp, se encuentra disponible las veinticuatro (24) horas los siete (7) días de la semana. * Su descarga y uso no tienen costo para los usuarios. * El Asistente Virtual GNB Sudameris es una cuenta oficial, por lo que tiene la insignia de verificación verde en el perfil y junto al nombre en la pantalla del chat. Esto le garantiza al usuario que tendrá interacción con un canal oficial de la Entidad.
Transferencias a otras Entidades (ACH-CENIT)*	Lunes a viernes: 5:00 a 22:00	* Servicio que brinda la posibilidad de realizar de manera electrónica traslado de fondos entre cuentas y realizar pagos a cualquier entidad financiera en Colombia, inscrita en ACH. El Cliente debe verificar que la cuenta desde donde se va a generar el pago cumpla con lo siguiente: * Contar con los fondos suficientes. * Encontrarse activa y registrada para pagos vía PSE, este proceso se realiza por única vez a través de la Banca Virtual. * Tener definidos los parámetros como límites de valor y número de transacciones diarias, a través de la Banca Virtual. * Realizar por una única vez el registro como usuario protegido ante ACH en https://registro.pse.com.co/PSEUserRegister/ * Realizar una única inscripción por cuenta ante ACH. * Tener en cuenta que la aplicación de las transacciones están sujetas a los ciclos de abono de ACH de lunes a viernes. * Para transferencias, las cuentas destino deben estar previamente matriculadas en la Banca Virtual. * Tener en cuenta que las transferencias realizadas entre cuentas del Banco GNB Sudameris son aplicadas en línea. Si son realizadas después de las (10 p.m. hora colombiana), quedarán aplicadas con la fecha del siguiente día hábil.

Canales Disponibles - Horarios de Atención

Servicio	Disponibilidad del Servicio	Condiciones Para el Manejo del Servicio
Botón de Pagos Electrónicos (PSE/SOI)*	Lunes a viernes: 5:00 a 22:00 Sábados, domingos y festivos: 5:00 a 23:00	El Cliente debe verificar que: * El convenio a pagar se encuentre habilitado en el portal. * La cuenta desde donde va a generar el pago: * Cuenta con los fondos suficientes * Se encuentre activa y registrada para pagos vía PSE, este proceso se realiza una única vez a través de la Banca Virtual * Definir los parámetros como límites de valor y número de transacciones diario, las veces que lo requiera, a través de la Banca Virtual. * Realizar por una única vez el registro como usuario protegido ante ACH en: https://registro.pse.com.co/PSEUserRegister/
Línea de Atención al Cliente GNB en Contacto	Lunes a viernes: 7:00 a 19:00 Sábados, domingos y festivos: 8:00 a 17:00	Las condiciones para el uso del servicio se encuentran disponibles en el Sitio Web/Canales de Atención/Líneas de Atención. https://www.gnbsudameris.com.co/servicio-al-cliente/lineas-servicio-cliente
Línea de Telelibranzas	Lunes a viernes: 8:00 a 17:00 Sábados, domingos y festivos: 8:00 a 16:00	
Línea Cliente Premier	Lunes a viernes: 8:00 a 17:00	
Línea de Soporte a Canales Electrónicos - Persona Natural	Lunes a viernes: 8:00 a 17:00	
Línea Especializada de Servicios Electrónicos Empresariales	Lunes a viernes: 8:00 a 17:00	
Línea Servitrust GNB Sudameris	Lunes a viernes: 8:00 a 17:00	Las condiciones para el uso del servicio se encuentran disponibles en el Sitio Web. https://www.servitrust.gnbsudameris.com.co/servicio-al-cliente
Línea Servivalores GNB Sudameris	Lunes a viernes: 8:00 a 17:00	Las condiciones para el uso del servicio se encuentran disponibles en el Sitio Web. https://www.servivalores.gnbsudameris.com.co/servicio-al-cliente
Cajeros Automáticos Servibanca en Oficinas Banco GNB Sudameris**	Sujeto a horario de cada oficina	Las condiciones para el uso del servicio se encuentran disponibles en el Sitio Web/Red de Cajeros Automáticos. https://www.gnbsudameris.com.co/Institucional/canales-de-atencion/cajeros
Oficinas (***)	En Bogotá: Lunes a viernes: 7:00 a 15:00 Otras Ciudades: Lunes a jueves 8:00 a 12:00 y de 14:00 a 16:00; viernes de 8:00 a 12:00 y de 14:00 a 16:30	En el Sitio Web se encuentra disponible la información de la Red Nacional de Oficinas para la atención al público. https://www.gnbsudameris.com.co/oficinas https://www.gnbsudameris.com.co/Content/files/docs/Consolidado-Puntos-Atencion-Banco-GNB-Sudameris.pdf
Cajeros Automáticos - Red Verde de Servibanca**	Lunes a domingo 24 horas a nivel nacional	En el Sitio Web a través del siguiente enlace, se encuentran las disposiciones para el uso de Cajeros Automáticos. https://www.gnbsudameris.com.co/Institucional/canales-de-atencion/cajeros

*Servicio prestado a través de ACH Colombia

**Servicio prestado por Servibanca

*** Las novedades de horarios o eventos particulares se pueden consultar a través de:

<https://www.gnbsudameris.com.co/Content/files/docs/Consolidado-Puntos-Atencion-Banco-GNB-Sudameris.pdf>

En virtud del contrato de uso de red, los clientes de Servitrust GNB Sudameris y Servivalores GNB Sudameris serán atendidos a través de la Red Nacional de Oficinas del Banco GNB Sudameris.