

Bogotá D.C., noviembre 9 de 2023

Señores  
**Superfinanciera.**  
**Defensor del cliente.**  
Ciudad.

Referencia: consulta normas buen servicio.

La presente para solicitar de la manera más respetuosa nos dé claridad sobre las normas y reglamentos emitidos por la Superfinanciera donde permiten a las entidades Bancarias cambiar o restringir el servicio a los clientes y usuarios según la cantidad del monto de la transacción y también haciendo advertencias que la próxima vez no pueden o deben asistir a las sucursales con transacciones menores a un millón de pesos (1.000.000), ya que hemos conocido que este procedimiento se viene realizando de manera directa en la fila o al ingreso de la oficina, direccionando a los cliente y usuarios a otros medios que no tienen relación directa ya que no son empleados directos de las entidades bancarias sino terceros que solo son receptores sin ningún compromiso al “Recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por el Banco.” Deteriorando el buen servicio al que debe estar sujeta la entidad bancaria, y faltando a la confianza de los clientes y usuarios que han depositado ya que en estos direccionamientos a otros canales o medios se han presentado problemas y perjuicios a los clientes por parte de los facinerosos.

Solicitamos por favor:

1. Que nos aclare en una comunicación la prohibición de realizar pagos y recibir consignaciones de menor cuantía a 1.000.000 en el área de caja.
2. y a su vez que los clientes y/o usuarios también tienen restricción a realizar dichas operaciones en las sucursales físicas y deben ser direccionados a canales alternos y digitales deteriorando el buen servicio.
3. De existir el documento favor remitírnoslo, donde la Superfinanciera aprueba dichas restricciones.

Agradecemos su pronta respuesta.

Atentamente.

**SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DEL GRUPO BANCOLOMBIA**

**SINTRABANCOL**

**SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DEL GRUPO BANCOLOMBIA**

Carrera 18 No.32 A -53 • PBX: 2456880 • Telefax: 2329118 • Bogotá, D.C., - Colombia

E-mail: [info@sintrabancol.org](mailto:info@sintrabancol.org) • [www.sintrabancol.org](http://www.sintrabancol.org)

Afiliado a la CENTRAL UNITARIA DE TRABAJADORES - CUT