



Radicación:2023121892-001-000



Fecha: 2023-12-26 12:07 Sec.día463

Anexos: No

Trámite::115-CONSULTAS GENERALES Y ADMINISTRATIVAS

Tipo doc::39-RESPUESTA FINAL E

Remitente: 70310-70310-GRUPO DE DOCTRINA UNO

Destinatario::ATM240559-

Señores

SINDICATO NACIONAL DE TRABAJADORES DE BANCOLOMBIA

E-mail: info@sintrabancol.org

Número de Radicación : 2023121892-001-000
Trámite : 115 CONSULTAS GENERALES Y ADMINISTRATIVAS
Actividad : 39 RESPUESTA FINAL E
Expediente : xxxxxx
Anexos :

Respetados señores:

En atención a los términos de su inquietud, amablemente le informamos que la normativa financiera, prevista principalmente en el Decreto Ley 663 de 1993 – Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y el Decreto Único 2555 de 2010, no contempla una disposición que establezca una prohibición en el sentido por Ustedes indicado.

En todo caso, consideramos pertinente señalar que esta Superintendencia a través de su Circular Básica Jurídica (C.E 029 de 2014, Parte I, Título II, Capítulo I) ha instruido a sus entidades vigiladas acerca de los requerimientos que deben cumplir para la realización de sus operaciones a través de sus distintos canales de prestación de servicios financieros

En este orden procede indicar que el numeral 1.3 del mencionado Capítulo I consagra la siguiente instrucción:

Las entidades vigiladas deben promover el uso de canales digitales para la prestación de los servicios demandados por los consumidores financieros, los cuales deben contar con condiciones adecuadas de seguridad y calidad para la realización de operaciones. **En ningún caso, podrán limitar el uso de los canales tradicionales para aquellos consumidores financieros que prefieran y decidan realizar sus operaciones a través de estos.** (Se resalta).

Así mismo, procede señalar que con la expedición de la Ley 1328 de 2009 se estableció un régimen especial de protección al consumidor financiero, en donde se reconoce una serie de derechos para este último los cuales deben ser garantizados por las entidades vigiladas durante todos los momentos de su relación. Entre estos destacamos los siguientes (artículo 5):

- a) En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.
(...)
- b) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas.

En concordancia con lo anterior, cabe resaltar que en lo que respecta a la prestación de servicios a través de oficinas, el numeral 2.3.4.1.6. del precitado instructivo dispone que las entidades vigiladas deben “[e]stablecer procedimientos necesarios para **atender de manera segura y eficiente a sus clientes en todo momento**, en particular cuando se presenten situaciones especiales tales como: fallas en los sistemas, restricciones en los servicios, fechas y horas de mayor congestión, posible alteración del orden público, entre otras, así como para el retorno a la normalidad. Las medidas adoptadas deben ser informadas oportunamente a los clientes y usuarios”.

Bajo el anterior contexto, es claro que corresponde a las entidades vigiladas garantizar la debida prestación de sus servicios a los consumidores financieros, en condiciones de seguridad y calidad.

De esta manera dejamos atendido el objeto de su consulta2

¿Deseas contestar una breve encuesta sobre nuestro servicio? Da clic [aquí](#) o ingresa a la encuesta de satisfacción disponible en el portal www.superfinanciera.gov.co enlace Atención y servicios a la ciudadanía/Atención al ciudadano/Encuesta de satisfacción.

Cordialmente,



STEPHANY KATHERINE BENITEZ RAMIREZ
70310-Coordinador del Grupo de Doctrina Uno
70310-GRUPO DE DOCTRINA UNO

Copia a:

Elaboró:
HUGO ALFONSO GONZALEZ BINCHES

Revisó y aprobó:
STEPHANY KATHERINE BENITEZ RAMIREZ