

PROCESO RADICACIÓN DE REQUERIMIENTOS BANCOLOMBIA

Bancolombia se orienta a crear experiencias integrales, diferenciadoras e innovadoras para nuestros clientes, de tal forma que construyamos relaciones de largo plazo. De acuerdo con lo anterior, la solución a los requerimientos, constituyen una oportunidad para reforzar en nuestros clientes la promesa de credibilidad, confianza y atención ágil a sus necesidades. Los diferentes tipos de requerimientos son:

- RECLAMO: Solicitud relacionada con la afectación monetaria negativa o positiva de la cuenta o transacciones.
- SOLICITUD DE INFORMACIÓN: Servicio que busca resolver las inquietudes de los clientes sobre transacciones.
- QUEJA: Manifestación de insatisfacción por la percepción negativa del servicio, puede ser con la calidad y oportunidad de un producto o servicio o con la actitud y asesoría de quien lo presta.
- SUGERENCIA
- FELICITACIÓN

Para esto, nuestros clientes y usuarios tienen a su disposición el siguiente proceso para radicar cualquier tipo de requerimientos ante el Banco:

1. Radicación:

Pueden radicar sus requerimientos a través de cualquier oficina Bancolombia o a través de la Sucursal Telefónica.

2. Investigación, solución y respuesta:

El proceso es realizado internamente en el Banco y el tiempo de respuesta depende de la naturaleza y criticidad del caso. El tiempo requerido e información y documentación necesaria para realizar la investigación le será informada al momento de radicar el requerimiento.

3. Seguimiento:

Para realizar seguimiento al avance y desarrollo de la investigación de su requerimiento puede comunicarse con nuestra sucursal telefónica.

Sucursal Telefónica

Bogotá: (1) 343 00 00

Medellín: (4) 510 90 00

Cali: (2) 554 05 05

Barranquilla: (5) 361 88 88

Resto del país: 01800 09 12345

Sucursal Telefónica en el Exterior

España: 900 878 037

Estados Unidos: 1800 478 9825