

El sistema financiero estará disponible con normalidad durante la Cuarentena Obligatoria por la Vida

- Todos los consumidores financieros podrán acceder a sus recursos como lo hacen habitualmente mediante el uso de páginas web, aplicaciones móviles, call center, sistemas de audio respuesta y demás mecanismos de acceso virtual y digital de las entidades vigiladas.
- La red de cajeros automáticos estará en funcionamiento permanente para que los usuarios dispongan de dinero en efectivo y realicen algunas otras transacciones sin que sea necesario el ingreso a oficinas y sucursales.
- El servicio al público de los bancos a través de oficinas y sucursales se mantendrá en todos los municipios de Colombia. Las entidades informarán las oficinas que permanecerán abiertas, así como sus horarios de atención.
- En las oficinas se debe disponer de atención prioritaria para los adultos mayores, mujeres embarazadas y demás personas consideradas en condiciones de vulnerabilidad.
- La atención a los usuarios en las oficinas habilitadas se prestará hasta la 1:00 de la tarde y no habrá servicio de horario extendido. El horario podrá modificarse de acuerdo con la afluencia de público, lo cual deberá ser informado.
- Los corresponsales bancarios habilitados para funcionar durante la cuarentena continuarán prestando sus servicios financieros en los horarios de atención al público que ellos definan.
- La Bolsa de Valores de Colombia operará con normalidad y los intermediarios del mercado de valores continuarán atendiendo a sus inversionistas por los medios habituales.
- Las compañías de seguros mantienen su atención a clientes mediante los canales digitales con los que cuentan.
- Las entidades financieras deberán adoptar medidas preventivas adicionales para evitar que los empleados y funcionarios se expongan a riesgos en las sucursales y oficinas abiertas al público.

Bogotá, marzo 23 de 2020.- Con el propósito de que los colombianos tengan el menor impacto posible en su cotidianidad durante la vigencia de la Cuarentena Obligatoria por la Vida decretada por el Gobierno Nacional, la Superintendencia Financiera de Colombia - SFC y las entidades vigiladas garantizarán el acceso de los usuarios a los distintos servicios financieros en todo el país.

Los bancos, las corporaciones financieras, las compañías de financiamiento, las cooperativas financieras, las compañías de seguros, la banca de segundo piso, las instituciones oficiales como FNA y Bancóldex, las administradoras de fondos de pensiones y cesantías, Colpensiones, las comisionistas de bolsa, las sociedades fiduciarias, las sociedades administradoras de inversión, los proveedores de infraestructura y los sistemas de pago prestarán sus servicios con normalidad a través de sus canales digitales y mantendrán abiertas las sucursales estratégicas que serán informadas a sus clientes y público en general.

Los usuarios y clientes de las entidades vigiladas deberán consultar las páginas web y los sitios móviles para contar con información actualizada y permanente sobre la disponibilidad de las oficinas.

Canales digitales a su medida

Tanto los sitios web como las aplicaciones móviles de las entidades vigiladas por esta Superintendencia estarán operando con normalidad para que los usuarios accedan a ellas sin necesidad de salir de sus hogares y realizar los trámites que habitualmente hacen a través de estas tecnologías.

Los datáfonos de los comercios también estarán operando para que los ciudadanos puedan hacer sus pagos, particularmente de las compras a domicilio que requieran durante el tiempo que dure la Cuarentena Obligatoria por la Vida.

Los call center y los sistemas de audio respuesta de las entidades financieras también estarán al servicio de los usuarios para la realización de consultas y otras operaciones.

Atención en oficinas

Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia podrán determinar cuáles de sus oficinas abrirán al público con base en la afluencia de clientes y usuarios registrada durante los simulacros que se realizaron en varias ciudades del país y aquellas que sean más favorables para los usuarios por su ubicación y transaccionalidad.

Desde este martes 24 de marzo las entidades financieras continuarán prestando sus servicios en todos los municipios del país teniendo en cuenta la afluencia de público, condiciones que mantendrán durante los días que se encuentre vigente la Cuarentena Obligatoria por la Vida decretada por el Gobierno Nacional a partir del miércoles 25 de marzo.

Cada entidad vigilada deberá informar a la ciudadanía en general en cuáles oficinas atenderán a sus clientes y usuarios, así como el horario de apertura y cierre.

Las sucursales físicas estarán abiertas al público hasta la 1:00 p.m. y, de acuerdo con la afluencia de público, podrán ajustar dicha hora. No habrá horarios extendidos.

Los corresponsales bancarios funcionarán en los sitios de comercio habilitados para operar durante la cuarentena, en los horarios que estimen pertinente.

En las oficinas se debe disponer atención prioritaria para los adultos mayores, mujeres embarazadas y demás personas consideradas en condiciones de vulnerabilidad.

Mercado de valores activo

La Bolsa de Valores de Colombia (BVC) funcionará con normalidad y las sociedades comisionistas de bolsa, las sociedades fiduciarias y las sociedades administradoras de inversión tendrán disponibles sus canales virtuales para que sus clientes puedan realizar sus consultas y transacciones sin necesidad de acercarse a sus oficinas. También lo harán los proveedores de infraestructura del mercado de valores, tales como las cámaras de compensación, custodios y proveedores de precios.

Guardar la distancia cuenta

Siguiendo los lineamientos del Gobierno Nacional, las entidades financieras tienen dispuestas las medidas de prevención con el fin de salvaguardar la salud tanto de sus funcionarios en las sucursales y oficinas abiertas al público como de sus clientes en estos entornos.

La Superfinanciera 24/7 para su atención

La Superintendencia Financiera de Colombia – SFC mantiene sin interrupción la atención a los usuarios del sistema financiero y a las entidades vigiladas a través de sus canales no presenciales.

La Superintendencia Financiera garantiza la prestación del servicio a la ciudadanía con normalidad a través de los siguientes medios no presenciales:

- **Línea gratuita nacional:** 018000 120 100
Consultas y quejas verbales
- **Centro de Contacto:** (57 1) 307 8042
Consultas y quejas verbales
- **Formulario en línea para presentación de quejas:**

<https://www.superfinanciera.gov.co/FormuleSuQueja/faces/registro/registro.xhtml>

- **E-mail:** super@superfinanciera.gov.c



- Correo electrónico para obtener información sobre el trámite de funciones jurisdiccionales: jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co
- Sitio web: www.superfinanciera.gov.co

Las falsas noticias no cuentan, no caiga en la trampa

Mucha información falsa puede estar circulando en las redes sociales o situaciones que buscan obtener datos personales de los usuarios y consumidores financieros para materializar fraudes.

No entregue sus datos personales o de sus productos financieros, no acepte falsas ofertas o supuestos premios, pues puede estar siendo víctima de un engaño.

Recuerde que las entidades vigiladas no solicitan este tipo de información a través de redes sociales, correos electrónicos o llamadas telefónicas. Verifique siempre a través de los canales oficiales.

Absténgase de dar clic a esos enlaces, recuerde que nunca una entidad financiera le va a pedir su clave. **¡No trague entero!**

A través del correo notraqueentero@superfinanciera.gov.co los ciudadanos pueden verificar cualquier información que circule en redes sociales u otros medios relacionada con el funcionamiento del sistema financiero colombiano.

Igualmente, el canal está dispuesto para tener un contacto directo con la ciudadanía que le permita solucionar cualquier inquietud en corto tiempo sobre la actividad de nuestras entidades vigiladas.

Síguenos en nuestras redes para obtener información de interés

En nuestras cuentas oficiales en las distintas redes sociales divulgaremos información de interés para todos los consumidores financieros:

- **Twitter:** @SFCsupervisor
- **Facebook:** superintendencia.financiera
- **Instagram:** Superfinanciera
- **Youtube:** /superfinancieracol

Estamos listos para atender a nuestras entidades vigiladas

Además de los correos institucionales, la Superfinanciera recuerda que las entidades vigiladas podrán hacer uso del casillero virtual, un mecanismo habilitado para el envío y recepción de comunicaciones y documentación entre la SFC y las entidades vigiladas y controladas.

Contacto de Prensa

comunicacionessfc@superfinanciera.gov.co

Tel.: (57) 310 8164736 - (57) 318 2409352

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá, D.C.

www.superfinanciera.gov.co

Síguenos en

