

TÉRMINOS Y CONDICIONES

Para la Promoción de Productos y Servicios de las entidades en el exterior ofrecidos por Bancolombia S.A. o Valores Bancolombia S.A. a clientes residentes en Colombia

La información aquí contenida sobre la promoción de los productos y servicios de Bancolombia (Panamá) S.A., Bancolombia Puerto Rico Internacional Inc. y Bancolombia S.A. (Sucursal Panamá) se distribuye única y exclusivamente con fines informativos, y está sujeta a modificaciones legales y a las políticas internas del Grupo Bancolombia. Las interpretaciones y/o decisiones que se tomen con base en esta información no son responsabilidad del Grupo Bancolombia. En caso de requerir ampliación de conceptos, puede remitirse directamente a un promotor autorizado quien se encargará de brindarle el debido apoyo y acompañamiento.

Bancolombia (Panamá) S.A., Bancolombia Puerto Rico Internacional Inc. y Bancolombia S.A. (Sucursal Panamá) (en adelante las “Entidades”) son entidades bancarias distintas de Bancolombia S.A. o Valores Bancolombia S.A., que cuentan con sus propias capacidades para el desarrollo del negocio bancario, con sus respectivas licencias bancarias, y son objeto de supervisión y regulación, a título individual, por parte de sus respectivos entes de regulación y supervisión.

Sin perjuicio de lo anterior, cabe señalar que, Bancolombia S.A. (Sucursal Panamá), a diferencia del resto de las Entidades, es una sucursal extranjera de Bancolombia S.A., domiciliada en la República de Panamá; en lugar de una subsidiaria extranjera de Bancolombia S.A., lo cual no afecta su condición de entidad bancaria distinta de Bancolombia S.A.

De conformidad con el Decreto 2555 de 2010, las Entidades, como entidades bancarias del exterior, están autorizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia para actuar en Colombia a través de su representante y promotores. Los representantes y promotores están facultados para promover y publicitar los productos y servicios de dichas entidades. La prestación de productos y servicios ofrecidos por las Entidades corresponde a cada una de las entidades bancarias del exterior.

Las Entidades son las encargadas de estipular las condiciones de los productos y servicios, de dar del cumplimiento a cualquier obligación frente a los clientes que los adquieran/deseen adquirir y de atender las posibles reclamaciones o quejas. En ningún caso, Bancolombia S.A. como matriz en Colombia, o Valores Bancolombia S.A., serán responsables de la prestación de los productos y servicios ofrecidos por las Entidades, y su actuación se limitará a promocionar tales productos y servicios y a servir de enlace entre quienes deseen adquirirlos y la Entidad que los ofrece.

La existencia de garantías o seguros que amparen incumplimientos de las Entidades depende de cada producto/servicio y se indicará en la respectiva promoción/asesoría de este. Las Entidades deben cumplir con las regulaciones prudenciales y de riesgo propias de sus legislaciones y regulaciones, que protegen la integridad del sistema financiero en los países en donde están ubicados y determinan las reglas de actuación de las entidades bancarias de dicho país.

De acuerdo con el Decreto 2555 de 2010, a continuación, se hace expresa mención a la jurisdicción y ley aplicable a los productos/servicios adquiridos con cada una de las Entidades. De igual manera, se mencionan las autoridades encargadas de supervisar a cada una de las Entidades, las cuales tienen condiciones de supervisión similares a las que ejerce la Superintendencia Financiera de Colombia sobre sus entidades vigiladas:

- Bancolombia (Panamá) S.A.: República de Panamá - Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP)
- Bancolombia Puerto Rico Internacional Inc.: Estado Libre Asociado de Puerto Rico - Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras (OCIF)
- Bancolombia S.A. (Sucursal Panamá): República de Panamá - Superintendencia de Bancos de Panamá (SBP)

Finalmente, en caso de quejas o reclamaciones frente a las Entidades, se informa que éstas se pueden presentar por los siguientes medios y de acuerdo con la tipología, se podrá requerir la entrega de documentación soporte para su atención:

Aplica para Bancolombia (Panamá) S.A., Bancolombia Puerto Rico Internacional Inc. y Bancolombia S.A. (Sucursal Panamá)

- Gerente comercial:
Radicar requerimiento mediante el responsable comercial.
- Oficina en Panamá.
El cliente podrá realizar su gestión con nuestros asesores en la oficina ubicada en Panamá, Ciudad de Panamá, Plaza Marbella, Edificio Bancolombia, Calle 47 y Aquilino de la Guardia.
- Líneas de Atención al Cliente
 - Bancolombia (Panamá) S.A. y Bancolombia Puerto Rico Internacional Inc.
Desde Medellín 604 514 66 77, otras ciudades de Colombia al 018000954441 y Centroamérica 800 6095

- Bancolombia S.A. (Sucursal Panamá)
(507) 208-9700 opción 2

En todo caso, se advierte que estas Entidades no cuentan con un defensor del consumidor financiero en Colombia.

* Bancolombia S.A. entidad bancaria constituida en la República de Colombia, vigilada por la Superfinanciera de Colombia.

* Valores Bancolombia S.A. comisionista de bolsa constituida en la República de Colombia, vigilada por la Superfinanciera de Colombia.

* Bancolombia S.A. (Sucursal Panamá) entidad bancaria domiciliada en la República Panamá, como sucursal extranjera de Bancolombia S.A., regulada y supervisada por la Superintendencia de Bancos de Panamá.

* Bancolombia (Panamá) S.A. entidad bancaria constituida en la República de Panamá, regulada y supervisada por la Superintendencia de Bancos de Panamá.

* Bancolombia Puerto Rico Internacional Inc. entidad bancaria constituida en Puerto Rico, regulada y supervisada por la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras de Puerto Rico "OCIF".