

Seguridad en el punto

Estimado corresponsal bancario, tenga en cuenta las siguientes medidas de seguridad, para evitar ser víctima de fraudes, robos y cometer faltas contra el cliente y/o usuario:

01

- ◊ Abstenerse de cobrar dinero adicional por la prestación del servicio.
- ◊ Verificar los datos de la transacción antes de hacerla efectiva, con el fin de evitar reclamaciones futuras.
- ◊ No permita la manipulación del datafono por terceros.

02

- ◊ Entregar el soporte de pago emitido por el datafono a los clientes y/o usuarios.
- ◊ Realizar las transacciones en presencia del cliente y/o usuarios.
- ◊ Se han evidenciado robos, en los cuales el cliente solicita un retiro y durante la digitación de su clave, cambian la transacción realizando depósitos a otras cuentas. "No descuide el datafono"

03

- ◊ Verificar el dinero entregado por los clientes y/o usuarios, para evitar recibir dinero falsificado o ser víctimas de "cambiao de efectivo".
- ◊ En el momento de trasladar el dinero a la oficina del Banco, tenga en cuenta cuidado con las personas que intentan entablar algún tipo de conversación, ya que puede ser víctima de robos.
- ◊ Realice el cuadro diario de las transacciones efectuadas, frente al efectivo en caja y el cupo disponible.

Atención de peticiones, quejas y reclamos

Estimado corresponsal bancario, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones para la atención de peticiones, quejas y reclamos.



Cualquier reclamación presentada por los usuarios o clientes que tenga relación con transacciones efectuada que generen diferencias monetarias; deberán gestionarse a través de las siguientes líneas de atención:

- Línea Bogota 3077200 opc. 4
- Línea Nacional 018000512805
- Línea Corresponsal Banco de Bogotá 01800518424



Líneas de soporte técnico para datafonos.

- Credibanco: Desde Bogotá 3278690
- Redeban: Desde Bogotá 3323200 Opción 7
- Línea Nacional 018000912912

Solicitudes de certificados de pagos, al correo

solicitudes_gspv@bancodebogota.com.co



Solicitudes de devolución de efectivo por recaudos errados, se deben tramitar a través del email solicitudes_gspv@bancodebogota.com.co, adjuntando: Carta de solicitud de reintegro dirigida al convenio a se envió la transacción reportando lo sucedido y relacionando la cuenta de corresponsalía a donde se debe reintegrar el dinero; y copia del soporte de la transacción.