

Scotiabank Colpatria S.A. en cumplimiento de la Circular Externa 028 de 2016 de la Superintendencia Financiera de Colombia, ha establecido las políticas y mecanismos mediante los cuales se compensarán o resarcirán de manera efectiva los inconvenientes que se causen a los consumidores financieros como consecuencia de la interrupción en la prestación de servicios, de conformidad con la Circular en mención.

Las políticas y mecanismos en mención, aplican a los consumidores financieros y clientes de Scotiabank Colpatria S.A. que presenten reclamaciones económicas como consecuencia de la interrupción de los servicios prestados por los diferentes canales.

Scotiabank Colpatria S.A. ha establecido entre otros, algunos criterios que deben ser evaluados para definir la compensación de los consumidores financieros, en los casos en que sea aplicable atendiendo lo lineamientos dados por la Superintendencia Financiera de Colombia:

- La existencia del cobro de tarifa de mantenimiento, transacción o cualquier otro cobro asociado al uso del canal que tuvo la interrupción.
- La existencia de cobro de intereses moratorios generados por la imposibilidad de realizar el pago de obligaciones contraídas con el banco debido a la interrupción del servicio.
- La existencia de un lucro cesante o daño emergente debidamente evidenciado y soportado por el cliente por la imposibilidad de realizar el pago oportuno de sus obligaciones con terceros como consecuencia de la interrupción en la prestación del servicio.

El cliente podrá radicar su solicitud telefónicamente a la línea de Atención (57)1 6057000 en Bogotá y para el resto del país 018000 527000, durante las 24 horas del día.

Cordial saludo,

### **Servicio al Cliente**

Scotiabank Colpatria S.A.