

Preguntas y respuestas.

Encuentra la información que necesitas.

Haz clic en la sección que quieras consultar.

→ Preguntas Generales Frecuentes

→ Seguridad, Canales y Operación

→ Cliente Banca Personal

→ Cliente Banca Corporativa

→ Clientes Business

→ Wealth Management

→ Fiduciaria

→ Comisionista

→ Cobranzas

→ Proveedores

Preguntas Generales Frecuentes.

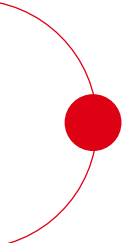
[← Volver](#)

- 1. ¿Qué significa la aprobación de la integración de Scotiabank con Davivienda?**
Significa que Davivienda Group asumirá el control de las operaciones de Scotiabank en Colombia, Costa Rica y Panamá, creando un nuevo banco multilatinio global. El objetivo es consolidar el mercado, aumentar la base de clientes y fortalecer nuestra presencia regional. Scotiabank se convierte en accionista del nuevo grupo (20%).
- 2. ¿Cuál es el principal beneficio de esta integración?**
Consolidar una multilatinia con experiencia global y conocimiento local respaldado por un equipo humano excepcional. Como cliente, seguirás contando con todos tus productos y servicios especializados (banca personal, empresas, inversiones y soluciones crediticias) con el respaldo de uno de los grupos financieros más importantes de la región.
- 3. ¿Quién es Davivienda Group?**
Es el nuevo vehículo (holding) constituido como parte de la evolución de Davivienda para gestionar todos los negocios e integrar las operaciones de Scotiabank. Esta estructura nos da mayor flexibilidad y eficiencia para avanzar en nuestra visión de largo plazo.
- 4. ¿Esta integración afecta mis productos o servicios?**
No, sus productos no tienen ningún cambio. Seguirán con las mismas condiciones y ofreciendo los mismos beneficios que ya conoce.

Seguridad, Canales y Operación.

[← Volver](#)

- 1. ¿Debo cambiar mis claves o accesos digitales?**
NO. Sus claves, accesos y canales digitales siguen siendo los mismos que usa actualmente y NO se solicitará que sean modificados. Por su seguridad, evite compartirlos con terceros.
- 2. ¿Seguirán funcionando las oficinas, cajeros y canales digitales?**
Sí. Todos los canales físicos y digitales siguen operando con normalidad. No se solicitarán cambios de credenciales.
- 3. ¿Me van a realizar cambios de los plásticos de mi Tarjeta de Crédito (TC)?**
No. No se realizarán cambios de plásticos; podrá seguir utilizando sus tarjetas actuales sin inconveniente. Recuerde: Nunca le solicitaremos su tarjeta o claves.
- 4. ¿A quién debo acudir en caso de necesitar nuevos productos o si tengo un ejecutivo de relación?**
Puede seguir contando con el acompañamiento de su equipo comercial, canales de atención habituales y su ejecutivo de relación actual se mantiene.
- 5. ¿Dónde puedo resolver dudas sobre este proceso?**
Podrás comunicarte con tu canal habitual de atención o ingresar a nuestros canales oficiales de **Scotiabank Colpatría**, donde estaremos compartiendo actualizaciones.



Cientes Banca Personal.

[← Volver](#)

1. ¿Mi cuenta o tarjeta cambiarán?

No. Tus productos seguirán funcionando igual. No necesitas cambiar ni actualizar nada.

2. ¿Mis pagos y transferencias seguirán funcionando con normalidad?

Sí. Todos tus movimientos, pagos y transferencias continúan sin cambios.

3. ¿Debo descargar una nueva app o cambiar mis claves?

No. Tu App, tu banca digital y tus claves se mantienen igual.

4. ¿Qué pasa con mis beneficios actuales?

Tus beneficios continúan activos, de manera usual.

5. ¿Puedo seguir yendo a la misma oficina o contactando a mi asesor?

Sí. Tus oficinas, asesores y canales de atención seguirán disponibles como siempre.

6. ¿Me van a realizar cambios de los plásticos de mi TC?

No. No se realizarán cambios de plástico, podrás seguir utilizando los actuales sin inconveniente

Cientes Banca Corporativa.

[← Volver](#)

1. ¿Esta integración modifica las operaciones de mi empresa?

No. Las operaciones continúan desarrollándose con normalidad y bajo las mismas condiciones.

2. ¿Habrá cambios en nuestros contratos o acuerdos actuales?

No. Todos los acuerdos y condiciones contractuales permanecen vigentes.

3. ¿Se modificarán los canales de atención físicos o digitales?

No. Los canales digitales y presenciales siguen funcionando como siempre.

4. ¿Con quién puedo contactar ante cualquier duda?

Tu gerente de relación y los equipos habituales de atención seguirán acompañándote sin cambios.

5. ¿Habrá nuevas responsabilidades administrativas o trámites?

No. No se requieren trámites, gestiones o registros adicionales.

Cientes Business.

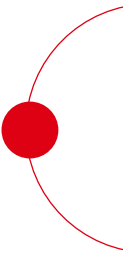
[← Volver](#)

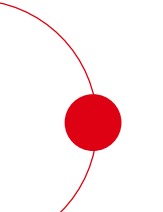
1. ¿Esta integración afecta la forma en que manejo mi negocio?

No. Todo sigue funcionando igual para ti y tu empresa.

2. ¿Tengo que hacer algún trámite adicional para continuar operando?

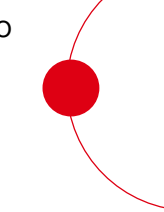
No. No necesitas hacer ningún cambio ni registro adicional.

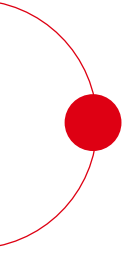


- 
- 3. ¿Mis productos y beneficios seguirán igual?**
Sí. Todos tus productos, servicios y beneficios continúan activos como hasta ahora.
 - 4. ¿Por qué se hace esta integración?**
Para crear una entidad más fuerte y cercana, que combine la experiencia global con el conocimiento local, brindándote más oportunidades.
 - 5. ¿Podré seguir contactando a mi Banker o punto de atención?**
Claro que sí. Los mismos equipos seguirán acompañándote como siempre.

Wealth Management.

[← Volver](#)

- 1. ¿La integración cambia la relación con mi equipo de atención?**
No. El equipo de Wealth Managers, Investment Advisors y Client Service Officers, así como todos los especialistas que lo acompañan, seguirá brindándole el mismo servicio personalizado con la atención cercana y experta que nos caracteriza.
 - 2. ¿Tendré cambios en las condiciones de mi portafolio de inversión actual?**
No. Este proceso no representa cambios en su experiencia, productos ni servicios. Su portafolio, asesores y canales de atención permanecen iguales, operando con normalidad y bajo los más altos estándares de calidad.
 - 3. ¿Debo realizar algún trámite o actualización?**
Sus inversiones, cuentas, productos y beneficios continúan funcionando sin modificaciones. No se realizarán cambios en los plásticos de las tarjetas y tampoco es necesario realizar trámites adicionales ni actualizaciones.
 - 4. ¿Debo abrir mis productos en Banco Davivienda o sus filiales?**
No, todo se mantiene igual.
 - 5. Si tengo fondos en Davivienda y en Scotiabank que son similares, ¿qué puedo esperar?**
Las entidades seguirán funcionando de manera independiente; por tal motivo, los productos también.
 - 6. ¿Se ha planteado que los dos bancos sean uno solo? En ese caso, ¿qué pasa con mis productos financieros? ¿Quién me va a atender?**
No. Seguiremos trabajando de manera independiente y el equipo que lo viene atendiendo se mantendrá de manera habitual.
 - 7. ¿Podré acceder a la oferta de productos de Scotiabank Colapatria y a la de Davivienda al mismo tiempo?**
Por supuesto, pero cada oferta se gestiona de manera independiente.
 - 8. ¿Las oficinas físicas de Scotiabank Colpatria se convertirán en Davivienda? ¿Qué pasa con la oficina de El Retiro del segmento Banca Privada?**
Seguimos trabajando como dos entidades diferentes. Las oficinas continuarán operando de la misma manera, incluida la oficina de El Retiro de Banca Privada.
- 



Fiduciaria.

[← Volver](#)

- 1. ¿La integración impacta las operaciones fiduciarias actuales?**
No. Los contratos, operaciones y servicios fiduciarios continúan bajo las mismas condiciones.
- 2. ¿Habrá cambios en los canales de contacto o en el equipo de atención?**
No. Los mismos equipos de gestión fiduciaria seguirán acompañándole como siempre.
- 3. ¿Es necesario hacer algún trámite adicional?**
No. Todo continúa funcionando con normalidad.
- 4. ¿Qué representa esta integración?**
Una oportunidad para fortalecer la operación y la relación con los clientes, garantizando continuidad y estabilidad.
- 5. ¿Habrá cambios en los canales o responsables de contacto?**
No. Los mismos canales y equipos seguirán disponibles.
- 6. ¿Requiere alguna acción o trámite adicional?**
No. Todo sigue funcionando de la misma forma.

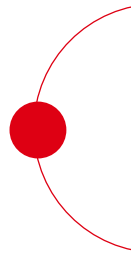
Comisionista.

[← Volver](#)

- 1. ¿Esta integración modifica las operaciones o inversiones administradas?**
No. Las operaciones continúan bajo las mismas condiciones y normativas.

Cobranzas.

[← Volver](#)

- 1. ¿Se consolidarán las deudas si soy cliente de ambos bancos?**
No. Las deudas no se consolidan y los productos, junto con sus condiciones, se mantienen independientes.
 - 2. ¿Quién me va a realizar la cobranza, se homologarán los gastos?**
El modelo de atención y cobranza de Davivienda y Scotiabank se mantiene de manera separada e independiente. La cobranza y los gastos asociados los gestionará la entidad con la que usted es titular del producto.
 - 3. ¿Los canales de pago se ampliarán? (Oficinas Davivienda y Scotiabank Colpatria)**
No. Los canales de pago y contacto (incluyendo oficinas) se mantienen independientes para cada entidad.
 - 4. ¿Las sucursales físicas de Scotiabank Colpatria y de Davivienda se mantienen?**
Las sucursales y productos permanecerán como hasta ahora, por lo tanto el modelo de atención y servicio a los clientes se mantiene de manera separada.
- 

5. ¿Los canales de contacto para la gestión de cobro se mantienen?

Los canales de contacto y de atención de cobranza de cada Entidad (Davivienda y SBC) se mantienen de manera independiente.

6. ¿Los canales de contacto para la radicación de PQR se mantienen?

Sí, los canales de contacto para gestión de cobros se mantienen en cada entidad y se mantienen de manera independiente: Scotiabank Colpatría y Davivienda.

7. ¿Las Agencias de cobro y Abogados Externos que realizan la gestión de cobro cambian?

Las Entidades Autorizadas (Agencias Externas y Abogados Externos) para realizar la gestión de cobro de SBC se mantienen.

8. ¿Con quién me debo comunicar si quiero hacer una negociación de mis deudas?

El modelo de cobro de las dos Entidades (Davivienda y SBC) se mantiene de manera separada, por lo tanto, para comunicarte con las líneas de cobranza de SBC podrás marcar: Bogotá (601): 7436000, 7432209, 7442290, 7436400, 7436200, 7427359 / Cali (602): 4884999 / Medellín (604): 6044999 / Barranquilla (605): 3854999 / Bucaramanga (607): 6974999 / línea firma negociaciones documentales: 3105891648 / Línea de Atención Cobranzas: 3112548238.

Proveedores.

[← Volver](#)

1. ¿La integración afecta los contratos o pagos en curso?

No. Los procesos contractuales y de pago se mantienen igual.

2. ¿Debo actualizar información o registrar documentos nuevos?

No. No se requieren trámites ni gestiones adicionales en esta etapa.

3. ¿Seguirán los mismos equipos de contacto?

Sí. Los mismos equipos de compras seguirán siendo sus puntos de contacto.