

### **Política de atención a clientes en caso de presentarse una interrupción en la prestación de servicios**

Frente a eventos de suspensión o interrupción en la prestación de los servicios, en razón a procesos de actualizaciones técnicas o tecnológicas que el Banco Finandina S.A. (en adelante, el Banco) realice a sus sistemas, producto de lo cual se llegare a afectar la realización de operaciones, el Banco atenderá las peticiones, quejas y reclamos que le presenten sus clientes como consecuencia de dicha suspensión o interrupción del servicio, de forma individual analizando cada caso en particular y resolverá lo pertinente de acuerdo con las disposiciones referentes a la materia, siempre y cuando los perjuicios sean debidamente demostrados para los siguientes eventos, de acuerdo con lo previsto en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia:

- El Pago de la cuota de manejo, la tarifa periódica del servicio, o cualquier otro concepto similar, correspondiente al(los) día(s) en que se presente la suspensión o interrupción.
- El pago de las transacciones en los canales alternativos habilitados para realizar las operaciones o transacciones por parte de los clientes y usuarios.
- El pago de intereses moratorios y reporte a los operadores de bancos de datos cuando como consecuencia de la interrupción del servicio un determinado cliente no pueda cumplir con el pago oportuno de sus obligaciones con el Banco.

Para efectos de establecer los clientes afectados por una suspensión o interrupción en la prestación de los servicios que impida la realización de operaciones, se hará un análisis de cada caso en particular tomando como base la información y documentación suministrada por el cliente y los registros técnicos con que cuente el Banco.

El Banco tiene dispuestos los siguientes canales para la recepción de peticiones, quejas o reclamos relacionados con la suspensión o interrupción del servicio:

Línea fácil en Bogotá: al teléfono 2191919 opción 3

Resto del país: al 018000 912886

Página Web: <https://www.bancofinandina.com/servicio-al-cliente/canales-de-atencion>