

## POLÍTICA DE ATENCIÓN A CLIENTES DURANTE UNA INTERRUPCIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Ante la suspensión o interrupción en la prestación de los servicios, por motivo de las actualizaciones técnicas o tecnológicas que periódicamente se realizan a los sistemas del Banco y que afecte la realización de operaciones, BBVA COLOMBIA recibirá y atenderá todas las quejas y reclamaciones, las cuales se analizarán de manera individual y se resolverán según normas civiles de responsabilidad, considerando los perjuicios que aparezcan demostrados, para los siguientes eventos:

- 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 el evento.
- El pago de los costos generados por la realización de 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 la entidad vigilada.

Para determinar los Clientes afectados por una suspensión o interrupción en la prestación de los servicios que afecte la realización de operaciones, BBVA Colombia realizará el análisis correspondiente basándose en la información técnica y comercial aportada por el Cliente o que se evidencie en los sistemas del Banco, y conforme a la normativa aplicable.

Adicional a lo anterior, BBVA Colombia tomará en cada caso particular las medidas necesarias para que el consumidor financiero no se vea afectado por la imposibilidad de realizar el pago oportuno de sus obligaciones con terceros como consecuencia de la interrupción en la prestación del servicio.

Los canales dispuestos para la recepción de quejas o reclamos relacionados con la interrupción son los siguientes:

1. Call center:
  - En Bogotá comuníquese al teléfono 401 00 00
  - En Barranquilla comuníquese al teléfono 350 35 00
  - En Bucaramanga comuníquese al teléfono 630 40 00
  - En Cali comuníquese al teléfono 889 20 20
  - En Medellín comuníquese al teléfono 493 83 00
  - Otras ciudades comuníquese al teléfono 01 8000 912227
2. Página transaccional ([www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co)).
3. Buzón de atención al cliente: [int@bbva.com](mailto:int@bbva.com) y [contactenos@bbvacolombia.com.co](mailto:contactenos@bbvacolombia.com.co)