

Política de Resarcimiento por Indisponibilidad en Canales

En el Banco Popular S.A. hemos establecido algunos criterios para resarcir a los consumidores financieros que manifiesten haber sido afectados por la interrupción total en la prestación de los servicios en nuestros diferentes canales transaccionales durante más de una hora, las cuales exponemos a continuación:

- Se comunicará a través de la página web del Banco, la información correspondiente a la incidencia presentada de acuerdo con lo establecido por la normatividad vigente, así como los canales alternativos habilitados que aparecen en la página web del Banco sección “Información de interés” / “Disponibilidad en canales” / “Transacciones por canal” para que los consumidores financieros realicen sus consultas, transacciones u operaciones en el tiempo en que exista interrupción y a fin de que no se vea paralizada la operación bancaria.
- En el Banco se evaluará cada caso de forma individual con el fin de analizar y evaluar las situaciones en las que el cliente se haya visto afectado por una indisponibilidad de servicio superior a una hora y ésta situación haya generado de forma directa tarifas o cobros asociados al canal objeto de la indisponibilidad, comisiones por debitados no dispensados, intereses moratorios por concepto del no pago y/o el reporte a los operadores de centrales de información, sanciones, multas, entre otros.
- La efectiva aplicación de las políticas de resarcimiento estará sujeta a la presentación formal de una reclamación económica a través de los diferentes canales que el Banco ha dispuesto para el consumidor financiero y seguirá el trámite establecido para su respuesta y solución, siendo necesario que se presenten los soportes suficientes donde se evidencie la afectación a causa de la indisponibilidad total del canal durante más de una hora.

BANCO POPULAR S.A.