

Compensación y Resarcimiento

Conoce los lineamientos y procedimientos para pedir una compensación o resarcimiento por causa de una interrupción en nuestros servicios financieros por una hora continua o más.

¿Qué es una compensación?

Si ocurre una **interrupción en nuestros servicios por una hora continua o más**, te devolveremos los costos financieros que hayas pagado para hacer transacciones o usar tus productos. Esto incluye:

- **Comisiones y tarifas:** Te devolveremos las comisiones, cuotas de manejo y tarifas o cualquier otro concepto similar del servicio por los días de interrupción del servicio.
- **Costos de servicios alternativos:** Si usaste otros servicios del banco durante la interrupción y tuvieron costo, te reembolsaremos esa plata.
- **Intereses moratorios:** Si no pudiste pagar a tiempo por la interrupción tus obligaciones con el banco, te reembolsaremos los intereses de mora causados por los días de la interrupción. También eliminaremos el reporte negativo que se haya generado por esta situación específica.

Estas devoluciones o reintegros las haremos en cualquier cuenta de ahorros o corriente que esté a tu nombre o directamente al producto que generó el cobro.

Estos ajustes serán automáticos y te comunicaremos por correo electrónico o mensaje de texto, cuando lo hagamos.

¿Cómo pides una compensación?

El banco realizará las compensaciones de forma proactiva y automática en los casos que corresponda, no es necesario que hagas una solicitud. Sin embargo, si necesitas pedir una compensación por un caso particular, pon un reclamo por cualquiera de nuestros canales de atención.

No olvides:

1. Al momento de hacer tu reclamo, debes indicar que corresponde a una solicitud de “**compensación**” en la que pides el reintegro, devolución, reembolso o reversión de un costo financiero que te cobramos y que tuviste un impedimento para usar tus productos por una interrupción en el servicio por una hora continua o más.
2. Revisaremos tu caso, si aplica la compensación haremos el ajuste. Te enviaremos una respuesta.

¿Qué es un resarcimiento?

Si tuviste inconvenientes con nuestros canales, productos o servicios y crees que te causó una pérdida económica, estamos aquí para conocer tu caso. El resarcimiento es nuestra forma de reparar un daño que hayas sufrido por una interrupción de nuestros servicios por una hora continua o más.

Para pedir un resarcimiento, sigue estos pasos:

1. **Cuéntanos tu caso:**

Hazlo a través de cualquiera de nuestros canales de atención.

Compártenos los documentos que soporten la pérdida económica que tuviste.

Te daremos un número de radicado para que puedas seguir tu solicitud.

¡Guárdalo bien!

Si haces la solicitud a través de la línea telefónica, adjunta los soportes en [Trámites digitales Bancolombia](#) y sube tus documentos en la opción Cargar soportes. No olvides poner el número del radicado que guardaste.

2. **Investigamos tu caso:**

Revisaremos tu solicitud y los documentos que nos enviaste para confirmar si el daño fue causado por la interrupción de nuestros servicios por una hora continua o más. Es posible que te contactemos para solicitar más información de tu caso, si así lo necesitamos para la investigación.

3. **Te respondemos:**

Siempre recibirás una respuesta de parte nuestra, sin importar si el caso es favorable o desfavorable.