



Asuntos exceptuados del conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero:

Estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero de Credicorp Capital Corporación Financiera los siguientes asuntos:

- Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a Credicorp Capital Corporación Financiera.
- Los concernientes al vínculo laboral entre Credicorp Capital Corporación Financiera y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- Aquellos que se deriven condición de accionista de Credicorp Capital Corporación Financiera.
- Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de estas.
- Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor.
- Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.
- Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- Las demás que defina el Gobierno Nacional.

Credicorp Capital Corporación Financiera

Calle 34 # 6 - 65, Bogotá - Sede Principal https://www.credicorpcapital.com/Colombia/Corfi/ Teléfono: (60-1) 328 5300 Bogotá Línea gratuita: 01 8000 126 660 Correo electrónico: servicioalclientecorfi@credicorpcapital.com

y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. Teléfono: (+57) 601 489 8285

Página web: www.defensoriasernarojas.com

Correo electrónico: defensoria@defensoriasernarojas.com

Defensoría del Consumidor Financiero Serna & Rojas Asociados Defensora Principal: Patricia Amelia Rojas Amézquita Defensora Suplente: Sonia Elizabeth Rojas Izaquita Dirección: Carrera 16ª No. 80 - 63 Oficina 601, Edificio Torre Oval,

Bogotá D.C., Colombia Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m.