

## CORPORACION FONDO DE EMPLEADOS DEL SECTOR FINANCIERO "CORBANCA"

### POLÍTICAS DE GESTIÓN DE COBRANZA (OBLIGACIONES/ OTROS CONCEPTOS) Y AUTORIZADOS - LEY 2300 DE 2023.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley 2300 de 2023, le informamos las **Políticas de Gestión de Cobranza de CORBANCA**, para lo cual le solicitamos remitir una comunicación debidamente suscrita por Usted, mediante la cual **informe si desea modificar** los canales a través de los cuales CORBANCA puede contactarlo para realizar gestión de cobro cuando hubiere lugar a ello.

A continuación, describimos los canales autorizados para que CORBANCA lo contacte para realizar la gestión de cobro:

<b>Canales Autorizados / Gestión de Cobranza</b>
<b>Correo electrónico</b> autorizado por el asociado
<b>Llamadas / Contacto Telefónico</b> a los números registrados por el cliente para tal fin.
<b>Correspondencia Física:</b> Se remiten comunicaciones a las direcciones registradas informando el estado de las obligaciones / otros conceptos solicitando el pago de estas.
<b>Mensajes de Texto (SMS)</b>
<b>Mensajes a través de WhatsApp</b>

En el evento que no se reciba comunicación alguna sobre modificar los canales de contacto para fines de gestión de cobranza, continuaremos contactándolo por los canales habituales

**Políticas para gestión de cobranza. (Ver en [www.corbanca.com.co](http://www.corbanca.com.co))**

CORBANCA las establece de acuerdo a La Ley 2300 de 2023 para proteger el derecho a la intimidad de los consumidores", estas son:

*Respecto de las obligaciones que presenten mora o retraso en el pago con CORBANCA, los asociados asumirán los gastos de cobranza derivados de dicha gestión, de acuerdo con las siguientes condiciones:*

1.- A partir del primer día de vencimiento, CORBANCA, cobrará intereses moratorios sobre los valores vencidos a las tasas de mora máximas autorizadas.

2.- A partir del primer día de vencido, CORBANCA, podrá notificar a los asociados el saldo en mora directamente o a través de abogados o casas de cobranza externos, quienes están facultados para tratar acuerdos de pago y se identificarán según corresponda.

3.- Los pagos solo podrán realizarse en los canales de recaudo autorizadas por Corbanca

- **Canales o Mecanismos de cobro:** La gestión de cobro será realizada a través de llamadas, cartas, correos electrónicos, mensajes de texto, WhatsApp y cualquier otro

medio que autoricen los asociados, recordando el saldo pendiente de pago, con el fin de lograr el recaudo o llegar a un acuerdo de pago.

CORBANCA se abstendrá de realizar gestiones de cobranza mediante visitas al domicilio o dirección registrada por nuestros asociados, salvo que no se cuente con información actualizada de los canales autorizados y que haya resultado imposible contactarlos o entregar los mensajes/recordatorios de pago al respectivo destinatario. Lo anterior se documentará al momento de realizar la correspondiente visita y deberá constar en el registro respectivo.

- **Horarios de cobro. CORBANCA** realizará las gestiones de cobranza en el siguiente horario:  
**Lunes a viernes de 8: 30 am a 5:00 pm**  
**No se harán gestiones de cobranza los sábados, domingos y días festivos.**

**Contactos:** La gestión de cobro es realizada por CORBANCA o personas autorizadas por Corbanca.

- **Reglas Generales para la Gestión de Cobro:**

Una vez establecido el contacto directo con el asociado o ex asociado con saldo a cargo, CORBANCA se abstendrá de contactarlo mediante varios canales dentro de una misma semana.

Una vez establecido el contacto directo con el asociado o ex asociado, CORBANCA se abstendrá de contactarlo en más de una ocasión durante un mismo día.

Corbanca se abstendrá de contactar las referencias personales o de otra índole del asociado

Al presentar vencimiento en el pago de las obligaciones, el plazo inicialmente pactado se puede declarar vencido.

La totalidad de los valores liquidados y cobrados por Corbanca directamente o través de apoderados externo (casas de cobranza o abogados), por concepto de Gastos de Cobranza serán pagados por los asociados o ex asociado (s), al momento de realizar el pago de las obligaciones, incluyen el valor de intereses corrientes, moratorios, seguros, entre otros.

**Cobro Administrativo:** Sin perjuicio de lo anterior, los asociados recibirán mensualmente el estado de cuenta en la dirección de correo electrónico donde en virtud de lo establecido contractualmente se le informa el valor que debe pagar por sus obligaciones, así como otros conceptos a los que haya lugar.

Estos estados de cuenta serán remitidos desde el correo [extracto@corbanca.com.co](mailto:extracto@corbanca.com.co) o desde los buzones de los trabajadores de nuestra entidad con el dominio [@corbanca.com.co](mailto:@corbanca.com.co). Para evitar rechazos o retrasos en la entrega de estos estados de cuenta es necesario incluir estos correos en la lista de contactos de su correo electrónico.

## **Canales de Recaudo:**

### **Bancos autorizados para recaudo:**

- Bogotá: Cuenta de ahorros No.000283168
- Caja Social: Cuenta de ahorros No.26500339666 o convenio 16353
- Occidente: Cuenta corriente No.230055410 formatos recaudo en línea
- Davivienda: Cuenta corriente No.010-994473 formato recaudo empresarial

### **Puntos de recaudo Efecty o a través de PSE:**

- Efecty: Convenio 113003
- PSE: Portal de pagos en línea.

Recuerde que puede realizar el pago en las entidades bancarias relacionadas a nombre de CORBANCA, NIT. 860.027.069-5 a través de los siguientes medios:

1. Consignación mediante el diligenciamiento del Formato de Recaudo Nacional.
2. Transferencia electrónica informando número de documento de identidad de la persona natural / jurídica a quien se emitió la misma.
3. Realice el pago de sus obligaciones a través de PSE