

## **INFORMACIÓN DE LA GESTIÓN DE COBRANZA PREJURÍDICA – CREDITOS HIPOTECARIOS PARA ADQUISICIÓN DE VIVIENDA**

El Banco Colpatria, en su obligación de recuperar los dineros de los ahorradores puestos en manos de los deudores, ha suscrito un contrato de prestación de servicios con la sociedad Gestiones y Cobranzas S. A. – G&C cuyo objeto es la realización de la cobranza prejurídica y jurídica de la cartera de consumo y de vivienda originada por el Banco.

### **POLÍTICAS RELACIONADAS CON LA GESTIÓN PREJURÍDICA DE COBRO**

**Respeto por nuestros clientes:** El contacto con los clientes deberá efectuarse en horarios adecuados, de manera cortés, transparente, ética y confidencial.

**Cobranza preventiva:** El Banco podrá encomendarle a la mencionada empresa, realizar llamadas preventivas a los clientes que se encuentren al día.

**Cobranza prejurídica:** A partir de un día en mora en el pago de las cuotas, el crédito se asignará a la casa de cobranzas G&C para que ésta despliegue la labor de contacto encaminada a normalizar la obligación.

**Agentes Externos Especializados:** G&C esta facultada para contratar la prestación de servicios profesionales con agentes externos especializados quienes cuentan con constante capacitación por lo que están autorizados para llegar a acuerdos con los clientes. Es de anotar que dichos agentes no pueden recibir sumas de dinero por ningún tipo de concepto.

#### **Mecanismos de contacto**

- Telefónico
- Visita puerta a puerta a los lugares de contacto
- Comunicaciones directas a través de diferentes medios

Gestiones y Cobranzas o el Agente Externo al que se asigne(n) la(s) obligación(es) estarán en la capacidad de resolver sus inquietudes y plantear las soluciones para normalizarla(s).

#### **Canales de pago**

Los clientes podrán efectuar los pagos de sus obligaciones a través de los siguientes canales:

- Red de oficinas del Banco Colpatria
- Cajas de las tiendas Carrefour o Cafam
- Página de internet [www.colpatria.com](http://www.colpatria.com)

- Multilínea Colpatría
 

Bogotá 7561616	Barranquilla 3851616
Bucaramanga 6971616	Cali 4891616
Cartagena 6931616	Ibagué 2771616
Medellín 6041616	Neiva 8631616
Pereira 3401616	Resto del país 018000 522222
- Cajeros automáticos Colpatría
- Centros Especializados de Pago – CEP
- Para el pago de tarjetas de crédito: cajas de otros Bancos

Para mayor información comuníquese a la línea 7436000 en Bogotá o al 018000 116001 en el resto del país.

Trabajamos para ofrecer más y mejores servicios. **¡ Para eso estamos!**

Yo (nosotros) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, identificado(s)  
 como aparece al pie de nuestra(s) firma(s); acepto (amos) y conozco (cemos) el contenido  
 de este documento:

Para constancia se firma este documento en la ciudad de \_\_\_\_\_  
 a los \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 C.C.  
 NOMBRE

\_\_\_\_\_  
 C.C.  
 NOMBRE

\_\_\_\_\_  
 C.C.  
 NOMBRE

\_\_\_\_\_  
 C.C.  
 NOMBRE