



## **Documento de preguntas frecuentes sobre el proceso de fusión**

### **1. ¿Esta integración significa que el Banco ProCredit desaparece?**

Hemos iniciado el proceso de integración de Credifinanciera y Banco Procredit y en este proceso, el **Banco ProCredit hará parte del nuevo BANCO CREDIFINANCIERA**

### **2. ¿Esto significa que puedo realizar operaciones y utilizar los canales del BANCO CREDIFINANCIERA?**

En esta fase de integración los clientes actuales de ambas entidades operarán bajo el mismo esquema y las plataformas de cada una de las entidades.

### **3. ¿Qué beneficios tendré ahora que Banco Procredit es parte del BANCO CREDIFINANCIERA?**

Como BANCO CREDIFINANCIERA, robusteceremos los canales de atención, mantendremos la oferta de productos Cuenta de Ahorros, Cuenta Corriente, CDT y Crédito comercial y se ampliará la gama de productos con el Crédito de Libranza y Microcrédito.

### **4. ¿Esta adquisición significa algún cambio en el modelo de servicio y atención al cliente o en los productos que tengo con Banco Procredit?**

En principio, esta operación no genera ningún cambio en su modelo de atención. **Tenga la certeza de que cualquier cambio que se origine en sus productos y servicios se notificará con anticipación.**

### **5. ¿Cambiará la imagen o el nombre de los canales de servicio?**

Sí, todos los productos pasarán a tener la imagen del **Banco ProCredit, parte del BANCO CREDIFINANCIERA.**

### **6. ¿Cambiará la dirección de acceso a la página web- banca virtual que tenía en Banco ProCredit?**



Usted continuará ingresando a [www.bancoprocredit.com.co](http://www.bancoprocredit.com.co) desde donde mantendrá su acceso a E-Banking, al Chat y buzón de correo electrónico. Adicionalmente, encontrará un botón denominado “**Proceso de adquisición y fusión**” desde donde podrá acceder a toda la información sobre los avances de este proceso, toda la información publicada al respecto y un documento de preguntas frecuentes.

### **7. ¿Cambiará el número de acceso al call center?**

- Se mantienen los números de acceso al call center a nivel nacional 018000970808 y en Bogotá 5802518.
- Adicionalmente, podrá comunicarse al 018000423814 y en las siguientes ciudades: Bogotá 4823382 / Cali (2) 4850018 / Medellín (4) 6040162 / Barranquilla (5) 3091723 / Cartagena (5) 693019 / Bucaramanga (7) 6972262 y Villavicencio (8) 6784090. Una vez en el call center Usted, como cliente del Banco ProCredit, debe marcar la opción 2 para adelantar sus procesos.
- Nuestros agentes telefónicos están en la capacidad de brindarle toda la información, orientación y enviarle la documentación que requiera de acuerdo con su solicitud

### **8. ¿Se eliminará la actual oficina de Banco ProCredit en Bogotá?**

Se mantiene la oficina ubicada en la Diagonal 40 A # 13ª -16. Cambia su imagen a **Banco ProCredit, parte del Banco Credifinanciera**.

### **9. ¿Banco ProCredit, parte del Banco Credifinanciera seguirá siendo vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia?**

Si, el BANCO CREDIFINANCIERA seguirá siendo una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

### **10. ¿Si tengo alguna inquietud sobre este proceso, donde me puedo comunicar?**

- Se mantienen los números de acceso al call center a nivel nacional 018000970808 y en Bogotá 5802518.



- Adicionalmente, podrá comunicarse al 018000423814 y en las siguientes ciudades: Bogotá 4823382 / Cali (2) 4850018 / Medellín (4) 6040162 / Barranquilla (5) 3091723 / Cartagena (5) 693019 / Bucaramanga (7) 6972262 y Villavicencio (8) 6784090. Una vez en el call center Usted, como cliente del Banco ProCredit, debe marcar la opción 2 para adelantar sus procesos.
- Ingrese a nuestra página web [www.bancoprocredit.com.co](http://www.bancoprocredit.com.co) y ubique el link “**Proceso de integración BANCO CREDIFINANCIERA**”

### **11. ¿A dónde puedo radicar mis PQR's?**

- A través de nuestro call center, también puede dirigirse a nuestra oficina ubicada en la Diagonal 40A # 13A -16 o usted puede usar el correo electrónico [asesoriaenlinea@procredit-group.com](mailto:asesoriaenlinea@procredit-group.com)
- A través del **Defensor del Consumidor Financiero**
  - Doctor Carlos Mario Serna Jaramillo.
  - Doctora Sonia Elizabeth Rojas Izaquita (Suplente)
  - Teléfonos: 609 2013 y 482 9715.
  - Correo Electrónico: [defensoria@skol-serna.net](mailto:defensoria@skol-serna.net)
  - Oficina: Calle 72 # 6 – 30, Piso 18 | Bogotá D.C.
- Superintendencia Financiera de Colombia

### **12. ¿Cuáles son mis canales de salida del Banco?**

Para nuestra entidad es muy importante contar con usted como cliente y estaremos prestos a resolver cualquier inquietud que se presente en este proceso de fusión. Sin embargo, si usted desea finalizar la relación comercial con el Banco, puede solicitarlo por medio de una PQR la cual podrá radicar a través de los canales establecidos en la entidad o se puede acercar a nuestra oficina en la Diagonal 40 A # 13ª-16 para recibir información sobre este trámite.