



TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL CANAL DE CORRESPONSALÍA BANCARIA BANCO CONTACTAR - EFACTY

Este documento contiene información sobre cómo funciona el canal de corresponsalía bancaria, la identificación de las partes involucradas, qué servicios ofrece, cuáles son tus derechos y deberes como usuario del canal, entre otras generalidades.

I. ¿QUÉ ES UN CORRESPONSAL?

Es un punto autorizado donde EL BANCO presta servicios financieros, como depósitos y retiros en cuentas de ahorro, a través de un tercero. Aunque los servicios son prestados en las instalaciones del corresponsal, son responsabilidad directa de EL BANCO.

Este canal de corresponsalía cumple con la normatividad exigida por la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) para su operación.

II. ¿QUIÉN ES EL BANCO Y EL CORRESPONSAL?

Cada vez que en este documento mencionamos a "EL BANCO" nos referimos a **BANCO CONTACTAR S.A.**, que es un establecimiento de crédito, autorizado por la Superintendencia Financiera de Colombia para ejercer la actividad financiera y que está identificado con NIT 901.702.583-3.

Por su parte, cuando se menciona a "EL CORRESPONSAL" estamos refiriéndonos a **EFACTIVO LTDA**, identificado con NIT. 830.131.993-1, quien será el intermediario a través del cual EL BANCO preste los servicios financieros. EL CORRESPONSAL también es conocido como **EFACTY**.

Debe tenerse en cuenta que EL CORRESPONSAL actúa como intermediario, pero NO ES UNA SUCURSAL BANCARIA.





III. GLOSARIO

- **Cliente:** Es la persona natural o jurídica con la cual EL BANCO establece una relación contractual o legal para el suministro de cualquier producto o servicio propio de su actividad.
- **OTP:** Contraseña de un solo uso (o *One-Time Password* por sus siglas en inglés). Corresponde a un código de seis (6) dígitos que será gestionado y validado por EL BANCO para autorizar una operación a través de EL CORRESPONSAL.
- **Operaciones disponibles:** Depósito y retiro en cuentas de ahorro, recaudo de créditos.
- **Puntos de Atención al Público (PAP):** Son los puntos físicos de atención del CORRESPONSAL, que se encuentran distribuidos en más de 7000 lugares en toda Colombia.
- **SFC:** Superintendencia Financiera de Colombia.
- **Usuario:** Es la persona natural o jurídica que, sin ser cliente, utiliza los servicios de EL BANCO.

IV. ¿QUÉ OPERACIONES PUEDES REALIZAR EN UN CORRESPONSAL?

El canal de corresponsalía está limitado a las siguientes operaciones:

1. Depósitos de dinero en efectivo en tu cuenta de ahorros.
2. Retiro de dinero en efectivo de tu cuenta de ahorros.
3. Pago de la cuota de tu crédito.

Por tu seguridad, establecimos un límite al monto máximo de dinero que puedes mover en una operación:

- **Monto máximo por transacción:** puedes realizar depósitos o retiros de hasta UN MILLÓN DE PESOS M/CTE (\$1.000.000) por cada operación.
- El número de operaciones diarias que puedes realizar será controlado por EL BANCO.
- **Ten en cuenta:** Aunque el monto que quieras retirar esté dentro del límite aquí mencionado, puede presentarse el caso de que EL CORRESPONSAL, en su Punto de Atención, no tenga suficiente efectivo disponible en ese momento. En este caso te recomendamos intentar más tarde, acudir a otro corresponsal cercano o acudir a alguna de las oficinas comerciales de EL BANCO.





Estos límites pueden cambiar en cualquier momento por decisión de EL BANCO o en virtud de una norma legal. En caso de que algo así ocurra, te informaremos a través de nuestros canales oficiales.

V. ¿CÓMO FUNCIONA EL SERVICIO?

A continuación, te explicamos de forma sencilla los pasos para realizar una operación en un corresponsal bancario:

1. **Dirígete a un Punto de Atención autorizado.** Asegúrate de que el lugar esté claramente identificado como "CORRESPONSAL BANCARIO BANCO CONTACTAR".
2. **Infórmale al CORRESPONSAL qué operación deseas.** Indica si se trata de un **depósito, retiro o pago de crédito**, e informa el **monto** de la transacción.
3. **EL CORRESPONSAL verifica los límites.** EL CORRESPONSAL comprobará que el monto esté dentro de los límites permitidos. Si no lo está, te informará las alternativas disponibles (dividir el monto en varias transacciones, acudir a otro corresponsal cercano o acudir a alguna de las oficinas comerciales de EL BANCO).
4. **Validación de la operación.** EL CORRESPONSAL registra la información en el sistema. EL BANCO valida los datos con tu cuenta de ahorros o el crédito asociado. Puede realizarse el pago de un crédito en pesos colombianos, suministrando el número de crédito y/u operación asignada a la obligación contraída por el Cliente.
 - Si la información es correcta, EL BANCO autoriza la operación.
 - Si hay un error o inconsistencia, EL BANCO rechazará la operación y EL CORRESPONSAL te informará la causa.
5. **Autenticación con clave OTP (cuando aplique).** Si el sistema lo solicita, deberás ingresar una **clave OTP (de un solo uso)**, que recibirás o generarás desde la aplicación "Mi Contactar". Esta clave es personal y debes usarla con cuidado.
6. **Entrega o recepción del dinero.**





- Si es un **depósito**, entrega el dinero directamente al CORRESPONSAL.
- Si es un **retiro**, recibirás el dinero una vez completada la validación.

7. **Recibe tu comprobante.** EL CORRESPONSAL te entregará una tirilla o recibo impreso, como constancia de la operación. **Revisa que los datos estén correctos** antes de retirarte.

Recomendaciones:

- ✓ Siempre verifica que el Punto de Atención esté identificado como corresponsal bancario autorizado.
- ✓ Nunca entregues dinero si no has iniciado correctamente el proceso.
- ✓ Verifica y cuenta el dinero que te entrega EL CORRESPONSAL para asegurarte de que sea el monto correcto y evitar recibir billetes falsos.
- ✓ Guarda el recibo: es tu prueba de que realizaste la operación.
- ✓ Recuerda que NO es posible pedir la asignación de claves a través de un corresponsal bancario.
- ✓ La información que suministres al CORRESPONSAL debe ser precisa y veraz.
- ✓ Debes tener acceso a los medios y/o canales necesarios para acceder a la información que EL CORRESPONSAL te solicite en cada operación.
- ✓ Recuerda que EL BANCO puede rechazar una operación si se presenta un uso inadecuado del canal.

VI. TARIFAS DEL SERVICIO

Las tarifas vigentes para las operaciones realizadas a través del canal de corresponsalía bancaria pueden consultarse en el documento "Tarifas de Comisiones por Servicios en Canales", disponible en nuestra página web:

- <https://bancocontactar.com/wp-content/uploads/2026/07/TARIFAS-DE-COMISIONES-POR-SERVICIOS-EN-CANALES.pdf>

Importante: Recuerda que en ningún caso EL CORRESPONSAL puede cobrarte directamente cualquier tarifa por la prestación de los servicios de corresponsalía. Si te exigen un pago diferente, repórtalo al canal de atención de EL BANCO.



VII. HORARIOS DE ATENCIÓN

El horario general de atención para los corresponsales bancarios autorizados es:

- Lunes a domingo, incluido festivos: desde las 7:00 a.m. y hasta las 8:00p.m.

Ten en cuenta: Algunos puntos de atención pueden tener horarios diferentes de apertura y cierre, dependiendo de la ubicación del punto, condiciones de seguridad, normas locales u otras razones operativas.

Para conocer el horario exacto de un corresponsal en particular, puedes consultarlo directamente en el establecimiento o en los canales oficiales de EL BANCO.

VIII. DERECHOS DE LOS CLIENTES

Cuando usas un corresponsal bancario autorizado por EL BANCO, tienes los siguientes derechos:

- **Recibir un servicio seguro y de calidad:** puedes exigir que los servicios prestados cumplan con los estándares de seguridad, calidad y atención definidos por EL BANCO.
- **Atención diligente:** tienes derecho a que EL BANCO actúe con responsabilidad y cuidado en cada etapa del proceso, desde que solicitas el servicio hasta que se completa la operación.
- **Información clara y completa:** debes recibir información clara y completa sobre los servicios disponibles, sus condiciones, costos asociados (si los hay) y cualquier posible riesgo.
- **Presentar consultas, peticiones, quejas o reclamos (PQR):** puedes presentar tus inquietudes ante EL BANCO, el Defensor del Consumidor Financiero o la Superintendencia Financiera de Colombia. Todos estos canales de atención deben estar disponibles.
- **Solicitar copias de los documentos:** puedes pedir copia de los comprobantes o documentos relacionados con las transacciones que realices en el canal.





IX. OBLIGACIONES DE LOS CLIENTES

Cuando usas un corresponsal bancario autorizado por EL BANCO, te comprometes a cumplir con las siguientes obligaciones:

- **Verificar los datos antes de confirmar la transacción:** asegúrate de revisar cuidadosamente el monto, el tipo de operación y la información de la cuenta antes de aprobar cualquier transacción. Esto ayuda a prevenir errores o dificultades posteriores.
- **Contar el dinero con precaución:** cuenta el dinero en privado, de forma discreta y sin distracciones, especialmente si estás en un lugar público.
- **Protege tu información personal:** mantén en reserva tus datos personales y los de tus productos financieros. **No los compartas con terceros** bajo ninguna circunstancia.
- **Cuidar la seguridad de tus claves:** evita que otras personas vean tus claves o código OTP durante el proceso. Estas claves son personales y no deben ser reveladas.
- **No aceptar ayuda de desconocidos:** si tienes dudas, solicita apoyo únicamente al CORRESPONSAL. No aceptes ayuda de terceros o desconocidos.

X. ATENCIÓN DE PQR

Puedes presentar ante EL BANCO tus consultas, peticiones, quejas o reclamos (PQR), por medio de los canales dispuestos para este proceso:

- Correo de atención al cliente - pqrs.banco@bancocontactar.com
- Línea de atención telefónica Mi Contactar - 323 254 06 06
- Formulario página web: <https://bancocontactar.com/pqrs/>
- Red de oficinas del Banco a nivel nacional

XI. GENERALIDADES

Los siguientes son algunos aspectos generales para tener en cuenta:

- El corresponsal bancario no está autorizado para prestar servicios financieros por cuenta propia.





- El recibo o tirilla que imprime el datáfono es el único soporte válido de la transacción.
- EL CORRESPONSAL mantendrá en un lugar visible la información de los límites aplicables al servicio.

XII. LEGALES

Los términos y condiciones contenidos en este documento se rigen por las siguientes disposiciones legales:

- Estos términos están vigentes desde la fecha de su publicación en los canales oficiales de EL BANCO.
- EL BANCO podrá modificar estos términos en cualquier momento, de forma unilateral. Las actualizaciones se publicarán en los canales oficiales del BANCO. Es responsabilidad del Cliente consultarlos periódicamente para conocer si existe algún cambio.
- Estos términos se encuentran regidos por la legislación colombiana, en especial por las normas aplicables al sistema financiero.
- El uso de este canal para fines distintos a los autorizados, para fines ilícitos o ilegales, o mediante fraude, suplantación o falsedad, podrá dar lugar a acciones legales conforme a lo establecido por la ley.
- En caso de discrepancia entre este documento y las disposiciones legales vigentes, prevalecerá lo establecido en la ley.

