



**Referencia: Documento CLIENTES. Preguntas y respuestas Fusión Legal CorpBanca – Helm Bank**

Versión 1 – 30 de mayo de 2014

## Contenido de consulta clientes CorpBanca- Helm Bank

Hemos preparado el presente documento de consulta para responder de manera inmediata a las posibles inquietudes surgidas en relación con nuestro proceso de fusión legal.

Usted también podrá comunicarse con la línea especial de Integración CorpBanca-Helm, a través de los siguientes números telefónicos: en Bogotá al 6012818, o en el resto del país al 018000112143 en el horario de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

### Índice:

- Proceso de Fusión
- Servicio al cliente y canales de atención
- Productos
- Marca
- Otros
  - Fase posterior a la Fusión Legal: Integración operativa y tecnológica
  - Información institucional

### Proceso de Fusión:

#### **1. ¿Qué significa la Fusión Legal de las entidades CorpBanca y Helm Bank?**

Significa que se formalizó la fusión entre Banco CorpBanca Colombia S.A., como entidad absorbente, y Helm Bank S.A., como sociedad absorbida.

Con esta legalización la entidad fusionada se identificará con la razón social BANCO CORPBANCA COLOMBIA S.A., pudiendo utilizar la sigla Helm Bank o Helm, pero siempre bajo el NIT 890.903.937-0.

En resumen, esto significa que ambas marcas empezarán a operar bajo un mismo Número de Identificación Tributaria (NIT), lo que implica cambios internos para la Organización, entre los cuales citamos la consolidación de estados financieros y el reporte conjunto a entes de control y contrapartes.

#### **2. ¿Tras la fusión como continúan operando tanto CorpBanca como Helm?**

El modelo de atención y servicio a nuestros clientes se mantendrá como hasta ahora, de manera separada: Los clientes de Helm Bank seguirán siendo atendidos por la red Helm y los clientes de CorpBanca por la red CorpBanca. Lo mismo continuará aplicando para los canales de atención (oficinas, contact center, página Web y banca móvil, esta última disponible sólo en Helm).

Lo anterior significa que para todos los efectos, la operación comercial y transaccional, al igual que la atención de solicitudes, quejas y reclamos de los clientes en ambas redes, seguirá siendo la misma.

Los productos también continuarán operando, tanto en el día a día como en los vencimientos y renovaciones, como hasta la fecha sin ninguna alteración en el funcionamiento de los mismos.

Se comunicará oportunamente y de manera previa a los clientes y al público en general, el momento en que se vaya a dar comienzo a la operación integrada de las dos redes como una sola marca.



### 3. ¿Cuál es el NIT con el cual se identifica a la entidad?

- El NIT que identifica al Banco CorpBanca, tanto para la marca CorpBanca como para la marca Helm Bank, es el 890.903.937-0
- El domicilio seguirá siendo la ciudad de Bogotá D.C.

### Servicio al cliente y canales de atención:

### 4. Con la Fusión Legal, ¿El modelo de servicio que actualmente ofrecen CorpBanca y Helm Bank se modifica?

El modelo de atención y servicio a nuestros clientes se mantiene de manera separada: Los clientes de Helm Bank seguirán siendo atendidos por la red Helm y los clientes de CorpBanca por la red CorpBanca. Lo mismo continuará aplicando para los canales de atención (oficinas, contact center, página web y banca móvil, esta última disponible sólo en Helm).

Se comunicará oportunamente y de manera previa a los clientes y al público en general, el momento en que se vaya a dar comienzo a la operación integrada de las dos redes como una sola marca.

### 5. ¿A través de qué canales se seguirá brindando soporte y atención al cliente?

Mantendremos nuestros canales de servicio operando de manera separada, a través de cada una de las marcas como relacionamos a continuación:

Canal	CorpBanca	Helm Bank
Banca telefónica	Bogotá: 5942612 Medellín: 5752612 Cali: 8982612 Barranquilla: 3509612 Bucaramanga: 6709612 Otras ciudades: 01 900 1115111	Bogotá: 5818181 Medellín: 6041818 Cali: 4861818 Barranquilla: 3851818 Bucaramanga: 6971818 Otras ciudades: 01 8000 512 633
Banca online	<a href="http://www.bancocorpbanca.com.co">www.bancocorpbanca.com.co</a>	<a href="http://www.grupohelm.com">www.grupohelm.com</a>
Correo electrónico		Banca Personal: <a href="mailto:servicioalcliente@grupohelm.com">servicioalcliente@grupohelm.com</a> Banca Jurídica: <a href="mailto:servicio.empresarial@grupohelm.com">servicio.empresarial@grupohelm.com</a>

Nota. Para persona jurídica mantendremos el modelo de atención con el acostumbrado acompañamiento y asesoría del Gerente de Cuenta.

### 6. ¿Los clientes contarán con una línea especial de atención para resolver sus dudas con relación al proceso de fusión legal que adelantamos?

Si. Ante cualquier inquietud relacionada con nuestro proceso de fusión, nuestros clientes podrán comunicarse con la línea especial de integración CorpBanca-Helm, a través de los siguientes números telefónicos: en Bogotá al **6012818** o en el resto del país al **018000112143** línea de atención única para los clientes de las dos redes: Helm y CorpBanca, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p. m.



Adicionalmente, el contact center tanto de CorpBanca como de Helm, también estará preparado para brindar el soporte requerido en relación con este tema.

**7. ¿Un cliente de Helm Bank puede efectuar operaciones en una oficina de CorpBanca y viceversa?**

No. El portafolio de productos y servicios que actualmente ofrece cada uno de las marcas seguirá operando de manera separada, es decir, que los clientes de cada marca seguirán siendo atendidos a través de los puntos de contacto actuales (página web, línea telefónica, oficina) de cada marca - CorpBanca o Helm - de acuerdo con quien se tenga actualmente la relación. Los clientes Helm Bank seguirán siendo atendidos por la red Helm y los clientes de CorpBanca por la red CorpBanca y lo mismo continuará aplicando para los canales de atención (oficinas, contact center, página web y banca móvil, esta última disponible sólo en Helm).

**8. ¿Un cliente, que es a la vez cliente tanto de la marca CorpBanca como de la marca Helm Bank, puede efectuar operaciones de un producto CorpBanca a través de Helm Bank o viceversa?**

No. El portafolio de productos y servicios que actualmente ofrece cada uno de las marcas deberá atenderse a través de la marca correspondiente a la cual pertenezca.

**9. ¿Un cliente de Helm Bank puede radicar casos y hacer consultas a través de la línea de atención de CorpBanca y viceversa?**

No. El modelo de atención que actualmente ofrece cada uno de las marcas seguirá operando de manera separada, es decir, que los clientes de cada marca serán atendidos a través de los puntos de contacto (página web, línea telefónica, oficina) de cada marca - CorpBanca o Helm - de acuerdo con quien se tenga actualmente la relación. Los clientes Helm Bank seguirán siendo atendidos por la red Helm y los clientes de CorpBanca por la red CorpBanca y lo mismo continuará aplicando para los canales de atención (oficinas, contact center, página web y banca móvil, esta última disponible sólo en Helm).

**10. ¿Los horarios de atención y servicio de las oficinas de atención de CorpBanca y Helm Bank se modifican?**

No se modifican. Los horarios de atención en oficinas y red comercial se mantienen como hasta ahora. Cualquier modificación puntual será informada anticipadamente conforme lo establece la normativa vigente.

**11. ¿Cómo continuará accediendo el cliente a los canales de atención y servicio de cada una de las marcas (red de oficinas, portal y líneas para realizar transacciones)?**

Los clientes de cada marca serán atendidos en los puntos de contacto (página web, línea telefónica, oficina) de cada entidad -CorpBanca o Helm – como se ha tenido hasta la fecha.

**12. ¿Se mantiene la actual oficina asignada para los clientes de cada una de las marcas?**

Se mantienen como hasta ahora. La prioridad seguirá siendo consolidar relaciones de largo plazo, a través del conocimiento profundo que tenemos de nuestros clientes, para brindarles un servicio de excelencia y con calidad.

**13. ¿Las referencias bancarias e historial bancario del cliente se mantiene?**

Las referencias bancarias y el historial bancario de cada uno de los clientes de cada una de las marcas, se mantienen de manera separada.



#### **14. Una vez finalice a futuro la integración, ¿Qué modelo de atención y servicio será adoptado?**

La integración de dos relevantes actores de la escena financiera colombiana ofrece una inmejorable oportunidad de crecimiento y nuevas proyecciones y tiene como principales activos a las personas, es decir, a sus clientes y colaboradores. Sobre esta base, y lo mejor que ofrece cada marca, estamos construyendo una nueva organización con una plataforma robusta en términos de calidad y servicio, que brinde el mejor respaldo a nuestros clientes.

El modelo no se alterará, al contrario será mejorado. Está previsto que en cada una de las fases del futuro proceso de integración, se consideren las preferencias y necesidades de nuestros clientes para mantener lo mejor del modelo de atención y servicio de las dos marcas.

#### **Productos:**

#### **15. Tras la Fusión Legal, ¿Se mantiene el mismo portafolio de productos?, en caso de cancelar algunos, ¿cuáles se cancelan?**

La Fusión Legal no implicará ninguna modificación en el portafolio de productos, salvo la unificación de las tarifas. Es decir, a partir de la fecha de fusión las dos entidades tendrán el mismo tarifario de productos y servicios para aquellos productos que son comunes en las dos entidades. Este documento se encuentra divulgado en las páginas web de cada una de las marcas CorpBanca y Helm.

El portafolio de productos de cada entidad se conservará como hasta ahora. Sin embargo, está previsto que en cada una de las fases del proceso de integración, sobre el cual continuaremos trabajando, se consideren las preferencias y necesidades de los clientes.

Es importante destacar que la complementariedad de las dos marcas la que nos permitirá fortalecer y ampliar un portafolio de productos competitivo con la oferta de un servicio ágil y de calidad siempre en beneficio de nuestros clientes.

#### **16. ¿Se mantienen las actuales condiciones y tarifas financieras y contractuales de los productos (tasa de interés, comisiones, etc), contratados por el cliente con cada una de las marcas?**

Las condiciones ya contratadas se mantienen para todos los clientes y productos.

#### **17. Si un cliente de ambas marcas, tiene productos y cupos asignados en las dos redes. ¿Continuará con las condiciones financieras iniciales (tasa de interés, comisiones, etc)?**

Banco CorpBanca es respetuoso de las relaciones y condiciones que las dos marcas han establecido con sus clientes. Por ahora el portafolio de productos y servicios que actualmente el cliente tiene en cada marca se mantendrá junto con sus condiciones, sin perjuicio que atendiendo la dinámica propia del negocio y las políticas de riesgo de crédito vigentes puedan existir modificaciones a futuro.

Es importante destacar que la complementariedad de las dos marcas nos permitirá fortalecer y ampliar un portafolio de productos competitivo, junto con la oferta de un servicio ágil y de calidad, siempre en beneficio de nuestros clientes, dando prioridad a sus necesidades.



## **18. Si un cliente quiere contratar productos con una u otra marca, ¿contará con tarifas estandarizadas?**

Desde el 1 junio cada Banco cuenta con un tarifario de precios y comisiones homologado y consolidado, con el objetivo de garantizar la transparencia en la oferta de nuestros servicios. Cada Red ofrecerá sus tarifas publicadas.

Este documento se encuentra divulgado en las páginas web de cada una de las marcas CorpBanca y Helm.

Los aspectos más importantes que comprenden la unificación de las tarifas, son los siguientes:

- Los cambios solo aplican para las tarifas plenas y de cara a la apertura de nuevos productos a partir del 1 de junio de 2014, se debe aclarar que no implica devoluciones.
- La unificación del tarifario significa la homologación de costos para productos de la misma naturaleza en las dos marcas; al igual que establece la tarifa para productos que son únicos para cada marca.

## **19. Si un cliente, es a la vez de CorpBanca y Helm, y efectúa traslados de fondos entre cuentas CorpBanca y Helm, ¿serán consideradas operaciones de un mismo Banco?, ¿Se cobrará el 4\*1000?**

Los traslados entre cuentas de ambas Redes con un único y mismo titular serán consideradas operaciones de un mismo Banco y por consiguiente no tendrán cobro de 4\*1000. Es importante precisar que éste proceso será manual durante un periodo de transición, en el cual se realizará la devolución del 4\*1000. Además, las operaciones de cobro y devolución del 4\*1000 se verán reflejadas en el estado de cuenta del cliente.

Si la transacción es de Corpbanca a Helm o viceversa, pero se trata de distinto titular entre una y otra cuenta se hará el cobro correspondiente.

## **20. ¿Puede un cliente CorpBanca realizar pagos o consignaciones a obligaciones de CorpBanca en la red de Helm y viceversa? ¿Tienen costo estas operaciones?**

Las dos redes seguirán operando de manera independiente. Por lo anterior, hasta tanto no realicemos la integración tecnológica, no habrá cruce de servicios entre redes. Cada cliente seguirá operando en su red de manera habitual.

Vale precisar que no habrá lugar a un cobro de comisión, ya que este tipo de operaciones no se pueden realizar.

## **21. ¿Mantendrá el cliente los mismos números de cuentas o éstos cambiarán?**

Sí, los mantendrá. No se realizarán modificaciones.

Nota. Los casos puntuales ya han sido identificados y debidamente atendidos con la compañía y asesoramiento directo que se requiere.

## **22. ¿Los números de cuentas de los fideicomisos, clientes custodios y fondos van a cambiar debido a la Fusión Legal de CorpBanca y Helm?**

No. El portafolio de productos y servicios que actualmente ofrece cada una de las filiales seguirá operando de manera independiente, es decir que los clientes tanto de CorpBanca como de Helm y filiales serán atendidos con las condiciones y términos vigentes.

## **23. Para el caso específico de algunos clientes empresariales que operan en SAP (internamente en su empresa), ¿deben ajustar código bancario y NIT de Helm Bank, para reemplazar por el código Bancario 06 y el NIT 890.903.937-0 de CorpBanca?**

Sí. Los clientes empresariales que operan en SAP deberán sustituir tanto código bancario como NIT de Helm y reemplazar por el código bancario 06 y el NIT 890.903.937-0 de CorpBanca.



## Marca:

### **24. En el momento en que se da la Fusión Legal, ¿qué marca se seguirá usando?**

La Fusión Legal no implica la unificación de las operaciones. Por lo anterior continuaremos usando para la red Helm la marca Helm. Para la red CorpBanca, la marca CorpBanca.

### **25. ¿Por cuánto tiempo permanecerá la marca Helm?**

La marca Helm continuará hasta tanto culminemos el proceso de integración operativa y tecnológica, momento en el cual realizaremos todo el despliegue de comunicación interna y externa necesaria.

Se comunicará oportunamente y de manera previa a los clientes y al público en general, el momento en que se vaya a dar comienzo a la operación integrada de las dos redes como una sola marca.

### **26. ¿Se realizará alguna modificación en la identificación de los productos y servicios de cada una de las redes?**

Ninguna. Todos los productos y servicios conservarán la marca de cada una de las redes. Aquellos productos que lleven impreso el NIT de la entidad, serán modificados exclusivamente en lo relacionado a esta identificación.

### **27. ¿En relación con páginas web, se conservará el dominio de cada Banco y se mantendrá la imagen y marca en cada portal?**

Se mantienen las dos páginas web de manera independiente, los protocolos de acceso y autenticación seguirán siendo los que hasta ahora hemos venido utilizando en cada marca. No se adelantará ninguna modificación.

### **28. ¿Las oficinas de atención al cliente (red comercial) cambiarán en algo su imagen o marca?**

No efectuaremos ningún ajuste en la imagen de marca. Para todos los efectos, de cara al cliente continuamos operando como redes independientes, conservando la identidad actual de marca.

### **29. Por cuánto tiempo, los cheques marca Helm Bank podrán seguir siendo utilizados por nuestros clientes?**

Como lo hemos mencionado, todos los productos y servicios, incluyendo los medios de pago conservarán la marca de cada una de las redes.

Los clientes podrán continuar usando sus medios de pago como la han hecho hasta ahora.

Oportunamente informaremos cuando se tenga otra disposición al respecto.

### **30. ¿Por cuánto tiempo, las tarjetas de crédito y débito marca Helm Bank estarán vigentes?**

Como lo hemos mencionado, todos los productos y servicios, incluyendo los medios de pago conservarán la marca de cada una de las redes.

Los clientes podrán continuar usando sus medios de pago como la han hecho hasta ahora.

Oportunamente informaremos cuando se tenga otra disposición al respecto.

### **31. En caso que una chequera de nuestros clientes marca Helm Bank se termine, ¿por cuál marca debe ser reemplazada?**

En caso de que un cliente haya agotado su chequera, la misma será reemplazada por otra de la misma marca Helm Bank. La marca Helm Bank continua vigente y con ella todas los medio de pago actuales.

Oportunamente informaremos cuando se tenga otra disposición al respecto.



## Futuro de la integración: fase de integración tecnológica y operativa

### **32. ¿Qué sigue tras la Fusión Legal?**

Tras esta fase de Fusión Legal, se continuará trabajando en el proceso de integración tecnológica y operativa.

Durante los próximos meses, hemos dispuesto de equipos de profesionales que continuarán trabajando en los desarrollos necesarios para habilitar la integración de la plataforma que combina la tecnología de comunicaciones e información de ambas marcas.

Una vez se complete la integración operativa, que depende en su gran mayoría de los sistemas y aplicaciones tecnológicas, entraremos a funcionar bajo una sola marca. Por ahora, las marcas Helm Bank y CorpBanca continuarán usándose como hasta el momento.

De igual manera en lo referido a la atención, Los clientes Helm Bank seguirán siendo atendidos por la red Helm y los clientes de CorpBanca por la red CorpBanca y lo mismo continuará aplicando para los canales de atención (oficinas, cajeros y página web).

En conclusión, CorpBanca continuará avanzando en su proceso de integración, enfocado en la integración operativa y tecnológica de las dos marcas. Una vez se complete esta integración, empezaremos a operar como una sola marca. Nuestros equipos de trabajo continuarán asegurando construir la mejor entidad en beneficio de nuestros clientes.

## Institucional:

### **33. ¿Quién es CorpBanca?**

CorpBanca es un banco comercial con sede en Chile que también participa en los mercados de Colombia y Panamá. Además, cuenta con una sucursal en Nueva York y una oficina de representación en Madrid. Sus activos totales superan los US\$34.890 millones y su patrimonio alcanza US\$3.208 millones. Focalizado en grandes y medianas empresas y en personas, ofrece productos de banca universal. Su negocio lo complementa con filiales corredoras de bolsa y seguros, fiduciarias, AGF y asesorías financieras. Su notable desempeño en los últimos 18 años, lo han transformado en el cuarto mayor banco privado de Chile. En 2012 inició su proceso de regionalización y a la fecha ha adquirido dos bancos en Colombia -Banco CorpBanca Colombia y Helm Bank-, convirtiéndose en el primer banco chileno en tener filiales bancarias fuera del país. Este proceso se potencia con el reciente anuncio de fusión de CorpBanca con Itaú en Chile y con la combinación de negocios en Colombia. Se proyecta que esta asociación estratégica cree una de las instituciones financieras más sólidas de Latinoamérica con activos superiores a los US\$46.000 millones y colocaciones cercanas a los US\$35.000 millones. Después del cierre, esta transacción dará origen a una plataforma bancaria líder para la futura expansión en Latinoamérica, especialmente en Chile, Colombia, Perú y Centroamérica.

### **34. ¿Por qué llega CorpBanca a Colombia?**



Porque uno de los pilares estratégicos es su objetivo de expansión internacional y dadas las condiciones favorables de Colombia (economía estable, atracción de inversión extranjera) se decidió ingresar a este país mediante la adquisición de Santander Colombia, una entidad que reunía las características que CorpBanca buscaba (excelente rendimiento y gran capital humano). Esa misma premisa se tuvo en cuenta para la adquisición de Helm Bank, un Banco con un destacado posicionamiento a nivel de imagen y servicio y que complementa de manera integral el negocio en Colombia y el camino a la consolidación de nuestra Organización.

### **35. ¿Cuáles son los beneficios de la fusión para los clientes de ambas entidades CorpBanca – Helm?**

La integración de dos relevantes actores de la escena financiera colombiana CorpBanca – Helm ofrece una inmejorable oportunidad de crecimiento con nuevas proyecciones y tiene como principales activos a las personas, es decir, a sus clientes y colaboradores.

Está previsto que en cada una de las fases del proceso de integración se considere lo mejor de cada marca, teniendo en cuenta la exigencias de nuestros clientes.

Somos un jugador de largo plazo del mercado financiero colombiano, tanto en banca como en seguros, banca de inversión, sector bursátil y fiducia, entre otros servicios, lo que nos hace ser una Organización integral que prioriza la atención y el servicio como plataforma de gestión comercial y en esa línea, nuestros clientes seguirán contando con una entidad con capacidad de respuesta acorde con sus necesidades.

En Colombia, nuestra apuesta de crecimiento ha estado anclada en el talento local, en la capacidad de generar valor en nuestros productos y servicios y en la oportunidad única de unir experiencias, en beneficio de nuestros clientes.

Con la integración nos ubicamos como quinto grupo bancario del país a nivel de activos. Una posición privilegiada, que se traduce en la diversificación de nuestro portafolio de productos y en una constante mejora en la eficiencia y calidad del servicio que brindamos a nuestros clientes.

La prioridad de nuestra Organización es privilegiar la relación que hemos construido con nuestros clientes, y conscientes de la importancia que nuestro cliente disponga de información oportuna de este proceso, y con el compromiso de mantener y potenciar los altos niveles de calidad y transparencia, le iremos comunicando los hitos más relevantes que esta operación conlleva.

Agradecemos la confianza que nuestros clientes nos han brindado en todos estos años. Y les invitamos a ser parte de esta gran alianza que busca continuar entregando cada día, más y mejores servicios, productos y asesorías financieras.