



**Corresponsal Bancario**

**Aquí usted puede:**

- Pagar Servicios Públicos y Privatizados (Electricidad, Gas, Agua, etc.)
- Retirar los Salarios (Deducción)
- Pagar Tarjetas de Crédito y Débito
- Cotizar y Comprar el Seguro de Vida y Accidentes
- Pagar Seguridad Social (Caja Costarricense de Seguro Social - CCSS)
- Realizar Transacciones con el Banco
- Realizar Transacciones con el Banco



**Banco de Bogotá**

**CORRESPONSALES BANCARIOS**

# Contenido

Requisitos para ser  
corresponsales bancarios

Seguridad en el punto

Derechos y obligaciones  
del corresponsal

Características y beneficios  
para nuestros corresponsales

Transacciones  
habilitadas en el canal

Atención de peticiones,  
quejas y reclamos

Proceso de cuadro diario

## Características y beneficios para nuestros corresponsales bancarios



## Requisitos para ser corresponsal bancario



Tener una actividad  
comercial lícita



Tener Rut vigente



Estar registrado en Cámara  
de Comercio, mínimo con  
2 años de antigüedad

## Transacciones habilitadas en el canal



## Seguridad en el punto

Estimado corresponsal bancario, tenga en cuenta las siguientes medidas de seguridad, para evitar ser víctima de fraudes, robos y cometer faltas contra el cliente y/o usuario:

### 01

- + Abstenerse de cobrar dinero adicional por la prestación del servicio.
- + Verificar los datos de la transacción antes de hacerla efectiva, con el fin de evitar reclamaciones futuras.
- + No permita la manipulación del datafono por terceros.

### 02

- + Entregar el soporte de pago emitido por el datafono a los clientes y/o usuarios.
- + Realizar las transacciones en presencia del cliente y/o usuarios.
- + Se han evidenciado robos, en los cuales el cliente solicita un retiro y durante la digitación de su clave, cambian la transacción realizando depósitos a otras cuentas. “No descuide el datafono”

### 03

- + Verificar el dinero entregado por los clientes y/o usuarios, para evitar recibir dinero falsificado o ser víctimas de “cambiao de efectivo”.
- + En el momento de trasladar el dinero a la oficina del Banco, tenga en cuenta cuidado con las personas que intentan entablar algún tipo de conversación, ya que puede ser víctima de robos.
- + Realice el cuadro diario de las transacciones efectuadas, frente al efectivo en caja y el cupo disponible.

## Atención de peticiones, quejas y reclamos

Estimado corresponsal bancario, tenga en cuenta las siguientes recomendaciones para la atención de peticiones, quejas y reclamos.



Cualquier reclamación presentada por los usuarios o clientes que tenga relación con transacciones efectuada que generen diferencias monetarias; deberán gestionarse a través de las siguientes líneas de atención:

- + Línea Bogota 3077200 opc. 4
- + Línea Nacional 018000512805
- + Línea Corresponsal Banco de Bogotá 01800518424



Líneas de soporte técnico para datafonos.

- + Credibanco: Desde Bogotá 3278690
- + Redeban: Desde Bogotá 3323200 Opción 7
- + Línea Nacional 018000912912

Solicitudes de certificados de pagos, al correo

[solicitudes\\_gspv@bancodebogota.com.co](mailto:solicitudes_gspv@bancodebogota.com.co)



Solicitudes de devolución de efectivo por recaudos errados, se deben tramitar a través del email

[solicitudes\\_gspv@bancodebogota.com.co](mailto:solicitudes_gspv@bancodebogota.com.co), adjuntando: Carta de solicitud de reintegro dirigida al convenio a se envió la transacción reportando lo sucedido y relacionando la cuenta de corresponsalía a donde se debe reintegrar el dinero; y copia del soporte de la transacción.

## Derechos y obligaciones del corresponsal

### Obligaciones del corresponsal

Los derechos y obligaciones los encontrará descritos en el contrato de corresponsalía bancaria firmado por usted en el momento de la vinculación, en la Cláusula Decima Quinta, numerales del 1 al 40.

### Obligaciones del banco

Las obligaciones del Banco, los encontrará descritos en el contrato de corresponsalía bancaria firmado por usted en el momento de la vinculación, en la Cláusula Cuarta.



## Proceso de cuadre diario

Estimado corresponsal bancario, para tener un correcto manejo del canal, es importante conocer el proceso de conciliación diaria y realizarlo todos los días. Para realizar este proceso, debe tener en cuenta los siguientes aspectos:



Recuerde que usted puede realizar en su datafono, cierres parciales o totales al final del día.



Compare la información emitida por el datafono (tirilla de cierre), contra el efectivo de caja y los comprobantes de las transacciones realizadas durante el día, diferenciando los recaudos y los retiros.



Consulte el saldo de la cuenta de corresponsalía a través de los siguientes canales y compare los valores:

- + Enviando mensaje de texto al número 85264 con la SALDO+CTE. Para esta consulta debe tener registrado su celular en el sistema del Banco, en caso de no estar registrado, se debe realizar la actualización a través de la oficina.
- + A través de portal de internet, a través de la App de Banca Móvil o en twitter en TUITBDB



Finalmente, al siguiente día recibirá por parte del Banco, el reporte detallado de las transacciones, el cual le sirve como herramienta para validar que los cierres parciales y totales coincidan con el cierre del día anterior.

# Gracias