

Contenido

Características y beneficios para nuestros corresponsales

Requisitos para ser corresponsales bancarios

Transacciones habilitadas en el cana

Seguridad en el punto

Atención de peticiones, quejas y reclamos

Derechos y obligaciones del corresponsal

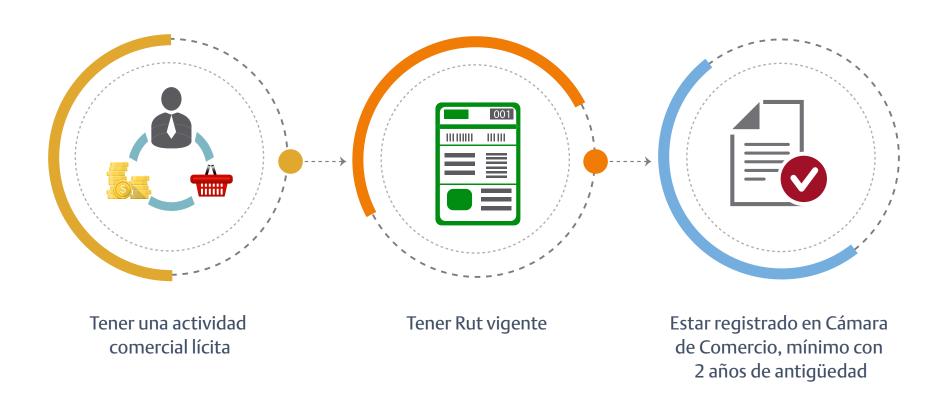
Proceso de cuadre diario

Caracteristicas y beneficios para nuestros corresponsales bancarios





Requisitos para ser corresponsal bancario





Transacciones habilitadas en el canal





Seguridad en el punto

Estimado corresponsal bancario, tenga en cuenta las siguientes medidas de seguridad, para evitar ser victima 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 victimas de "cambiazo 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 victima de robos.
- Realice el cuadre 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

 $solicitudes_gspv@bancodebogota.com.co$



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

