



Preguntas frecuentes
Credicorp Capital
Colombia

01

¿Cómo contactar a su asesor comercial?

Para **CREDICORP CAPITAL COLOMBIA SA** es importante la comunicación con nuestros clientes, comuníquese con nuestros asesores en Bogotá a través de la línea **3394400** y el número de extensión, para el resto del país **01 8000 126 66** o al correo electrónico registrado. Si no conoce la extensión marque 0 y una operadora lo atenderá.

Usted podrá comunicarse a través de estas líneas en el horario de 7:30 a.m. a 1:00 p.m. Para obtener mayor efectividad en su llamada comuníquese al móvil de su comercial en horas de la tarde.

02

¿Cómo hacer una solicitud de servicio en CREDICORP CAPITAL COLOMBIA SA?

Haga sus solicitudes de servicio a través de las líneas **telefónicas 339 44 00 en Bogotá y 01 8000 126 660** para el resto del país de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. ó a través de nuestro correo **electronicoservicioalcliente@correval.com**

03

¿Cómo solicitar su clave de internet para consultas de su cuenta?

Podrá solicitarla en el link **https://www.credicorpcapitalcolombia.com/solicitud_clave.php** para solicitudes de servicio y descargar Extractos oficiales, Certificados de Renta, Aceptación de prospectos, Pagos en línea y Consulta de saldos y movimientos.

04

¿Qué hago si olvidé mi usuario y contraseña de consulta en la página web?

Si olvidó su usuario y clave, podrá solicitarlo en el link **https://www.credicorpcapitalcolombia.com/olvido_clave.php**, a través de nuestra línea de atención al cliente **339 44 00** en Bogotá, la línea **01 8000 126 660** en el resto del país ó escribanos al correo **servicioalcliente@correval.com** para asignarle nuevamente su usuario y clave.

05

¿Cuáles son los horarios de atención de CREDICORP CAPITAL COLOMBIA SA?

- > Atención General de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
- > Ingreso de Recursos a cuentas de la comisionista de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.
- > Retiro de Recursos de cuentas de la comisionista de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.
- > Ingreso y Retiro de Recursos en los Fondos de Inversión de 8:00 a.m. a 3:00 p.m., Fin de mes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.
- > Negociación en la BVC de 9:30 a.m. a 4:00 p.m. (Desde el segundo domingo de Noviembre hasta el segundo domingo de marzo) y 8:30 a.m. a 3:00 p.m. (Desde el segundo domingo de marzo hasta el segundo domingo de Noviembre), este horario se encuentra alineado entre la BVC y la Bolsa de Estados Unidos.
- > Negociación de Divisas de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

06

¿Puedo trasladar títulos a otro cliente de Credicorp Capital Colombia SA?

Si, lo puede realizar siempre y cuando cumplan los siguientes requisitos:

- > Estar debidamente vinculados a la compañía, tanto el cliente que entrega como el que recibe los títulos.
- > El valor de los títulos a trasladar no debe superar en pesos la cantidad de 66.000 UVR'S, es decir que se debe tomar el precio de cierre de la acción del día anterior y multiplicar por el valor de la UVR, el anterior resultado es el valor máximo que se puede trasladar entre clientes por fuera de bolsa.
- > Enviar la solicitud a través de una carta firmada especificando: el nombre del cliente, destino, la especie y la cantidad de acciones a ceder.
- > El cliente que entrega las acciones debe tener disponible en su cuenta de administración de valores los recursos correspondientes al 4x1000 de dicho traslado.

07

¿Cuáles son los trámites para realizar un retiro de efectivo de mi cuenta en Credicorp Capital Colombia SA?

Sedebe enviar la solicitud de retiro mediante carta firmada con la siguiente información: Fecha actual.

- > Nombres, Apellidos y número de cédula del cliente.
- > Nombre de la entidad bancaria donde se deben abonar los recursos.
- > Nombre del titular de la cuenta.
- > Número y tipo de cuenta.
- > Valor de retiro.

08

¿Cuál es el monto mínimo de inversión?

Nuestros montos de inversión con la comisionista son los siguientes:

- > Etrading (Compra y venta de títulos en línea por internet): a partir de \$10.000.000.00.
- > Comisionista (para productos como: Compra y venta de Títulos, Fondos de Inversión, Derivados, cuentas de Margen, entre otros): a partir de \$30.000.000.00.

09

¿Cuándo aplica el cobro de Gravamen Movimiento Financiero (GMF o 4*1000) si realizo un retiro de dinero de mi cuenta en Credicorp Capital ?

1. Traslado de dinero desde mi cuenta en Credicorp Capital Colombia S.A. a cuentas bancarias de un tercero.
2. Traslado de dinero que se encuentra sin invertir en Credicorp Capital Colombia S.A. (dinero que no sean producto de una venta de títulos y/o producto de un pago de dividendos).

10

¿Cuándo estos retiros son exentos?

Son exentos de GMF (4*1000) los retiros de dinero producto de una operación en bolsa y/o recibido por pago de dividendos, además de los retiros a una cuenta bancaria del mismo beneficiario.

11

¿Cómo puedo realizar la actualización de mis datos?

Las actualizaciones de datos básicos (teléfonos, direcciones y correo electrónico) se pueden realizar por la página web www.credicorpcapitalcolombia.com digitando su usuario y contraseña, en la pestaña OPCIONES, o al correo electrónico servicioalcliente@correval.com, los demás datos, serán actualizados mediante una comunicación formal dirigida a su asesor comercial.