

## Administración Valores

### Cómo operamos

1. Contacte a su comercial (confirme su nombre y número de cedula).
2. Manifieste la intención de realizar una operación y confirme los términos de su orden teniendo en cuenta:
  - ✓ La identificación del título por negociar (tipo de activo, emisor, plazo, cantidad).
  - ✓ La determinación del precio (precio del mercado, precio mínimo, precio máximo).
  - ✓ El tipo de orden emitida (compra, venta, repo, etc.).
  - ✓ La vigencia de la orden (máximo cinco días).
3. Esté atento a la confirmación de la operación. Si no ha recibido confirmación alguna en un plazo razonable, por favor comuníquese con el área de Servicio al Cliente o su asesor comercial.
4. Si usted vende y desea disponer de los recursos, debe enviar la carta de instrucción debidamente firmada, informando la forma de giro por algunos de los siguientes canales:
  - ✓ Fax: 3384476, e-mail: [lw@correval.com](mailto:lw@correval.com) o al correo electrónico de su asesor comercial indicando en el asunto: su número de identificación sin dígito de verificación.
  - ✓ Página web: [www.credicorpcapitalcolombia.com](http://www.credicorpcapitalcolombia.com) con su usuario y contraseña opción "envío de instrucciones express", podrá adjuntar sus documentos (estos llegarán automáticamente a su asesor comercial para ser tramitados).
  - ✓ Para los clientes de La Plataforma **E-trading**, adicional a los medios anteriores, pueden enviar sus instrucciones al correo electrónico [etrading@credicorpcapital.com](mailto:etrading@credicorpcapital.com).
5. Si usted desea trasladar títulos a Credicorp Capital Colombia S. A., debe informar a su comercial por un medio verificable (correo electrónico, teléfono o carta) el tipo, emisor y la cantidad nominal del título por trasladar y, posteriormente, debe enviar una carta con estas mismas características a la contraparte especificando el número de cuenta DECEVAL, en este caso 136.
6. Si usted desea trasladar títulos a su nombre o a otro beneficiario, debe enviar la carta de instrucción debidamente firmada especificando el código del depositante, nombre, tipo y número de identificación, cantidad y especie de los títulos por trasladar. Este traslado no puede superar los 66.000 UVR.

### Horarios de atención:

Credicorp Capital Colombia: 8:00 a.m. - 6:00 p.m.

**Para ingresos:** 8:00 a.m. - 3:00 p.m. El horario de los ingresos se encuentra alineado a la prestación de servicios de las entidades bancarias. Lo recibido después de las 3:00 p.m. será procesado al día siguiente hábil.

**Para retiros:** 8:00 a.m. - 1:30 p.m. Las instrucciones enviadas para retiros después de las 12:00 m. pueden quedar efectivas después de las 6:00 p.m. o al día siguiente hábil. Para retiros a través del portal transaccional se realizan en horario de 8:00 a.m. – 3:00pm.

### Negociación en la BVC:

- 9:30 a.m. - 4:00 p.m. (Desde el primer domingo de noviembre hasta el segundo domingo de marzo)
  - 8:30 a.m. - 3:00 p.m. (Desde el segundo domingo de marzo hasta el primero domingo de noviembre)
- Horario alineado entre la Bolsa de Valores de Colombia y la Bolsa de Estados Unidos.

**Tarifas:** Consulte nuestra página web [www.credicorpcapitalcolombia.com](http://www.credicorpcapitalcolombia.com), opción Tarifas.

### Credicorp Capital Colombia S.A.

Calle 34 # 6-65 Bogotá – Sede Principal

[www.credicorpcapitalcolombia.com](http://www.credicorpcapitalcolombia.com)

Teléfono:(57-1) 3394400 Bogotá; Línea gratuita  
018000126660

Correo electrónico: [servicioalcliente@credicorpcapital.com](mailto:servicioalcliente@credicorpcapital.com)

**Defensoría del Consumidor Financiero**

Calle 70 A No. 11-83

Teléfono:(57-1) 543 9850 – 235 1604;

Correo electrónico: [reclamaciones@defensoriaalg.com.co](mailto:reclamaciones@defensoriaalg.com.co)