



Preguntas frecuentes

1

¿Cómo contactar a su asesor comercial?

Para Credicorp Capital Colombia S.A. es importante la comunicación con nuestros clientes, comuníquese con nuestros asesores comerciales en Bogotá a través de la línea (601) 339 4400 y el número de extensión, para el resto del país 01 8000 126 660 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 asesor comercial en horas de la tarde.

2

¿Cómo hacer una solicitud de servicio en Credicorp Capital Colombia S.A.?

Haga sus solicitudes de servicio a través de las líneas telefónicas (601) 339 4400 en Bogotá y 01 8000 126 660 para el resto del país de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. o a través de nuestro correo electrónico servicioalcliente@credicorpcapital.com

3

¿Cómo solicitar su usuario y clave en nuestro portal de clientes para consultas de sus productos?

Podrá solicitarla en el siguiente enlace: https://www.credicorpcapitalcolombia.com/modules/solicitarContrasena/solicitar_contrasena.php.

En este portal usted podrá realizar solicitudes de servicio, descargar extractos oficiales, certificados tributarios, aceptación de prospectos, pagos en línea y consulta de saldos y movimientos, entre otros.

4

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

Si olvidó su usuario y clave, podrá solicitarlo en el siguiente enlace:

https://www.credicorpcapitalcolombia.com/modules/recuperarContrasena/recuperar_contraseña.php o a través de nuestra línea de atención al cliente (601) 339 4400 en Bogotá y 01 8000 126 660 en el resto del país o escríbanos al correo servicioalcliente@credicorpcapital.com para asignarle nuevamente su usuario y clave.

5

¿Cuáles son los horarios de atención de Credicorp Capital Colombia S.A.?

- Atención General de 7:30 a.m. a 5:30 p.m.
- Ingreso de Recursos a los productos de la comisionista de 8:00 a.m. a 3:00 p.m.
- Retiro de Recursos de los productos de la comisionista de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. Para retiros a través del portal transaccional se realizan en horario de 8:00 a.m- 3:00 p.m.
- Ingreso y Retiro de Recursos en los Fondos de Inversión de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. Las instrucciones enviadas después de las 12:00 m. pueden quedar efectivas después de las 6:00 p.m o al día siguiente hábil. Fin de mes de 8:00 a.m. a 11:00 p.m. Para retiros a través del portal transaccional se realizan en horario de 8:00 a.m a 3:00 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.

6

¿Puedo trasladar títulos a otro cliente de Credicorp Capital Colombia S.A.?

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 producto de administración de valores los recursos correspondientes al 4×1000 de dicho traslado.

7

¿Cuáles son los trámites para realizar un retiro de efectivo de mi producto en Credicorp Capital Colombia S.A.?

Se debe enviar la solicitud de retiro mediante carta firmada con la siguiente información:

- Fecha actual.
- Nombres, Apellidos y número de cedula 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.

8

¿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 Persona Natural para productos como: Compra y venta de Títulos, Fondos de Inversión, Derivados, cuentas de Margen, entre otros): a partir de \$500.000.000.00, la cual puede ser producto del traslado de títulos o la composición total de sus inversiones sin importar el vehículo.

Persona Jurídica: Empresas con ventas/año \geq 30.000 MM COP / Empresas con ventas/año $<$ 30.000 MM COP que generen más de 500 K al mes / Constructoras.

9

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

- Traslado dinero desde mi producto en Credicorp Capital Colombia S.A a cuentas bancarias de un tercero.
- Traslado dinero que se encuentra sin invertir en Credicorp Capital Colombia S.A (dinero que no sea 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 a través del correo electrónico servicioalcliente@credicorpcapital.com, los demás datos, serán actualizados mediante una comunicación formal dirigida a su asesor comercial o con el diligenciamiento del formato de actualización ubicado en el siguiente enlace:

Persona Natural

https://www.credicorpcapital.com/Colombia/Documents/Hagase_Cliente/Per_Natural/Formulario%20de%20Actualizaci%C3%B3n%20-%20PN.pdf

Persona Jurídica

https://www.credicorpcapital.com/Colombia/Documents/Hagase_Cliente/Per_Juridica/FormularioActualizacion-PJ.pdf

