

## Preguntas Frecuentes – Nuevo Proceso de Reintegro de Divisas Banco de Bogotá:

- ¿Qué debe tener en cuenta un caficultor para hacer el proceso de Reintegro de Divisas por la Banca Virtual del Banco de Bogotá?

El caficultor debe tener correo electrónico y tener a la mano su número de cuenta.

- ¿Qué tipo de cuenta es la Cuenta Cafetera?

La Cuenta Cafetera es una *cuenta de ahorros*.

- ¿Dónde puede consultar un caficultor el número de su Cuenta Cafetera?

El número de cuenta puede tomarse de la App o de la Banca Virtual (página web) del Banco.

- ¿Cómo activa un caficultor el token móvil de su App del Banco de Bogotá?

El instructivo para la activación del token móvil se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.bancodebogota.com/wps/themes/html/minisitios/canales/activaciones-bloqueos/activacion-token/banca-movil.htm>

- ¿Es necesario hacer el proceso por la Banca Virtual o existe otra alternativa? Tanto para la negociación como para el envío de documentos.

Por ahora es en la Banca Virtual. Tramitar las operaciones por el portal transaccional permite mayor agilidad en el trámite de reintegro ya que pueden negociar, diligenciar documentos y radicar la operación a través de este canal.

La otra opción es negociar telefónicamente y diligenciar los formatos de compra de divisas e información mínima cambiaria, imprimir, firmar y radicar en la oficina más cercana para trámite de la operación.

- Si se elige la opción telefónica, ¿el caficultor debe radicar la documentación ese mismo día o tiene algún plazo de tiempo para radicarla?

Si negocia telefónicamente, el caficultor debe radicar los documentos el mismo día a más tardar a la 2:00pm.

- ¿Las órdenes de pago en moneda extranjera tienen vigencia para monetizarlas o permanecen activas indefinidamente?

Las órdenes de pago son un medio de pago cuyo único beneficiario es el titular de cuenta a quien están dirigidas, por este motivo se sugiere reintegrarlas a más tardar dentro de los 30 días calendario después de que el banco las recibe.

- Al aceptar la monetización, ¿la operación se debe cumplir el mismo día?

Así es, es importante tener en cuenta que una vez se acepta la monetización, se debe cumplir la operación el mismo día, de lo contrario hay una multa para el beneficiario del pago.

- Al estar haciendo el proceso por la Banca Virtual, una vez se presiona *Negociar*, ¿los recursos se monetizan de forma simultánea o se puede elegir una fecha diferente?

Una vez las divisas son negociadas por el portal, se debe cumplir la monetización el mismo día, no existe la opción de escoger una fecha diferente.

- ¿La plataforma permite hacer cambio en otras monedas, o solamente dólares?

La plataforma permite negociar en otras monedas diferentes al dólar (Ej.: euros, yenes, libras esterlinas, Etc.). Sólo monedas autorizadas por el Banco República y con las cuales el Banco de Bogotá tiene cuentas en el exterior.

- Al estar haciendo el proceso por la Banca Virtual, ¿qué pasa si un usuario presiona *Eliminar*? ¿qué se elimina? ¿se debe volver a cargar toda la documentación?

Si le da *Eliminar* al momento de diligenciar documentos en el estado borrador cliente, el caficulator debe volver a iniciar el proceso desde la opción diligenciar documentos.

- ¿Cómo hace un caficulator para darle a su cliente las instrucciones de giro? ¿Cuáles son y dónde están disponibles? (tanto para dólares como para otras monedas).

Las instrucciones para recibir transferencias en las diferentes monedas se encuentran detalladas en el archivo *Instrucciones de las transferencias 2023v1.pdf*. También pueden ser solicitadas por el caficulator a través de la línea del Banco en Bogotá: 60-1 3810500.

- Adicional al diligenciamiento de los datos básicos, que sólo se hace la primera vez, ¿un caficulator debe hacer algo más para que quede habilitado el servicio de reintegro de divisas en la Banca Virtual del Banco?

Con la activación inicial del servicio en la Banca Virtual, queda habilitado para que haga uso cada vez que lo requiera.