



MANUAL DE TESORERÍA
CIRCULAR EXTERNA OPERATIVA Y DE SERVICIOS
DTE-406

Hoja 074-00

Fecha: **23 DIC 2020**

Destinatario: Superintendencia Financiera de Colombia, Asociación Bancaria y de Entidades Financieras, Bancos Comerciales, Compañías Transportadoras de Valores, Personas Naturales y Jurídicas, Oficina Principal y Sucursales del Banco de la República, Agencias Culturales y Fábrica de Moneda.

ASUNTO 074: SERVICIOS DE TESORERÍA

La presente circular reemplaza las hojas 74-8 a la 74-13 y reemplaza el Anexo No. 1 de la Circular Externa Operativa y de Servicios DTE-406 del 10 de diciembre de 2019, correspondiente al Asunto 74 denominado “SERVICIOS DE TESORERÍA” del Manual de Tesorería.

Mediante la presente actualización se elimina el numeral 4.1. “Recepción de consignaciones” servicio que no se presta actualmente en las ventanillas de atención al público del Banco de la República. Adicionalmente, se incluye en el Anexo No. 1 la ciudad de Montería como parte de las ciudades en donde se prestan servicios de Centros Complementarios de Efectivo.

Atentamente,


LUISA FERNANDA SILVA ESCOBAR
Gerente Ejecutiva (E)


LUZ HELENA GARCIA CORTÉS
Subgerente Industrial y de Tesorería (E)



**CIRCULAR EXTERNA OPERATIVA Y DE SERVICIOS
DTE - 406**

Hoja 074- 8

Fecha: **23 DIC 2020**

ASUNTO: 74 : SERVICIOS DE TESORERÍA

Operativa y de Servicios DTE-182, Asunto 29 “Consultas sobre cambiabilidad y autenticidad de billetes y monedas emitidos por el Banco de la República”.

Por consiguiente, le entregará al usuario copia del formulario BR-3-417-0 “Billetes o monedas retenidos por falsedad o cambiabilidad” (Anexo 5 y enlace en la Web http://www.banrep.gov.co/sites/default/files/reglamentacion/archivos/especies_retenidas_entidad.pdf), diligenciado con los datos personales del usuario y los de identificación del (de los) billete(s) retenido(s), en el cual el usuario indicará el origen del deterioro, dejándose así constancia de su remisión para su posterior estudio y calificación, indicando “en consulta”.

Una vez analizado el billete, el Banco informará al usuario la decisión final sobre su cambiabilidad, conforme a lo previsto en la Circular Externa Operativa y de Servicios DTE-182, Asunto 29 “Consultas sobre cambiabilidad y autenticidad de billetes y monedas emitidos por el Banco de la República”.

- f) El usuario debe reportar las inquietudes que se generen en el desarrollo de la operación de cambio en relación con el servicio prestado, antes de abandonar la ventanilla y, si lo requiere, solicitar al cajero la presencia de una persona con cargo superior.
- g) El usuario debe presentar cualquier reclamación por inexactitud de una operación de cambio mediante una comunicación escrita dirigida al Director del Departamento de Tesorería en la Oficina Principal o al Gerente en las Sucursales, enviada a través del Sistema de Atención al Ciudadano del Banco, disponible en el siguiente vínculo: <http://www.banrep.gov.co/atencion-ciudadano>
- h) El usuario se abstendrá de usar su teléfono celular durante toda la actuación en ventanillas de tesorería.
- i) El usuario podrá solicitar, por su cuenta, el acompañamiento que brinda de manera gratuita la Policía Nacional, comunicándose a la línea de emergencias nacional.

4. OTROS SERVICIOS AL PÚBLICO EN LAS VENTANILLAS DE TESORERÍA DEL BANCO

En las ventanillas de tesorería del Banco ubicadas en Bogotá y sus sucursales se atenderán además las operaciones de venta de metales preciosos (oro, plata y platino) de acuerdo con lo establecido en la Circular Externa Operativa y de Servicios DTE-171 Asunto: 8 “Venta de oro, plata y platino para usos industriales”.⁸

⁸ Puede ser consultada en <http://www.banrep.gov.co/es/reglamentacion-temas/2213> literal a.

No. Bo. Luz Ullena Jr. LFSE



**CIRCULAR EXTERNA OPERATIVA Y DE SERVICIOS
DTE - 406**

Hoja 074- 9

Fecha: **23 DIC 2020**

ASUNTO: 74 : SERVICIOS DE TESORERÍA

5. OPERACIONES DE TESORERÍA CON CENTROS COMPLEMENTARIOS DE EFECTIVO- CCEs

5.1. Aspectos generales.

El Banco de la República ha suscrito contratos con compañías transportadoras de valores para la prestación de los servicios de operación como Centros Complementarios de Efectivo – CCEs (comprenden los actualmente denominados como CUEs y CE).

Los Centros Complementarios de Efectivo (CCEs) son lugares operados bajo responsabilidad de dichas compañías, en los cuales previo depósito por parte del Banco de la República de un fondo de billetes y moneda metálica, estas realizan con entidades financieras y el público las operaciones de tesorería autorizadas por el Banco de la República.

5.2. Operaciones de tesorería.

Los CCEs pueden atender las siguientes operaciones de tesorería, según el caso:

- a) Provisión de moneda metálica a entidades financieras.
- b) Consignaciones de moneda metálica de entidades financieras.
- c) Cambios de efectivo a entidades financieras y a otros terceros (por billete de baja denominación y moneda metálica).
- d) Cambios de efectivo a entidades financieras y a otros terceros (por billete de alta denominación).
- e) Servicio de ventanilla de atención al público para cambio de efectivo.
- f) Cambio de moneda metálica por moneda metálica.

A continuación, se describen las operaciones mencionadas:

a) Provisión de moneda metálica a entidades financieras:

Las entidades financieras que requieran provisión de moneda metálica para atender sus operaciones podrán hacerlo a través de los CCEs autorizados (Ver Anexo 1), con la oportunidad que cada entidad defina. En este caso, la entidad financiera registrará su solicitud de retiro a través del sistema ANTARES⁹, discriminando el monto requerido por denominación, la fecha en la cual va a efectuar la operación y el nombre del CCE donde la va a tramitar.

⁹ ANTARES es el sistema dispuesto por el Banco de la República para el trámite de las operaciones de efectivo con las entidades financieras y los CCEs.

Yo. Bo. Luz Helena J.

LFSE



**CIRCULAR EXTERNA OPERATIVA Y DE SERVICIOS
DTE - 406**

Hoja 074- 10

Fecha: **23 DIC 2020**

ASUNTO: 74 : SERVICIOS DE TESORERÍA

Las entregas de moneda se realizarán en bolsas completas conformadas por mil o dos mil monedas, conforme a la presentación estándar descrita en el numeral 2.8. del Capítulo 2. CONCEPTOS GENERALES de esta circular.

b) Consignaciones de moneda metálica de entidades financieras:

Las entidades financieras que tengan Cuenta de Depósito en el Banco de la República y requieran efectuar consignaciones de moneda metálica en su Cuenta de Depósito podrán efectuar dichas operaciones en los CCEs autorizados¹⁰, de acuerdo con lo establecido en la Circular Externa Operativa y de Servicios DTE-164 Asunto 01: “Consignaciones sujetas a verificación y operaciones de cambio de efectivo”.¹¹

c) Cambios de efectivo a entidades financieras y a otros terceros (por billete de baja denominación y moneda metálica):

Los CCEs autorizados (Ver Anexo 1) podrán, por su cuenta y riesgo, realizar con entidades financieras y otros terceros, o con el CCE mismo, algunas de las siguientes operaciones de cambio, según el caso, las cuales no tendrán costo para el usuario:

- (i) Recibir billetes de alta denominación en cualquier estado (aptos o deteriorados) y entregar a cambio el valor equivalente en billetes aptos de baja denominación o moneda metálica de cualquier denominación.
- (ii) Recibir billetes deteriorados de baja denominación y entregar a cambio el valor equivalente en billetes aptos de baja denominación o moneda metálica de cualquier denominación.

d) Cambios de efectivo a entidades financieras y a otros terceros (por billete de alta denominación):

Los CCEs autorizados (Ver Anexo 1) podrán, por su cuenta y riesgo, realizar con entidades financieras y otros terceros, o con el CCE mismo, la siguiente operación de cambio, la cual no tendrá costo para el usuario:

- (i) Recibir billetes deteriorados de alta denominación y entregar a cambio el valor equivalente en billetes aptos de la misma denominación.

¹⁰ En algunos CCEs esta operación requiere autorización previa de la Dirección del Departamento de Tesorería (ver Anexo 1).

¹¹ Puede ser consultada en <http://www.banrep.gov.co/es/normatividad/operaciones-con-entidades-financieras-y-transportadoras-de-valor>

Yo. Do. Luz Helena J.

LFSE



**CIRCULAR EXTERNA OPERATIVA Y DE SERVICIOS
DTE - 406**

Hoja 074- 11

Fecha: **23 DIC 2020**

ASUNTO: 74 : SERVICIOS DE TESORERÍA

e) Servicio de ventanilla de atención al público para cambio de efectivo:

Los CCEs que tengan autorizado el servicio de ventanilla de atención al público para cambio de efectivo (Ver Anexo 1) realizarán dichas operaciones sin costo para el usuario. Las operaciones de cambio de efectivo son las siguientes:

- (i) Recibir billetes de alta denominación en cualquier estado (aptos o deteriorados) y entregar a cambio el valor equivalente en billetes aptos de baja denominación o moneda metálica de cualquier denominación.
- (ii) Recibir billetes deteriorados de baja denominación y entregar a cambio el valor equivalente en billetes aptos de baja denominación o moneda metálica de cualquier denominación.

f) Cambio de moneda metálica por moneda metálica:

Los CCEs autorizados (Ver Anexo 1) podrán, por su cuenta y riesgo, realizar con entidades financieras y otros terceros, o con el CCE mismo, la siguiente operación de cambio, la cual no tendrá costo para el usuario:

- Recibir moneda metálica de cualquier denominación y entregar a cambio el valor equivalente en moneda metálica de cualquier otra denominación.

Para todas las operaciones mencionadas anteriormente se tendrá en cuenta que:

- a) Las entregas de moneda se realizarán por el CCE en bolsas completas conformadas por mil o dos mil monedas, conforme a la presentación estándar descrita en el numeral 2.8. del Capítulo 2. CONCEPTOS GENERALES de esta circular.
- b) En caso de que durante las operaciones de cambio el CCE encuentre algún billete falso o falso con alteración no accidental (ANA), lo retendrá y remitirá al Departamento Técnico Industrial del Banco de la República en la Central de Efectivo en Bogotá, atendiendo el procedimiento previsto por el Banco en la Circular Externa Operativa y de Servicios DTE-182, Asunto 29 “Consultas sobre cambiabilidad y autenticidad de billetes y monedas emitidos por el Banco de la República”.

6. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En cumplimiento del régimen de protección de datos personales (Ley 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012, Decreto 1074 de 2015 y demás normas que los modifiquen, complementen o sustituyan), el BANCO DE LA REPÚBLICA informa su política sobre el tratamiento de los datos personales suministrados por los usuarios en el curso de la prestación de los servicios de tesorería previstos en la presente Circular.

No. Bo. Luz Velasco Jr. *LFSE*

**CIRCULAR EXTERNA OPERATIVA Y DE SERVICIOS
DTE - 406**Fecha: **23 DIC 2020****ASUNTO: 74 : SERVICIOS DE TESORERÍA**

Datos Generales - Responsable: BANCO DE LA REPÚBLICA, NIT No. 8600052167, Oficina Principal: Bogotá D.C. Contacto: A través del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC): puntos de atención presencial, Centro de atención telefónica (Línea gratuita nacional: 01 8000 911745), atención vía web. Para mayor información, consulte la página Web del Banco de la República <http://www.banrep.gov.co/atencion-ciudadano> en la sección “Sistema de Atención al Ciudadano (SAC)”.

Finalidad del tratamiento: Los datos así suministrados al BANCO DE LA REPÚBLICA serán objeto de tratamiento (recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión) con la finalidad de cumplir adecuadamente con los servicios de tesorería descritos en la presente circular, incluyendo la construcción de indicadores y estadísticas para el seguimiento y control de los mismos, los controles de ley, así como para dar cumplimiento a sus demás funciones constitucionales y legales.

El Banco de la República está comprometido con la seguridad y protección de los datos personales de que es responsable, y sus sistemas de gestión para manejo de información cuentan con las certificaciones vigentes ISO 9001 e ISO/IEC 27001, ésta última referida a la seguridad de la información. De esta manera, buena parte de las políticas y estándares del sistema de gestión de la información de la Entidad están enfocadas a proteger la confidencialidad de la información; por ello, dispositivos de control de acceso y/o autenticación a la red, software para manejar niveles de autorización, monitorear la actividad en los sistemas y registro de estas actividades, son algunos de los mecanismos que soportan estas políticas y estándares. La conservación de los documentos e información se efectúa en cumplimiento y dentro de los términos señalados en el artículo 55 de la Ley 31 de 1992.

Ejercicio de los derechos de los titulares de los datos personales: Los titulares de los datos personales, podrán acceder, conocer, actualizar y rectificar dichos datos; ser informados sobre el uso dado a los mismos; presentar consultas y reclamos sobre el manejo de dichos datos; revocar la autorización o solicitar la supresión de sus datos, en los casos en que sea procedente, y los demás derechos que le confiere la Ley. Para ejercer tales derechos podrá emplear los mecanismos de contacto antes mencionados. Los procedimientos y términos para la atención de consultas, reclamos y demás peticiones referidas al ejercicio del derecho de habeas data seguirán lo dispuesto en la Ley 1266 de 2008 y los principios sobre protección de datos contemplados en la Ley 1581 de 2012.

Políticas o lineamientos generales de tratamiento de los datos personales: Puede consultarse en la página web del BANCO DE LA REPÚBLICA <http://www.banrep.gov.co/proteccion-datos-personales> en la sección “Protección de Datos Personales – Habeas Data”.

Fecha de entrada en vigencia: 22 de septiembre de 2016.

(ESPACIO DISPONIBLE)

No. Bo. Luz Helena J.

LFSE



CIRCULAR EXTERNA OPERATIVA Y DE SERVICIOS
DTE - 406
ANEXO No. 1

Hoja 074-A1-1

Fecha: **23 DIC 2020**

ASUNTO 074: SERVICIOS DE TESORERÍA

**UBICACIÓN Y SERVICIOS PRESTADOS POR LOS
 CENTROS COMPLEMENTARIOS DE EFECTIVO (CCEs)**

CIUDAD	TRANSPORTADORA DE VALORES	SERVICIOS					
		Provisión de Moneda Metálica a Entidades Financieras (a)	Consignaciones de moneda metálica de entidades financieras (b)	Cambios de efectivo (baja denominación) (c)	Cambios de efectivo (alta denominación) (d)	Servicios de ventanilla (e)	Cambio moneda por moneda (f)
Bogotá	Brinks	✓	✓	✓			✓
	Prosegur	✓	✓	✓			✓
	Transbank	✓	✓	✓			✓
	Transportadora de Valores del Sur (TVS)	✓	✓	✓			✓
Barranquilla	Brinks	✓	✓	✓			✓
	Prosegur	✓	✓	✓			✓
	Transportadora de Valores del Sur (TVS)	✓	✓	✓			✓
Cali	Brinks	✓	✓	✓			✓
	Prosegur	✓	✓	✓			✓
	Transbank	✓	✓	✓			✓
	Transportadora de Valores del Sur (TVS)	✓	✓	✓			✓
Medellín	Brinks	✓	✓	✓			✓
	Prosegur	✓	✓	✓			✓
	Transportadora de Valores del Sur (TVS)	✓	✓	✓			✓
Bucaramanga	Prosegur	✓	✓	✓			✓
	Transbank	✓	✓	✓			✓
Montería	Prosegur	✓	✓	✓			✓
	Brinks	✓	✓	✓			✓

16.03.2021

LFSE



CIRCULAR EXTERNA OPERATIVA Y DE SERVICIOS
DTE - 406
ANEXO No. 1

Hoja 074-A1-2

Fecha: 23 DIC 2020

ASUNTO 074: SERVICIOS DE TESORERÍA

CIUDAD	TRANSPORTADOR A DE VALORES	SERVICIOS					
		Provisión de Moneda Metálica a Entidades Financieras (a)	Consignaciones de moneda metálica de entidades financieras* (b)	Cambios de efectivo (baja denominación) (c)	Cambios de efectivo (alta denominación) (d)	Servicios de ventanilla (e)	Cambio moneda por moneda (f)
Cartagena	Brinks		✓	✓	✓	✓	
	Prosegur		✓	✓	✓		
	Transbank		✓	✓	✓		
Florencia	Prosegur		✓	✓	✓	✓	
Manizales	Brinks		✓	✓	✓	✓	
	Prosegur		✓	✓	✓		
	Transbank		✓	✓	✓		
Neiva	Brinks		✓	✓	✓		
	Prosegur		✓	✓	✓	✓	
Pereira	Brinks		✓	✓	✓		
	Prosegur		✓	✓	✓	✓	
Popayán	Brinks		✓	✓	✓		
	Prosegur		✓	✓	✓		
	Transportador a de Valores del Sur		✓	✓	✓	✓	
Santa Marta	Brinks		✓	✓	✓		
	Prosegur		✓	✓	✓	✓	
Sincedejo	Brinks		✓	✓	✓		
	Prosegur		✓	✓	✓	✓	
Valledupar	Brinks		✓	✓	✓		
	Prosegur		✓	✓	✓	✓	

*Todas las consignaciones de moneda en las CCE de esta página requieren autorización previa del Depto. de Tesorería

Yo (Co. del Tesoro)

LFSE