Para la transacción tenga en cuenta las siguientes indicaciones:

1. Diligencie completamente el formulario BR-2-008-0 “Solicitud de cambio de efectivo en ventanilla”, en letra imprenta legible, sin tachones ni enmendaduras, indicando el monto total del efectivo a cambiar, así como el detalle (las denominaciones) de los valores que solicita a cambio; los datos de quien realiza la operación y la información del tercero (si realiza el cambio a favor de otra persona natural o jurídica)[1].

2. Solicite un turno en el punto de información al Público del área de Tesorería en la Sucursal. Para el registro en el sistema de asignación de turnos debe presentar su documento de identificación e indicar la cantidad de operaciones que va a realizar. El funcionario le devolverá su documento de identidad, junto con una papeleta que contiene el tipo y número de turno, fecha y hora de asignación y cualquier otro dato que el Departamento de Tesorería considere.

3. Luego, diríjase a la sala de espera y preste atención al monitor de turnos, el cual le indicará la ventanilla que atenderá su transacción; si pasado un tiempo prudencial el usuario no se acerca, el cajero declarará ausente el turno y procederá con el siguiente.

Para su información disponemos de las siguientes opciones para solicitar cambio de billete:

- Cuyo monto sea igual o inferior a un millón de pesos[2]: en esta transacción solo se entregan billetes.
- Cambios mayores a un millón de pesos para usuarios que necesiten billetes de baja denominación en las cantidades que desee (paquetes, pacas, fajos o unidades) y moneda metálica en bolsas.
- En presentación estándar[3] para los usuarios que requieran que el billete de baja denominación les sea entregado en fajos, pacas o paquetes, es decir sin incluir unidades, y la moneda metálica en bolsas.
- Cambio de billete mediante solicitud de citas: para usuarios en Bogotá que deseen realizar la transacción sin necesidad de hacer fila o pedir turno, por lo menos con un día hábil de antelación de cuando requieren el servicio, deben solicitar cita en los teléfonos (+57) 601 343-0680 o (+57) 601 343-0702 en horario de 7:00 a. m. a 1:00 p. m., donde se le informará la hora en la que será atendido.

Para todos los servicios el Banco ha establecido atención preferencial para adultos mayores, personas en condición de discapacidad, mujeres embarazadas o personas con niños en brazos. Esta modalidad aplica para transacciones de bajo valor; así mismo, solo permite la entrega de billetes a esta clase de usuarios.

Adicionalmente, el Banco de la República atiende solicitudes de cambio de billete deteriorado, siempre y cuando los ejemplares cumplan con los parámetros de cambiabilidad establecidos en nuestra Circular Externa Operativa y de Servicios DTE-182.

Otras recomendaciones:

- El sistema de asignación de turnos no permite asignar turnos simultáneos a un mismo usuario.
- Los billetes para cambiar deben estar organizados, contados y separados por denominación, preferiblemente conformando fajos de 100 piezas si la cantidad lo permite.
- Si dentro del dinero que el usuario entrega se detectan billetes falsos o no cambiables, se expedirá el formulario BR-3-417-0 “Billetes o monedas retenidas por falsedad o cambiabilidad”, diligenciado con datos personales y los de identificación del (de los) billete(s) retenido(s), con el propósito de indicar la procedencia del (de los) mismo(s) o la(s) causa(s) que originó(aron) su deterioro, como constancia de su retención.
- Igualmente, serán retenidos los billetes en los que el estado de deterioro impida establecer su cambiabilidad. En este caso los billetes serán calificados en el formulario BR-3-417-0 como “en consulta” y, una vez sean analizados, se informará al usuario el concepto final.
- Son catalogados como de alta denominación los tres billetes de mayor valor que el Banco de la República ha puesto en circulación. De baja denominación serán los restantes.
- Si en el cambio solicita monedas metálicas, se le entregarán bolsas cuyos contenidos están conformados de la siguiente manera:

Cuadro 1. Unidades de empaque para la moneda metálica

Denominación	Cantidad de piezas por bolsa	Valor de cada bolsa
$50	2.000	$100.000
$100	2.000	$200.000

$200	1.000	$200.000
$200	2.000	$400.000
$500	1.000	$500.000
$1.000	1.000	$1.000.000

De acuerdo con lo establecido en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, capítulo XVI: Prevención de actividades delictivas, y en la Circular Externa 007 de 1996 de la Superintendencia Financiera, si el monto de la transacción es igual o superior a los diez millones de pesos, se debe firmar el formulario BR-3-592-0 “Informe de transacciones en efectivo”, que el cajero le entregará debidamente diligenciado. Este requisito es indispensable para continuar con la transacción.

No descuide en ningún momento el dinero y observe el conteo del dinero realizado por parte del cajero; además, verifique los valores recibidos antes de retirarse de la ventanilla.

---

[1] En este caso el emisario debe presentar una carta expedida por la persona natural o jurídica, mediante la cual lo autorice para tramitar este tipo de operaciones, con una vigencia no mayor a noventa días.

[2] Monto sujeto a cambio sin previo aviso.

[3] Se define como presentación estándar a las unidades de empaque establecidas por el Banco de la República para el numerario. Para los billetes: a) fajo (cien billetes), b) paca (diez fajos) y c) paquete (diez pacas). Para la moneda metálica: según la denominación, bolsas con mil o dos mil unidades, como se detalla en el Cuadro 1.