

Preguntas y Respuestas relacionadas con tus productos

Como es de tu conocimiento, como parte de nuestro proceso de ajuste de la estrategia de Itaú en Colombia, **firmamos un acuerdo para la cesión de algunos pasivos, activos y contratos con foco en la Banca de Persona Natural en Colombia y Panamá a Banco de Bogotá y Banco de Bogotá Panamá.**

Considerando que esta transacción fue aprobada por la **Superintendencia Financiera de Colombia**, mediante la **Resolución No. 0892** y ratificando nuestro compromiso de entregarte información relevante, te explicamos los aspectos a tener en cuenta para la gestión de tus productos actuales con Itaú.

1. ¿Mis productos se verán afectados si se trasladarán al Banco de Bogotá? ¿En qué condiciones?

Los productos, cuenta de ahorros, cuenta infantil, cuenta corriente, Itaú rentable, CDT, AFC y ahorro programado serán trasladados al Banco de Bogotá, sin cambios en las condiciones. Los Fondos de Inversión en Miami y los Fondos de Inversión Colectiva (FICs) no se verán afectados. Ambos tipos de productos continuarán siendo ofrecidos y administrados a través de la operación de las compañías filiales de Itaú.

2. ¿Qué pasa si no quiero que mis productos pasen a Banco de Bogotá?

Debes manifestar tu no aceptación (en los términos de la comunicación enviada) y tus productos serán cancelados en Itaú y tus recursos puestos a disposición a través de transferencia/cheque de gerencia.

Dicha decisión deberá ser comunicada al Banco a través de nuestra **línea de atención (601) 581 8181, opción 1, dentro de los 10 días hábiles** siguientes a la comunicación enviada por nuestra parte el 15 de julio a todos los clientes persona natural de Itaú.

En ese caso, realizaremos la liquidación de tus productos y te devolveremos los saldos a los que haya lugar, según la normatividad vigente. Lo anterior, según lo establecido en el Artículo 68 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

En caso de no recibir ninguna comunicación de tu parte sobre este proceso, dentro del plazo señalado, se entenderá por aceptada la transición de tus productos al Banco de Bogotá, entidad que será responsable del manejo de tu información, de acuerdo con sus políticas de tratamiento de datos personales.

3. ¿Si tengo productos diferentes a cuentas o CDT y no deseo que se migren qué puedo hacer?

Solamente podrás decidir no migrar tus productos de ahorro e inversión (cuentas y CDT únicamente) si no deseas que otros productos se migren, tales como tarjetas de crédito, créditos de libre inversión, créditos hipotecarios, créditos rotativos, libranzas u otros créditos, deberás realizar el pago total (para el caso de créditos y tarjetas de crédito) y comunicarte con la línea de servicio al cliente a solicitar la cancelación antes del 30 de julio de 2026. Para los fondos de inversión colectiva recuerda que estos productos seguirán en Itaú Colombia y no serán migrados a Banco de Bogotá.

4. ¿Voy a perder intereses o rendimientos acumulados si decido migrar?

No, Los intereses que tengas acumulados migrarán a Banco de Bogotá en las mismas condiciones que tenías vigentes con Itaú.

5. ¿Qué pasa con los intereses que ya se causaron, Banco de Bogotá me pagará completos los intereses?

En cuentas, Itaú te cancelará los intereses hasta el último período de liquidación, para CDT si tienes pago de intereses diferentes al vencimiento, el pago del siguiente cupón y los faltantes (posteriores al 31 de julio de 2026), lo realizará Banco de Bogotá, si tienes pago al vencimiento, el pago lo recibirás en Banco de Bogotá.

6. Si decido cancelar, ¿en cuánto tiempo me entregarán mi dinero?

Tus productos se cancelarán el día 31 de julio y tus recursos estarán disponibles a más tardar a los cuatro (4) días hábiles siguientes, según el medio seleccionado de entrega (ACH en otra entidad financiera)

7. ¿Banco de Bogotá me va a pagar lo mismo o cambia la tasa?

Se mantienen las condiciones de tasa que tienes actualmente en Itaú

8. ¿La cancelación anticipada de mis productos (CDT y/o cuentas de ahorro/corrientes) tiene algún costo o penalidad?

No tiene penalidad, pero debes tener presente que se pueden generar cobros de impuestos tales como GMF (4x1000) y retención en la fuente, para cuentas se genera cobro de 4x1000 y de retención en la fuente en caso de que aplique. Para CDT se genera cobro de retención en la fuente sobre los intereses causados.

9. ¿Las condiciones de mi CDT (plazo, tasa, beneficios) se mantienen igual si decido quedarme con Banco de Bogotá?

Sí, se mantienen las condiciones que tienes actualmente en tu CDT.

10. ¿Si decido irme con Banco de Bogotá mi dinero seguirá protegido por Fogafin?

Sí, sigue protegido por Fogafin.

11. ¿Qué beneficios adicionales me ofrecerá Banco de Bogotá?

Para validar los beneficios adicionales que tienes con esta Entidad te sugerimos comunicarte con Banco de Bogotá luego del 1 de agosto de 2026 a través de sus líneas de servicio al cliente.

12. ¿De qué forma me entregarán mi dinero si no deseo que migren mis productos a Banco de Bogotá? ¿Si quiero que me envíen mi plata a otro banco me cobrarán GMF?

Para CDT: puedes solicitar la entrega del dinero a través de ACH a cuenta del mismo titular en otro banco, no tendrás cobro de GMF por este traslado.

13. Para cuentas de ahorro o corriente: puedes solicitar la entrega del dinero a través de ACH a cuenta del mismo titular en otro banco.

Si tu cuenta no está marcada con exoneración del GMF se realizará el cobro si se supera el límite exento del mes.

14. ¿Habrá algún momento en el que no pueda usar mi dinero en mi cuenta de ahorros en Itaú?

Tu cuenta de ahorros o corriente Itaú estará activa y vigente hasta el día 31 de julio de 2026.

15. Si decido irme con Banco de Bogotá ¿Me darán un nuevo número de cuenta o producto, en el caso de cuenta me entregarán una nueva tarjeta debito?

Banco de Bogotá te notificará el número de cuenta o de producto que tendrás asignado, así como el detalle de entrega de tu tarjeta débito.

16. Si no acepto la migración a Banco de Bogotá, ¿puedo retirar todo mi dinero sin problema?

Si no deseas migrar a Banco de Bogotá deberás solicitar la cancelación a través de nuestra línea de servicio al cliente.

17. ¿Qué documentos o requisitos necesito para recibir mi dinero, adicional si quiero migrar necesito diligenciar nuevamente documentos con Banco de Bogotá?

No requieres ningún documento, sin embargo, si deseas recibir tus recursos en una cuenta de otra Entidad financiera, dicha cuenta debe estar a tu nombre y número de identificación. Para el paso a Banco de Bogotá, no requieres diligenciar documentos adicionales.

18. ¿Hasta cuándo tengo plazo para decidir si quiero o no migrar mis productos a Banco de Bogotá?

Máximo 10 días hábiles contados a partir de la fecha en que te enviamos la comunicación.

19. ¿Qué pasa si no respondo el comunicado y no decido si migrar o no mis productos?

Si no manifiestas que no quieres migrar tus productos a Banco de Bogotá, estos serán migrados a partir del 1 de agosto de 2026.

20. ¿Qué opción me conviene más, migrar mis productos a Banco de Bogotá o retirar mis recursos e irme a otra Entidad Financiera?

Es una decisión personal. Sin embargo, debes tener en cuenta que las condiciones de tus productos no cambian al migrarte a Banco de Bogotá.

21. ¿Qué pasa si decido retirar mis productos y tengo un embargo en mi CDT o Cuenta?

Si tienes un embargo o medida cautelar vigente sobre CDT, los recursos serán dirigidos a órdenes de la autoridad que emitió el embargo. Respecto de las cuentas de ahorro siempre y cuando las mismas se encuentren en cero (0) o el dinero depositado esté por debajo del límite de inembargabilidad, podrás cerrar tu cuenta. En el caso que continúes con la migración, en Banco de Bogotá se registrará el embargo tal como lo tienes actualmente.

22. ¿Qué pasa si tengo un CDT pignorado o si mi CDT es garantía de otro producto?

Si tienes un CDT pignorado deberás gestionar el levantamiento de la garantía o despignorar tu producto antes del día 31 de julio de 2026, de lo contrario tu CDT será migrado a Banco de Bogotá, con la garantía o pignoración que tengas vigente.

23. Si tengo mi cuenta marcada como exenta de GMF ¿seguirá marcada con este beneficio en Banco de Bogotá?

Sí, se mantienen las mismas condiciones.

24. ¿Las llaves de Bre-B que tengo como favoritas y las cuentas que tengo inscritas se mantendrán en Banco de Bogotá?

Las llaves que tienes actualmente inscritas en Bre-B asociadas a tu cuenta Itaú se mantendrán en Banco de Bogotá. No se migrará la información de llaves inscritas como favoritas.

25. ¿Qué pasa si no quiero migrar todas mis cuentas o CDT a Banco de Bogotá?

Debes comunicarte al Contact Center, máximo diez (10) días hábiles contados a partir de la fecha de envío de la comunicación e indicarnos cuál de tus productos no deseas migrar para poder realizar el proceso de cancelación.

26. Si decido no migrar, ¿Cuándo debo cerrar mi cuenta actual?

Debes realizar el proceso de cancelación antes del 30 de julio de 2026

27. ¿Qué pasa con los débitos automáticos que tengo programados en Banco Itaú, se trasladan o debo actualizarlos?

Los débitos automáticos que tienes programados para pago de créditos Itaú o traslado entre cuentas Itaú, se mantendrán con los productos que migren al Banco de Bogotá. Si tienes débitos programados para el pago en comercios debes actualizar la información directamente en el establecimiento con los datos de la cuenta del Banco de Bogotá.

28. ¿Cuándo se hará la transferencia real de los saldos?

La transferencia se realizará a más tardar el día 1 de agosto de 2026.

29. ¿Qué pasa con los pagos de los servicios públicos que tengo inscritos para el pago desde mi cuenta Itaú (Domiciliación)?

No debes volver a inscribirlos. En Banco de Bogotá se mantendrá la información del pago de los servicios que tienes domiciliados.

30. ¿Si migro a Banco de Bogotá, se mantienen las condiciones de exoneración de cuota de manejo en mi cuenta de ahorros?

Sí, se mantienen las condiciones que tiene actualmente tu cuenta de ahorros Itaú.

31. ¿Si ya tengo cuenta en Banco de Bogotá, me pueden abonar los saldos a esa cuenta?

No se va a realizar consolidación de saldos en una única cuenta.

32. ¿Qué pasa con los bolsillos que tengo creados y los saldos que tengo en ellos?

Los bolsillos y saldos se migrarán tal y como los tienes creados.

33. ¿Se mantienen las alianzas que tengo actualmente con la tarjeta débito Itaú?

El Banco de Bogotá te informará acerca de los beneficios que tendrás en tu tarjeta débito.

34. ¿La nueva tarjeta débito que me entrega Banco de Bogotá, tiene acceso al sistema de transporte público de Bogotá?

Banco de Bogotá te informará las nuevas condiciones de tu tarjeta débito.

35. ¿Voy a poder consultar mi historial de movimientos y extractos?

En los canales digitales de Banco de Bogotá no se va a tener historial de movimientos realizados en Itaú. Vas a poder consultar los movimientos que se hagan a partir del día 1 de agosto de 2026.

36. ¿Puedo negociar mi CDT en el mercado secundario?

Sí, pero debes tener presente que tienes diez (10) días hábiles a partir de la fecha de recibida esta comunicación para realizar el trámite con la comisionista que desees.

37. ¿Si no quiero migrar mis productos y tengo cuenta de nómina, puedo solicitar que esta cuenta se cancele y no se migre?

Si no quieres migrar tu cuenta de nómina deberás solicitar la cancelación a través de nuestra línea de servicio al cliente. Recuerda que, si abres una nueva cuenta de nómina con otra entidad, debes reportarlo a tu empleador para que actualice la información para el pago de nómina.

38. ¿Puedo utilizar mi tarjeta débito o crédito con normalidad luego de la migración a Banco de Bogotá o de qué forma podré utilizar mis productos?

Tarjeta Débito: A partir del 1 de agosto tus cuentas de ahorro y corriente serán del Banco de Bogotá y la entidad te confirmará los canales y medios para que puedas gestionar tus recursos.

39. ¿El banco realizará una migración interna de los números de cuenta, qué día se realizará?

Itaú realizará el proceso de migración a Banco de Bogotá el 31 de julio, entidad que te asignará los nuevos números de cuenta.

40. ¿Cómo es el proceso de vinculación masiva?

Las cuentas de nómina, así como el resto de las cuentas se crearán centralizada y masivamente en Banco de Bogotá, partiendo de la información que entrega Itaú el 31 de julio.

41. ¿Cuál es la cantidad de números de la cuenta en Banco de Bogotá?

Nueve (9) dígitos

42. Para los empleados de clientes empresariales ¿Se van a mantener el 100% de las condiciones de la oferta de nómina?

Sí, se mantienen las condiciones de nómina de cara al empleado.

43. ¿Qué información debo tener presente frente a mis productos de crédito?

Próximamente, el Banco de Bogotá será la entidad acreedora de tus obligaciones crediticias, la cual asumirá de forma integral la gestión de los productos de crédito que actualmente tienes con nosotros. Teniendo esto en cuenta, te recomendamos tener presente :

- Las condiciones financieras de tus productos (saldo, tasa de interés, plazo, cronograma de pagos y garantías) continúan iguales y no tendrán cambios, originados por este proceso de transición
- Todo los pagos, consultas y gestiones relacionadas con tus obligaciones deberán realizarse ante Banco de Bogotá, entidad que continuará brindándote el servicio y acompañamiento que necesitas.

44. ¿Se mantendrán las tasas preferenciales de libranzas y otros productos?

Para los créditos de Libre Destino y Libranza, las operaciones actualmente vigentes mantendrán las condiciones contractuales originalmente pactadas, conservando tasas de interés y plazos acordados al momento de su desembolso. Para los créditos Rotativo, migrarán las operaciones con la historia de utilizations, manteniendo sus condiciones de tasa y plazo; y para las nuevas utilizations del cupo a partir del 1º de agosto, aplicará las condiciones que establezca Banco de Bogotá.

45. ¿Las tarjetas de créditos actuales serán migradas automáticamente con los mismos cupos y beneficios, o se liquidarán las de Itaú para tramitar plásticos nuevos?

Los cupos y saldos serán migrados a nuevos plásticos generados por Banco de Bogotá, quien determinará la oferta de valor y beneficios.

46. Para los Clientes de Banca Privada en Miami, ¿su cuenta será trasladada al Banco de Bogotá en Miami?

No, Itaú seguirá ofreciendo sus servicios internacionales con normalidad a través de Itaú Private Bank Miami. Su relación no cambia.

Como nuestro cliente Private Bank Miami, nuestra operación offshore, así como todos nuestros productos, servicios y nuestros canales físicos y digitales seguirán funcionando con normalidad. Continuaremos entregándoles nuestra asesoría especializada para la gestión de su patrimonio, garantizando su cuidado y nuestra cercanía, para que su experiencia sea satisfactoria.

47. En el caso de los Clientes de Banca Privada de Colombia o Panamá, ¿Sus productos serán trasladada al Banco de Bogotá?

Sí, tanto sus cuentas como persona natural como las de la sociedad patrimoniales, que están dentro del segmento de Banca Privada en Colombia o Panamá, migrarán al Banco de Bogotá, una vez concluya el proceso de transición.

Reiteramos que el Banco de Bogotá es una entidad que cuenta con más de 150 años de trayectoria en el país.

Así mismo, durante todo el proceso garantiremos la experiencia, la seguridad y el compromiso, de ambas entidades para llevar a cabo el proceso transición de los clientes y sus productos de forma clara e informada.

No es necesario que los clientes realicen ningún trámite adicional, de momento y que cualquier avance sobre esta transacción le será informado de manera oportuna por su Banquero.

Preguntas específicas de clientes de Banca Privada

48. Para los Clientes de Banca Privada en Miami, ¿su cuenta será trasladada al Banco de Bogotá en Miami?

No, Itaú seguirá ofreciendo sus servicios internacionales con normalidad a través de Itaú Private Bank Miami. Su relación no cambia.

Como nuestro cliente Private Bank Miami, nuestra operación offshore, así como todos nuestros productos, servicios y nuestros canales físicos y digitales seguirán funcionando con normalidad. Continuaremos entregándoles nuestra asesoría especializada para la gestión de su patrimonio, garantizando su cuidado y nuestra cercanía, para que su experiencia sea satisfactoria.

49. En el caso de los Clientes de Banca Privada de Colombia o Panamá, ¿sus productos serán trasladada al Banco de Bogotá?

Sí, tanto sus cuentas como persona natural como las de la sociedad patrimoniales, que están dentro del segmento de Banca Privada en Colombia o Panamá, migrarán al Banco de Bogotá, una vez concluya el proceso de transición.

Reiteramos que el Banco de Bogotá es una entidad que cuenta con más de 150 años de trayectoria en el país.

Así mismo, durante todo el proceso garantiremos la experiencia, la seguridad y el compromiso, de ambas entidades para llevar a cabo el proceso transición de los clientes y sus productos de forma clara e informada.

No es necesario que los clientes realicen ningún trámite adicional, de momento y que cualquier avance sobre esta transacción le será informado de manera oportuna por su Banquero.