

Preguntas frecuentes Cambio de billetes y monedas

1. ¿A quiénes está dirigido el servicio de cambio de billetes y monedas?
A los clientes y usuarios del Banco Itaú.
2. ¿Una sucursal puede optar por no prestar el servicio?
Este servicio deberá ser prestado en todas las sucursales del Banco.
No obstante, lo anterior, en el evento en que una sucursal no cuenta con la disponibilidad o calidad del efectivo, deberá ofrecerle al cliente o usuario la alternativa de asistir en otra oportunidad, recordando los días y horarios que se encuentran disponibles para este trámite.
3. ¿Qué tipo de cambio de billetes y monedas se puede realizar?
 - Se podrán realizar cambios de billetes de baja denominación (\$5.000 y \$2.000) y moneda metálica (\$1000, \$500, \$200, \$100 y \$50) por billetes de alta denominación (\$100.000, \$50.000, \$20.000 y \$10.000)
 - Se podrán realizar cambios de billetes de alta denominación (\$100.000, \$50.000, \$20.000 y \$10.000) por billetes de baja denominación (\$5.000 y \$2.000) y moneda metálica (\$1000, \$500, \$200, \$100 y \$50).
 - Se podrán realizar cambios de billetes de baja denominación por moneda metálica.
 - Se podrán realizar cambios de billetes y monedas deteriorados, siempre y cuando cumplan con los criterios de cambio del Banco de la República. (Consultar Circular Externa operativa).
4. ¿En qué estado deben estar los billetes o monedas?
Solo se podrán cambiar billetes o monedas en estado apto.
En el evento en que los billetes o monedas se encuentren deteriorados, éstos podrán ser cambiados, siempre que cumplan con los criterios de cambio del Banco de la República. (Consultar Circular Externa).
5. ¿Se puede cambiar cualquier divisa?
No, aplica solo para pesos colombianos.
6. ¿Este servicio se ofrece en todas las sucursales a nivel nacional?
Sí, teniendo en cuenta las siguientes condiciones:
 - Para algunas de nuestras sucursales el monto máximo para cambio es de COP\$500.000 M/CTE (quinientos mil pesos moneda corriente). Consultar archivo de las sucursales con tope.
 - Para otras sucursales no se tiene límite de monto. Consultar archivo de las sucursales sin tope.
7. ¿Este servicio se presta en cualquier horario?
No, la prestación del servicio es: martes, miércoles y jueves de 9:00 a.m. a 11:30 a.m.
8. ¿Se puede revertir una transacción si el cliente se arrepiente?



Estando en ventanilla lo puede hacer, en caso de que se retire de la misma, ya no es posible revertir.

9. ¿Hay algún costo o comisión por cambiar las monedas o billetes?
No, este servicio es gratuito.
10. ¿Hay algún límite para cambiar?
Para las oficinas sin monto no, pero para las operaciones iguales o superiores a COP\$10.000.000 M/CTE se realiza un proceso adicional en Oficina, ya que se genera una declaración por operación de mayor valor.
11. ¿El cliente puede depositar sus monedas o billetes directamente en su cuenta?
Sí. En el caso en que así lo decida hacer, esta será una transacción de consignación y no un cambio de monedas y billetes.

Para más información consulta con nuestros canales de atención al cliente, línea de atención (601) 5818181 en Bogotá y 01 8000 512 633 a nivel nacional, portal web: banco.itaú.co