



Cambios Nuevo Dorado S.A.S

NIT: 900.533.033-5

BOLETÍN INFORMATIVO

Boletín N°1- Área de cumplimiento

22 de abril de 2024

Angela Luna

Líder de Cumplimiento



Boletín N°1. Área de cumplimiento – 22 de abril de 2024

1. Agradecemos reportarnos cualquier demora o inconsistencia con el sistema NEIA en la facturación de manera inmediata, con pantallazos y soportes para comunicarlo a soporte técnico, con el fin de obtener solución en el menor tiempo posible.
2. De conformidad con la visita de la DIAN realizada en ISERRA 100 el pasado 02 de abril de 2024, agradecemos no colocar en el numeral cambiario la opción: OTROS CONCEPTOS. Esta es una recomendación directa de la funcionaria de la DIAN.
3. **¡URGENTE E IMPORTANTE!** En las últimas semanas nos han llegado casos de suplantación en los que el cliente se queja porque le llega a su correo electrónico una factura que no ha realizado en nombre propio. Para evitar temas de suplantación por favor realizar los siguientes procedimientos de manera obligatoria en todas las transacciones de compra y venta:
 - Validación de Antecedentes de la policía y procuraduría para documentos colombianos con el fin de verificar que los datos del número de cedula coinciden con el nombre de la persona que esta haciendo la operación cambiaria.
 - Solicitar firma y número de documento al final de la factura y verificar que la persona coloque el mismo número de documento con el que efectuó la transacción antes de retirarse de la ventanilla.
4. Durante la última semana se completó la instalación de las máquinas con luz ultravioleta para indicarle al cliente en cada transacción que nuestros billetes salen del establecimiento con sello de garantía. **¡Ojo!** no debe faltar este procedimiento en nuestro protocolo de atención, en las últimas semanas nos han llegado PQRS con esta tipificación y en la validación filmica se han identificado operaciones donde no se está colocando el sello por parte del operador.
5. Remito adjunto a este boletín el “Formulario para recepción de PQRS” físico, por favor si llega un cliente a colocar una PQR, derivarlo a la página en el link <https://aerocambios.co/contacto/> o entregarle este formato para que lo diligencie y luego remitírnoslo al área de cumplimiento.
Los datos para la recepción de PQRS son:
Correo: info@aerocambios.co
Teléfono: 6017431199 – Horario de atención 8:00 a 4:00 pm
6. Esta totalmente **PROHIBIDO** atender videollamadas personales dentro del establecimiento. Estas situaciones debilitan nuestros procedimientos de seguridad.