Banco de la República | Colombia

Somos el banco central de Colombia

Atención telefónica

Monday, 11 October 2021 - 12:00

La ciudadanía cuenta con dos líneas de conmutador en Bogotá llamando a:

+57 (601) 484-9980 ó +**57 (601) 343-1111**

por medio de la cual podrá recibir atención personalizada y soporte. Comunica con todas las dependencias de la institución.

Líneas principalesAtención a la ciudadanía en Bogotá, D. C.

- **Directo: +57 (601) 487-0000**
- Conmutador: +57 (601) 484-9980 ó +57 (601) 343-1111, extensión: 1011
- Línea gratuita nacional: 01-8000-911745
- Horario de atención: de 8:00 a 17:00
- Línea para radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias y solicitudes de información para los temas de nuestra competencia.

Sistema de Cuentas de Depósito (CUD)

- **Directo: +57 (601) 880-7750**
- Conmutador: +57 (601) 484-9980 ó +57 (601) 343-1111, extensión: 0353

Directorio Centralizado (DICE) y Mecanismo Operativo para la Liquidación (MOL) de Bre-B

- Conmutador: +57 (601) 484-9980 o +57 (601) 343-1111, extensión: 0400

Información por ciudad

- Consulte números telefónicos
- Ubicaciones de nuestro puntos de atención
- Servicios y horarios para cada uno de ellos

Líneas de audiorespuestaAudiorespuesta de cuentas por pagar y pagos a proveedores del Banco de la República

- **Directo: +57 (601) 880-7898**
- Conmutador: +57 (601) 484-9980 ó 57 (601) 343-1111, extensión: 0998

Audiorespuesta de los indicadores económicos (IVR)

- **Directo: +57 (601) 877-0909**
- Conmutador: +57 (601) 484-9980 ó 57 (601) 343-1111, extensión: 0999
- Consulte los indicadores económicos del día en nuestro Portal de Estadísticas Económicas

Audiorespuesta del *Back Office* para operaciones de intervención cambiaria, monetaria y de los apoyos transitorios de liquidez

- **Directo: +57 (601) 880-7893**
- Conmutador: +57 (601) 484-9980 ó 57 (601) 343-1111, extensión: 2288
- Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 hasta la hora de cierre de las operaciones.

Audiorespuesta del Depósito Central de Valores (DCV) y del Sistema Electrónico de Negociación (SEN)

- **Directo: +57 (601) 880-7755**
- Conmutador: +57 (601) 484-9980 ó 57 (601) 343-1111, extensión: 0444
- Horario de atención: lunes a viernes de 8:15 a 20:00

Audiorespuesta del Fondo de Reserva para la Estabilización de la Cartera Hipotecaria (FRECH)

- **Directo: +57 (601) 880-7899**
- **Buzón corporativo:** frech@banrep.gov.co
- Conmutador: +57 (601) 484-9980 ó 57 (601) 343-1111, extensión: 1525
- Servicios de orientación relacionados con la transmisión de archivos con información de coberturas FRECH por parte de las entidades al FRECH; así mismo dudas o inconvenientes con la transmisión electrónica de archivos por medio de los sistemas Gestión de Transferencias de archivos GTA-FRECH.
- Horario de atención *call center* FRECH: días hábiles de 8:00 a 12:00 y 14:00 a 16:00.
- Horario de transmisión de información al aplicativo FRECH: 8:00 a 17:00 únicamente en los días habilitados.

Audiorespuesta del Sistema de Información Cambiaria

- **Directo: +57 (601) 880-7766**
- Conmutador: +57 (601) 484-9980 ó 57 (601) 343-1111, extensión: 0555
- La prestación del servicio de atención telefónica para consultas relacionadas con: a) consultas de navegación y requerimientos del sistema, b) transmisión electrónica de la información cambiaria y c) soporte técnico para intermediarios del mercado cambiario y titulares de cuentas de compensación, Horario de atención: de lunes a viernes de 8:00 a 12:15 y de 13:45 a 16:00

Audiorespuesta de la Dirección General de Gestión Humana

- **Directo: +57 (601) 880-7760**
- Sistema de audiorespuesta: todos los días (24/7)
- Conmutador*:* días hábiles de 8:00 a 12:30

Líneas de atención por serviciosCentro de Soporte Informático

- **Directo: +57 (601) 880-7388**
- Conmutador: +57 (601) 484-9980 ó 57 (601) 343-1111, extensión: 1000
- Servicios relacionados con soporte tecnológico de los servicios del Banco de la República. Horario de atención de esta línea: lunes a viernes de 6:00 a 21:00

Compensación Electrónica de Cheques (CEDEC)

- **Directo: +57 (601) 880-7890**
- Conmutador: +57 (601) 484-9980 ó 57 (601) 343-1111, extensión: 2353

Compensación Electrónica Nacional Interbancaria (ACH-CENIT)

- **Directo: +57 (601) 880-7891**
- Conmutador: +57 (601) 484-9980 ó 57 (601) 343-1111, extensión: 0577

Departamento de Operaciones Institucionales - Crédito institucional del Banco de la República

- **Directo: +57 (601) 880-7892**
- Conmutador: +57 (601) 484-9980 ó 57 (601) 343-1111, extensión: 2200
- Servicios relacionados con préstamos de vivienda exclusivo para los empleados y pensionados del Banco de la República.
- Horario de atención de esta línea: lunes a viernes de 8:00 a 13:00

FIMBRA

- **Directo: +57 (601) 880-7894**
- Conmutador: +57 (601) 484-9980 ó 57 (601) 343-1111, extensiones: 2223 y 2185

Sistema de Cuentas de Depósito (CUD)
- **Directo: +57 (601) 880-7750**
- Conmutador: +57 (601) 484-9980 ó 57 (601) 343-1111, extensión: 0353

Líneas del Sistema de Subastas del Banco de la RepúblicaConvocatorias, horarios, presentación de ofertas en las subastas, ventanillas y demás operaciones que se realicen a través del Sistema
- **Directo: +57 (601) 484-9909**
- Conmutador +57 (601) 484-9980 ó +57 (601) 343-1111, extensión 0359
- Mesa de Dinero del Departamento de Operaciones y Análisis de Mercados (DOAM)

Metodología de *Haircuts*
- **Directo: +57 (601) 484-9909**
- Conmutador +57 (601) 484-9980 ó +57 (601) 343-1111, extensión 0359
- Análisis de Mercados del Departamento de Operaciones y Análisis de Mercados (DOAM)

Operaciones Monetarias
- **Conmutador agentes autorizados, títulos admisibles y consecuencias pecuniarias: +57 (601) 484-9980 ó +57 (601) 343-1111, extensión 0387**
- Departamento de Estabilidad Financiera (DEFI)
- **Directo cumplimiento de las operaciones: +57 (601) 880-7893**
- Conmutador +57 (601) 484-9980 ó +57 (601) 343-1111, extensión 2288
- Subdirección de Operaciones Nacionales del Departamento de Gestión de Operaciones Financieras(DGOF)
- **Directo criterios de admisibilidad de los títulos del numeral 3.1.2.2 de la CRE DEFI-354: +57 (601) 343-0925**
- Conmutador +57 (601) 343-9980 ó +57 (601) 343-1111, extensión 0509
- Departamento de Inversiones Internacionales (DII)

Operaciones Cambiarias
- **Directo cumplimiento de las operaciones: +57 (601) 880-7893**
- Conmutador +57 (601) 484-9980 ó +57 (601) 343-1111, extensión 2288
- Subdirección de Operaciones Nacionales del Departamento de Gestión de Operaciones Financieras(DGOF)
- **Directo agentes autorizados y consecuencias pecuniarias: +57 (601) 484-9909**
- Conmutador +57 (601) 484-9980 ó +57 (601) 343-1111, extensión 0359
- Análisis de Mercados del Departamento de Operaciones y Análisis de Mercados (DOAM)

Líneas de atención del contrato marco para las operaciones de intervención monetaria y cambiariaAsuntos relacionados con el Anexo 1 del Contrato Marco
- Cualquier actualización o modificación al Anexo 1 del Contrato Marco sobre *"Instrucciones permanentes de la ENTIDAD PARTICIPANTE (EP)"* debe ser enviada al correo DGOF-OperacionesNacionales@banrep.gov.co
- En el asunto se debe indicar: "Solicitud de modificación a las Instrucciones permanentes de la ENTIDAD PARTICIPANTE (EP) del Anexo 1" y se debe adjuntar el nuevo Anexo 1.
- Esta comunicación se debe enviar con **no menos de un día de anticipación** al que la Entidad Participante desea que sea usada.

Consultas relacionadas con la calidad de Agente Colocador de OMA (ACO)

- Todas las consultas relacionadas con la calidad de Agente Colocador de OMA (ACO) y/o con la Circular Reglamentaria Externa DEFI-354, correspondiente al “Asunto 2: Control de riesgo en las operaciones de mercado abierto y en las operaciones de liquidez para el normal funcionamiento del sistema de pagos” deberán ser enviadas al correo DEFI-ACO@banrep.gov.co
- En el asunto indique el tema de consulta y el nombre de la entidad.

Consultas relacionadas con el Contrato Marco

- Cualquier consulta que se tenga en relación con el Contrato Marco y su aplicación por favor comunicarse a través del correo electrónico SGMII-Subgerente@banrep.gov.co

Fuente: https://d1b4gd4m8561gs.cloudfront.net/es/transparencia/atencion-telefonica