Boletín DCV 333 - Atención al Cliente y Soporte - Operativo técnico del Depósito Central de Valores – DCV

Autor o Editor Banco de la República Fecha de publicación Miércoles, 13 de marzo 2024
Con la entrada en producción del nuevo sistema de información que soportará el servicio del Depósito Central de Valores del Banco de la República, y con el fin de prestar un mejor servicio, se han fortalecido los canales de atención para aquellas consultas que surjan a partir del 1 de abril con la puesta en marcha del sistema:

Servicio al Cliente del Departamento de Fiduciaria y Valores
Conmutador: +57 (601) 484-9980, extensión 0444
Horario: Lunes a viernes de 8:15 a 20:00 o hasta el cierre de operaciones
Correo: ServicioalClienteDFV@banrep.gov.co

Principales servicios:

- Estado y trámite de las solicitudes de información en el DCV.
- Capacitación en el manejo operativo del sistema DCV.
- Apoyo en el cumplimiento de operaciones registradas en el DCV.
- Información sobre normatividad y características financieras de los títulos valores administrados por el Banco de la República.
- Trámites de vinculación al DCV.
- Orientación en la asignación de perfiles del DCV.

NOTA: Los correos ProgramaMIT-DFV@banrep.gov.co, ProyectoMIT-DCV@banrep.gov.co y MITdfvMigracion@banrep.gov.co, que se venían utilizando para atender consultas de los participantes, serán inhabilitados a partir del 1º de abril de 2024, en consecuencia, el único correo válido para dichos propósitos será ServicioalClienteDFV@banrep.gov.co

Centro de Soporte y Atención a Usuarios
Conmutador +57 (601) 484-9980, extensión: 2288 (Disponible desde el 20 de marzo de 2024)
Horario: Lunes a viernes de 6:00 a 21:30 y sábado de 7:00 a 13:00
Correo: SoporteTecnologico@banrep.gov.co

Principales servicios:

- Soporte técnico del servicio Portal SEBRA.
- Soporte ante problemas de comunicación de los canales dedicados del servicio Portal Sebra, para ser gestionados con sus respectivos proveedores.
- Administración de Usuarios y perfiles SEBRA.

Fuente: https://d1b4gd4m8561gs.cloudfront.net/es/sistemas-pago/dcv/boletin-dcv-333-atencion-cliente-soporte-operativo-tecnico