



REUNIÓN DE PARTICIPANTES DEL  
DCV

Depósito Central de Valores

Departamento de Fiduciaria y Valores

25 de agosto de 2009

---

## AGENDA

- Servicio al Cliente.
- Certificación ISO.
- Resultados de la Encuesta de Satisfacción Cliente DCV.
- Aceptación de órdenes de transferencias en el DCV.
- Compensación y liquidación de operaciones provenientes de sistemas de negociación y de sistemas de registro de operaciones sobre valores.
- Registro de medidas cautelares.

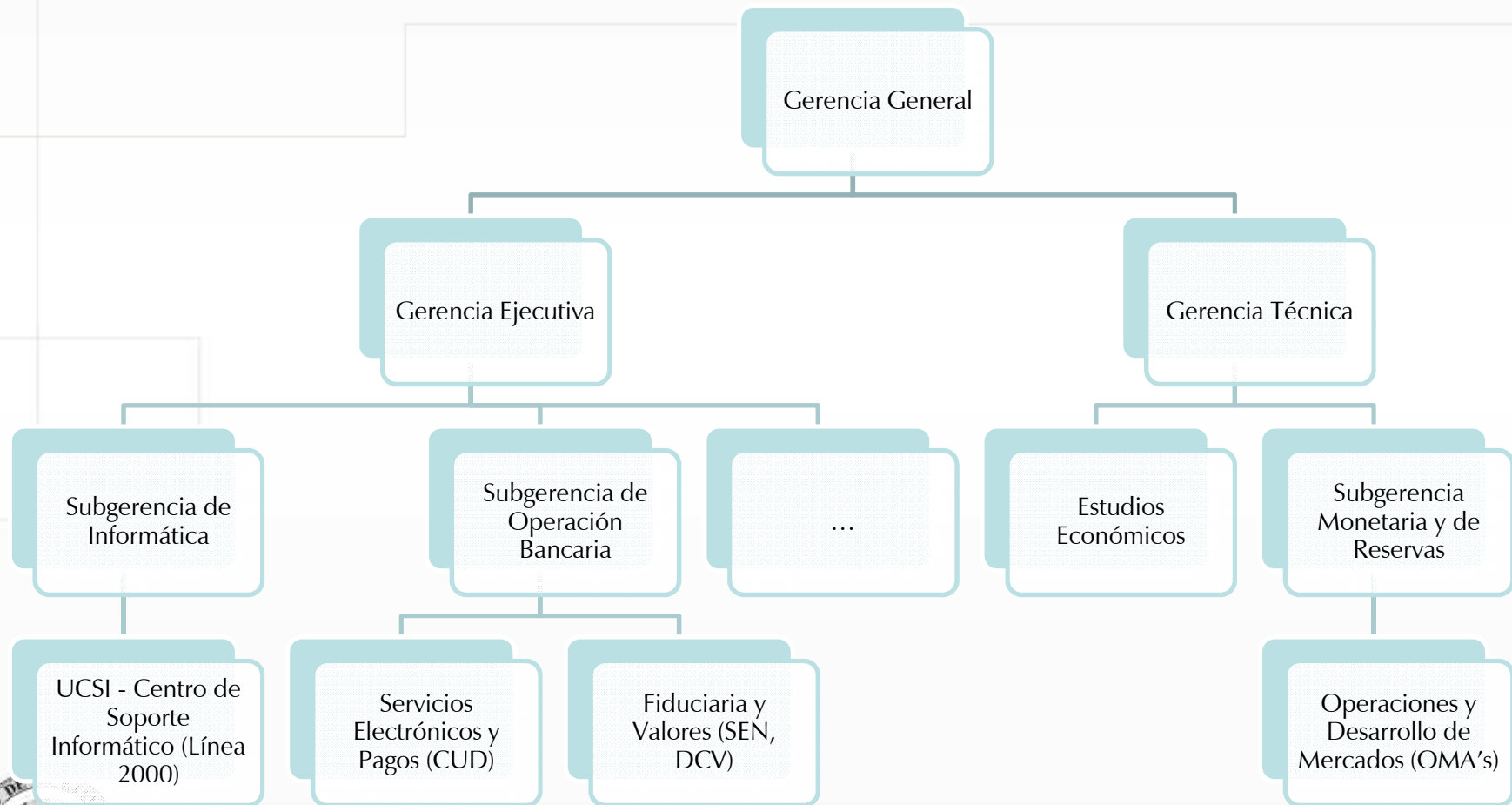


## SERVICIO AL CLIENTE

- El DFV en el BRC
- Medios de comunicación
- Horarios de atención
- Solicitudes
- Novedades

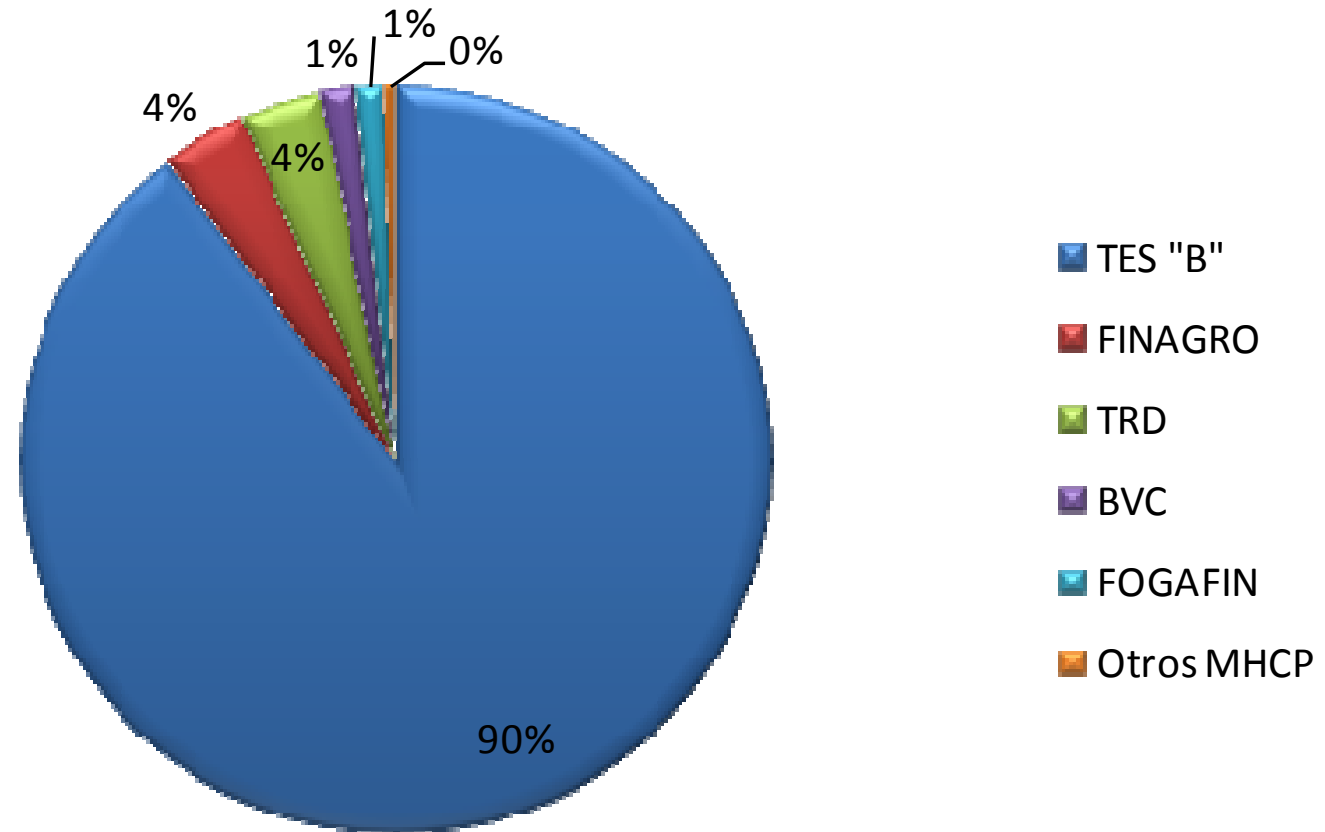


# EL DFV EN EL BRC



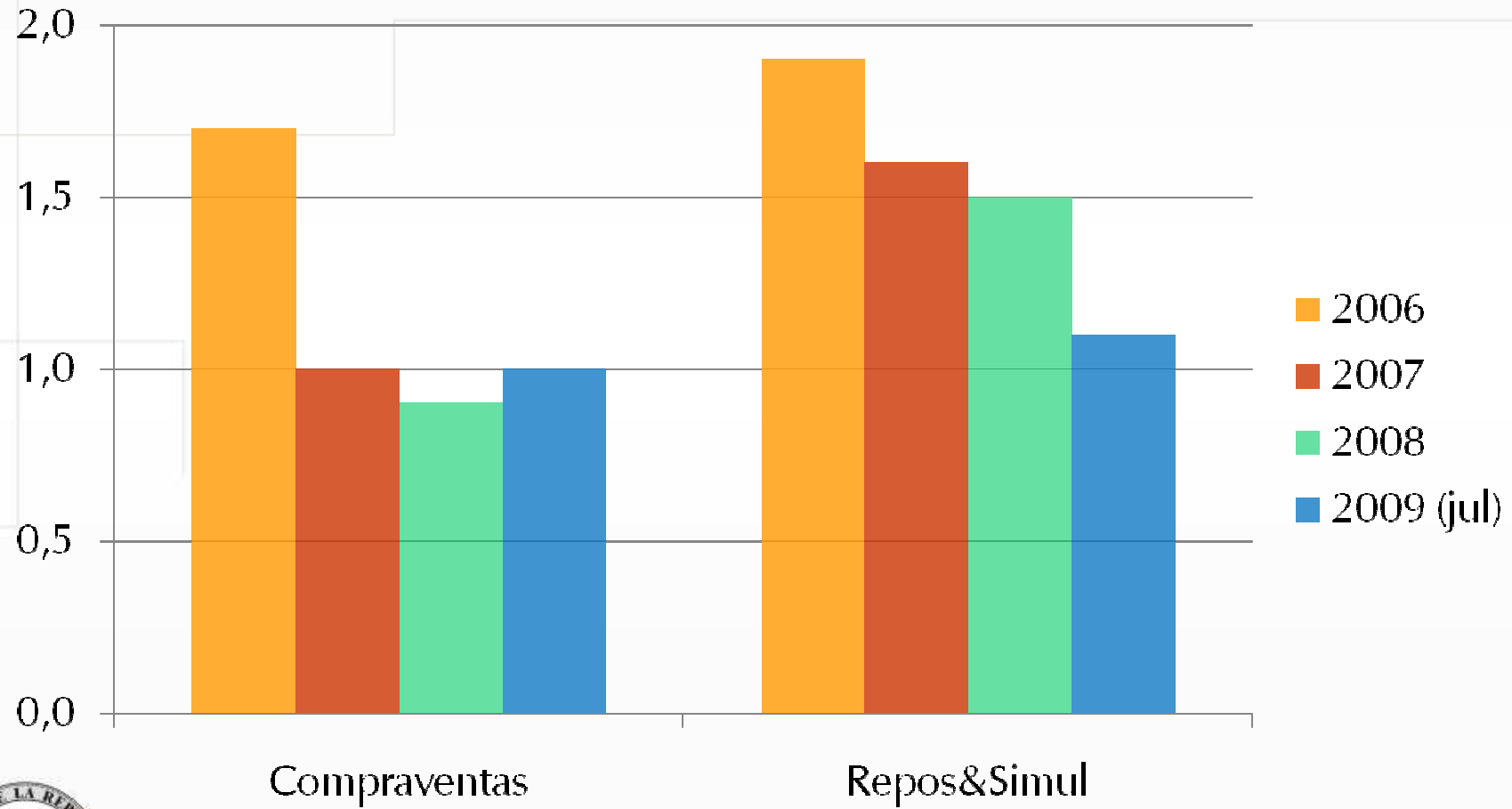
# CIFRAS DEL DCV

SALDO A JULIO 2009: COP 121.2 BILLONES



# CIFRAS DEL DCV

TOTAL NOMINAL LIQUIDADO DVP EN COP BILLONES



# SERVICIO AL CLIENTE

## 1. CANALES DE COMUNICACIÓN:



Audio Respuesta

Tel. 343 0444

Opciones

1

**DCV** Depósito Central de Valores  
COLOMBIA

2

**SEN**

3

**AFV** Auxiliar Fiduciaria y Valores

4

**Dec**

Emisores de Títulos



Atención personalizada

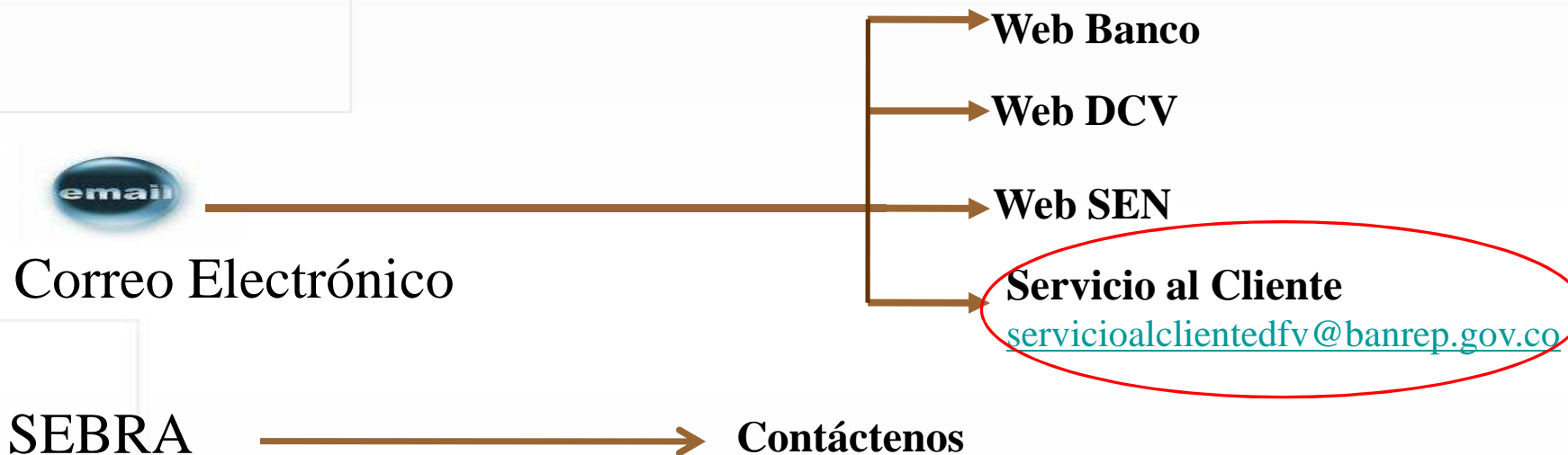
Punto Central de Información

Ventanilla



# SERVICIO AL CLIENTE

## 1. CANALES DE COMUNICACIÓN:



Correspondencia Escrita





## SERVICIO AL CLIENTE

### Publicación de información en la WEB [ww.banrep.gov.co](http://ww.banrep.gov.co)

- Reglamento
- Manual de Operación
- Boletines informativos
- Circulares Reglamentarias
- PKI Certificados para cifrar información
- Estadísticas (saldos mensuales, emisiones vigentes, haircut).
- Tarifas



## SERVICIO AL CLIENTE

### **Horarios de atención telefónica:**

- Sección Servicio al Cliente DFV: de 8:15 a.m. a 6:30 p.m. en sitio y vía celular hasta las 7:15 p.m.
- Centro de Soporte Informático: de 6:30 a.m. a 9:30 p.m.



## SERVICIO AL CLIENTE

### **Estándares para solicitudes por correo electrónico:**

En el asunto de los correos electrónicos se debe registrar un estándar dependiendo del tema que se trate.

Ej: Solicitudes de información, Asunto: Solicitud Información Banco Azul

Los estándares se encuentran publicados en la página electrónica del Banco, [www.banrep.gov.co](http://www.banrep.gov.co), siguiendo la ruta: Sistema Financiero / Sistemas de pago / Depósito Central de Valores / Trámites / Estándares para solicitudes enviadas por correo electrónico.



## SERVICIO AL CLIENTE

### Procedimiento para solicitar devolución de retención en la fuente:

1. Radicar la solicitud de devolución suscrita por el representante legal del Depositante Directo en horario bancario, adjuntando los siguientes documentos originales en papelería con membrete de la entidad que según corresponda:
  - Original de la solicitud de devolución firmada por el representante legal de la entidad afectada. Debe incluir **nombre y apellidos en letra legible** de quien suscribe.
  - Certificado de existencia y representación legal del afectado y del Depositante Directo, con una vigencia no superior a 3 meses, **en el que aparezca el nombre y apellido de quienes suscriben los comunicados.**



## SERVICIO AL CLIENTE

2. Según la justificación de la solicitud:

- **Retención indebida:** Copia de la norma que califica al beneficiario del pago como no contribuyente o autoretenedor sobre ingresos por rendimientos financieros o, RUT o Resolución de la DIAN en la que conste que es gran contribuyente.
- **Retención en exceso:** Papeletas de negociación de la bolsa de valores en las que conste la información relativa a las transacciones que haya tenido el título objeto de la devolución, adjuntando la relación de los movimientos en un archivo electrónico con formato Excel.



## SERVICIO AL CLIENTE

3. Si la solicitud de devolución corresponde a una vigencia anterior, se deberá además adjuntar el certificado de retención entregado por el Banco de la República y se deberá consignar en la carta de solicitud que dicho valor no ha sido utilizado, ni se va a utilizar en la declaración de renta de la respectiva vigencia fiscal.

Las solicitudes serán tramitadas dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo de la comunicación siempre y cuando cumplan con la totalidad de los requisitos señalados anteriormente.



# CERTIFICACIÓN ISO 9001:2000



## CERTIFICACIÓN ISO 9001/2000

El Instituto Colombiano de Normas Técnicas - ICONTEC otorgó el 18 de febrero de 2009 la certificación ISO 9001:2000 al sistema de gestión de calidad en los servicios del Depósito Central de Valores – DCV, el Sistema Electrónico de Negociación - SEN y de Administración Fiduciaria de Títulos Valores, que presta el Banco de la República a través del Departamento de Fiduciaria y Valores.





## CERTIFICACIÓN ISO 9001/2000

La certificación ISO 9001:2000 significa que el Departamento de Fiduciaria y Valores del Banco de la República ha demostrado su compromiso en buscar el mejoramiento continuo de los procesos relacionados con la prestación de los servicios, en comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, en determinar sus requisitos procurando la concertación de las mejores prácticas de los sistemas de negociación, registro, compensación y liquidación de operaciones sobre valores.



# RESULTADO ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



# RESULTADO ENCUESTA SATISFACCIÓN

## CLIENTE DCV



FACTOR DE SATISFACCIÓN	AÑO 2007	AÑO 2008
CALIDAD	🚩 4,32	🚩 4,34
OPORTUNIDAD	🚩 4,06	🚩 3,96
TECNOLOGIA	🚩 4,37	🚩 4,38
IMAGEN CORPORATIVA	🚩 4,81	🚩 4,92
TARIFAS	🚩 3,86	🚩 3,79
ATENCIÓN AL CLIENTE	🚩 4,26	🚩 4,37



# RESULTADO ENCUESTA SATISFACCIÓN

## CLIENTE DCV

- Acciones emprendidas:
  - **Oportunidad:** Se ajustaron los procedimientos internos con el fin de agilizar el tiempo de respuesta a los incidentes reportados por los usuarios. Así mismo, en lo que respecta a la respuesta de las comunicaciones escritas.
  - **Tarifas:** Mediante Boletín DCV 224 del 11 de junio de 2009, se dio a conocer el objetivo en el cobro de la tarifa.



# ACEPTACIÓN DE ÓRDENES DE TRANSFERENCIA EN EL DCV



## ACEPTACIÓN

Se entiende aceptada una operación cuando se realizan los asientos contables, es decir, cuando el DCV hace la anotación en cuenta, lo que sucede cuando la operación es **activada** en el sistema. Las operaciones aceptadas en el DCV son de cumplimiento final e irrevocable.

En una operación entrega contra pago, las condiciones para activar las operaciones están dadas cuando en la cuenta CUD del comprador están disponibles los recursos y en la cuenta de títulos DCV del vendedor están los valores objeto de la operación.

En las operaciones entrega libre de pago, las condiciones para activar la operación está dada cuando existe el saldo suficiente en la cuenta de valores del vendedor.



COMPENSACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE  
OPERACIONES PROVENIENTES DE  
SISTEMAS DE NEGOCIACIÓN Y DE  
SISTEMAS DE REGISTRO DE  
OPERACIONES SOBRE VALORES



## COMPENSACIÓN Y LIQUIDACIÓN

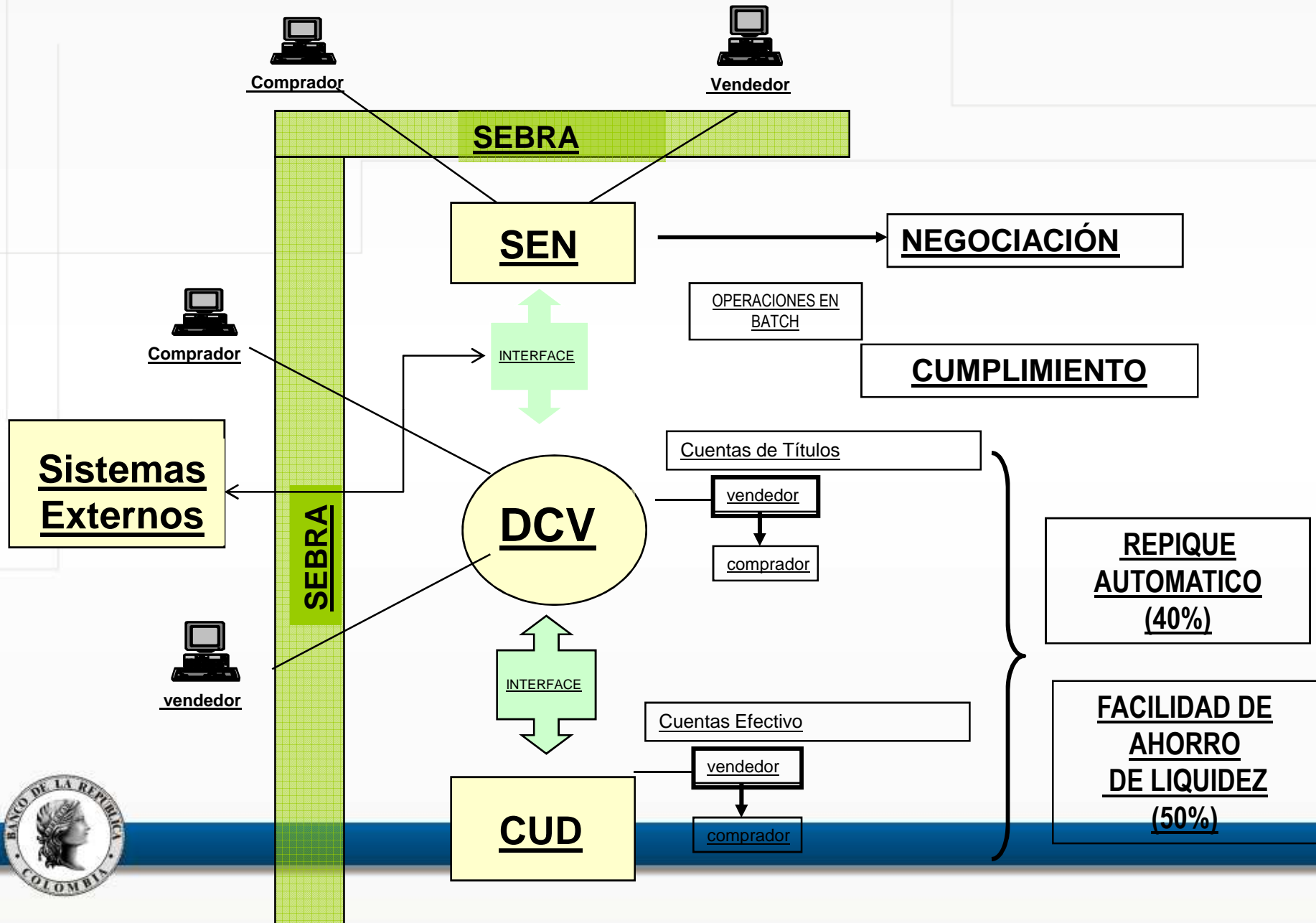
- **Sistemas de Negociación de Valores:** mecanismo de carácter multilateral y transaccional, mediante el cual concurren las entidades afiliadas al mismo, bajo las reglas y condiciones establecidas en los Decretos 1120 y 1121 de 2008, para la negociación y cierre de operaciones sobre valores.
- **Sistemas de Registro de Operaciones sobre Valores:** son aquellos que tienen como objeto recibir y registrar información de operaciones sobre valores acordadas en el Mercado Mostrador.

Los Decretos 1120 y 1121 de 2008 establecen que las operaciones de compraventa de títulos, repos, simultáneas y de transferencia temporal de valores, deben celebrarse en un sistema de negociación o registrarse en un sistema de registro de operaciones sobre valores y liquidarse bajo la modalidad de entrega contra pago.





# MECANISMOS DE LIQUIDACIÓN



# COMPENSACIÓN Y LIQUIDACIÓN

## **Actividades a emprender:**

Se restringirán las operaciones en línea a transferencias diferentes a compraventas, repos, simultáneas y TTV, tales como:

- Traslados entre portafolios o cambio de custodio.
- Distribución de títulos.
- Encargos fiduciarios.
- Donaciones.
- Órdenes judiciales o administrativas.
- Constitución y liberación de prendas.



# REGISTRO DE MEDIDAS CAUTELARES



## REGISTRO DE MEDIDAS CAUTELARES

- De conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Ley 27 de 1990, el embargo de valores o derechos registrados en el DCV se perfecciona con la inscripción de la medida cautelar hasta por la cuantía señalada por la autoridad judicial o administrativa respectiva, lo cual conllevará la imposibilidad para el respectivo Depositante de registrar transferencias y otras operaciones sobre los respectivos valores o derechos mientras permanezca registrado el embargo.
- Las órdenes de embargo, secuestro, confiscación, entre otras, no tendrán efecto alguno sobre la órdenes de transferencia que hubieran sido aceptadas por el DCV con anterioridad a la notificación de dichas medidas, ni sobre las garantías constituidas a su favor.



# REGISTRO DE MEDIDAS CAUTELARES

## **Para tener presente:**

De conformidad con el Decreto 4432 de 2006, las operaciones repo, simultánea y de transferencia temporal de valores, conllevan la transferencia de la propiedad de los títulos objeto de la operación.

En consecuencia, si durante el plazo de la operación Simultánea o Repo, el Banco de la República - DCV recibe una orden de embargo en contra del Adquirente, los valores que éste haya recibido y que mantenga en su poder serán objeto de dicha medida.



**NOVEDADES Y MEJORAS REALIZADAS AL**  
**APLICATIVO DCV**



## NOVEDADES

- 1. Estados de cuenta:** Para facilitar el control a las entidades, se publica mensualmente el Extracto del DCV a través de la herramienta H-Trans.
- 2. Tarifas:** Para reducir la carga operativa, el débito por tarifas se efectúa de manera automática dentro de los primeros 5 días hábiles del mes. La cuenta de cobro se puede obtener a través de la herramienta H-Trans.
- 3. Código ISIN:** A partir del 3 de agosto de 2009, en los archivos planos se incluyó el campo para el código ISIN.
- 4. Transferencia Temporal de Valores:** Con esta facilidad las entidades tenedoras de títulos pueden aumentar sus ingresos y las demandantes suplir necesidades de liquidez en valores.



## SEGREGACIÓN DE FUNCIONES

Perfil	Facultades	Administrador
P0006	Incluir, consultar y listar	ADM0N06
P0013	Consultar y listar	
P0019	Activar, consultar y listar	ADM0N19

El Departamento de Fiduciaria y Valores del Banco de la República inhabilitará **a partir del 1 de septiembre** los perfiles que permiten a la misma persona incluir y activar operaciones en el DCV (P007 al P0012 y ADM0N 07 al ADM0N12).





# PRÓXIMOS DESARROLLOS

## 2009

- **ISIN:** Interacción con la Agencia Numeradora Nacional para obtención del código para los títulos administrados por el BRC.
- **S3:** Nuevo esquema de Seguridad Semántica para Servicios.

## 2010

- **Retención en la fuente:** Nuevo módulo para el manejo de las disposiciones de que trata el Decreto 700 de 1996.
- **Repo Intradía:** Conversión automática de los Repo Intradía en Repo Overnight.



GRACIAS

