



DCV Depósito Central de Valores
COLOMBIA

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

28 de junio de 2007

Con el fin de facilitar la formulación de quejas, reclamos y sugerencias - QRS, acerca de los servicios relacionados con el Depósito Central de Valores-DCV del Banco de la República, se han diseñado e implementado los mecanismos que enumeramos a continuación y los que esperamos permitan acercarnos a ustedes y conocer así sus expectativas:

1. Electrónico

En el menú principal del aplicativo DCV, se ha implementado la opción "contáctenos" que permite realizar las quejas, reclamos y sugerencias.

Además, puede seguir expresando sus quejas, reclamos y sugerencias, a través del portal del Banco de la República www.banrep.gov.co y en la página electrónica del Depósito Central de Valores, utilizando en ambos casos la opción "contáctenos", ó de manera directa enviando un mensaje a la cuenta de correo electrónico Servicioalclientedfv@banrep.gov.co.

2. Telefónico

- Línea gratuita de quejas y reclamos Banco de la República 01-8000-911745.

- Línea de atención al cliente del Departamento de Fiduciaria y Valores 57 (1) 343 04 44.

3. Fax

Dispone de los siguientes números para transmitir sus quejas, reclamos y sugerencias:

- Dirección Departamento Fiduciaria y Valores: 286 78 56

- Servicio al Cliente: 281 99 90

Hemos creado el vínculo "Contáctenos" en la pantalla principal del aplicativo del DCV, para que los participantes del depósito puedan manifestar a través de éste, sus quejas, reclamos y sugerencias.

4. Escrito

Los clientes que prefieran manifestar las quejas, reclamos o sugerencias mediante carta, lo podrán hacer dirigiéndola a la siguiente dirección:

Dionisio Valdivieso Burbano

Director

Departamento de Fiduciaria y Valores

Banco de la República

Carrera 7ª # 14-78 Oficina 201

Bogotá D.C.

Asunto: Quejas, reclamos y sugerencias





5. Personal

Los clientes podrán exponer personalmente quejas, reclamos y sugerencias en la siguiente dirección:

Carrera 7ª # 14-78 Oficina 201
Banco de la República,
Dirección del Departamento de Fiduciaria y
Valores
Bogotá D.C.

6. Buzón

El Banco de la República tiene dispuesto un buzón en el primer piso del Edificio Principal del Banco de la República, carrera 7 No.14-78, en el que podrá depositar directamente sus quejas, reclamos o sugerencias.

Finalmente, una vez recibida la QRS el Departamento de Fiduciaria y Valores procurará en un término de cuatro (4) días hábiles, dar respuesta a la comunicación recibida; las que en todos los casos serán de conocimiento de la Dirección del Departamento.

Cualquier aclaración con gusto será atendida en nuestra Sección de Servicio al Cliente a través de su centro de atención telefónica.

DIONISIO VALDIVIESO BURBANO
Director
Departamento de Fiduciaria y Valores