



SEN
Sistema Electrónico de Negociación

26 de octubre de 2007

QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Con el fin de facilitar la formulación de quejas, reclamos y sugerencias - QRS, relacionadas con el Sistema Electrónico de Negociación - SEN 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 así conocer las expectativas respecto al mencionado servicio:

1. Electrónico

Puede manifestarnos sus quejas, reclamos y sugerencias, a través del portal del Banco de la República www.banrep.gov.co, en la página electrónica del Sistema Electrónico de Negociación, utilizando la opción "contactos", ó de manera directa enviando un correo electrónico a DFV_SEN@banrep.gov.co.

2. Telefónico

Disponemos de las siguientes líneas telefónicas para que formule sus QRS:

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

Atención al cliente del Departamento de Fiduciaria y Valores: (571) 343 04 44.

Atención telefónica SEN: (571) 343 05 22.

Sistema Electrónico de Negociación.....

3. Fax

A través de los siguientes números podrá transmitir sus quejas, reclamos y sugerencias:

- Dirección DFV: 286 78 56
- Servicio al Cliente DFV: 281 99 90
- SEN: 282 86 20

Ahora usted cuenta con diferentes mecanismos para manifestarnos sus quejas, reclamos y sugerencias.

4. Personal

Se podrán exponer personalmente las 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.

Cualquier aclaración adicional, por favor contáctenos:

Centro de atención telefónica: 343 0522
Conmutador: 343 1111, extensión: 0522
Fax: 282 8620

Su opinión nos interesa, escribanos a:
dfv_sen@banrep.gov.co

www.banrep.gov.co



5. Escrito

Si es su preferencia manifestar las quejas, reclamos o sugerencias mediante carta, lo podrá hacer dirigiéndola a:

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

Atentamente,

DIONISIO VALDIVIESO BURBANO
Director

6. Buzón

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

Finalmente, nos permitimos informar que una vez recibida la QRS será de conocimiento de la Dirección del Departamento y el DFV procurará en un término de cuatro (4) días hábiles, darle respuesta satisfactoria.

Cualquier aclaración adicional,
por favor contáctenos:

Centro de atención telefónica: 343 0522
Conmutador: 343 1111, extensión: 0522
Fax: 282 8620

Su opinión nos interesa, escribanos a:
dfv_sen@banrep.gov.co

www.banrep.gov.co