Banco de la República | Colombia

Somos el banco central de Colombia

Centro de atención telefónica del Sistema de Información Cambiaria Martes, diciembre 21 de 2021 - 12:00pm

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, de **lunes a viernes de 8:00 a 12:15 y de 13:45 a 16:00**, en el teléfono **+57 (601) 880-7766 ó +57 (601) 484-9980, extensión: 0555.**

1. Procedimiento

El servicio de atención telefónica consta de tres sencillos pasos: i). Selección del tema a consultar, según el menú de opciones, ii). Atención automatizada o con agente y iii). Calificación de nuestros servicios.

1.1. Selección del tema a consultar

Para la prestación de este servicio de atención telefónica, el usuario deberá realizar la selección que corresponda según el menú de opciones.

Si de la información disponible en el sistema de audio respuesta no se resuelve la inquietud, el usuario podrá solicitar la atención personalizada por un agente.

Si el usuario selecciona la opción para comunicarse con un agente se le requerirá el suministro del número de identificación.

1.2. Atención automatizada o personalizada

Automatizada: El usuario recibirá mediante grabación la información correspondiente a la selección realizada.

Personalizada con un agente: Para el servicio de atención personalizada el usuario será comunicado con un agente, quien le solicitará datos personales y le brindará orientación sobre el asunto de su interés. La llamada será grabada y monitoreada, así como registrada en una herramienta tecnológica de apoyo.

Se entiende que al utilizar la opción de atención personalizada por un agente, el usuario autoriza la toma de datos personales y el tratamiento de los mismos en cumplimiento de la Ley de Habeas Data (Ley 1581 de 2012) y se le pedirá autorización para el tratamiento de los mismos.

Constancia de la petición: El peticionario podrá solicitar al agente el número de radicación con el que se identificó la llamada.

1.3. Calificación del servicio

Al finalizar el servicio, el usuario podrá calificar la calidad, oportunidad y amabilidad en la prestación de nuestros servicios.

Fuente: https://www.banrep.gov.co/es/centro-atencion-telefonica-nuevo-sistema-informacion-cambiaria