



16/03/2020

Teniendo en cuenta las medidas adoptadas por el Banco, en atención a las recomendaciones del Gobierno nacional para controlar la propagación del Covid 19, nos permitimos informarles los siguientes cambios en los servicios ofrecidos por el Centro de Atención al Cliente de la Dirección General de Gestión Humana, a partir del 17 de marzo de 2020:

1. Para la radicación de solicitudes de: retiro parcial cesantías pagadas por el Banco, auxilios (incluido el educacional), disminución de la base de retención en la fuente y demás beneficios que se solicitan mediante formulario físico, los empleados deben remitir exclusivamente desde su cuenta de **correo corporativo**, los formularios de solicitud (no se requiere que estén firmados) completamente diligenciados, junto con los anexos y soportes a que haya lugar, al buzón de correo DGGH-Servicioalcliente@banrep.gov.co, indicando en el asunto el trámite a realizar.
2. Las solicitudes que involucren la generación de cheques no serán tramitadas, mientras se mantenga la contingencia.
3. Los trabajadores que tenían registrado pago en **EFFECTIVO** a través de oficina bancaria de BBVA , podrán informar cuenta corriente o de ahorros y entidad financiera en la que desean recibir el pago a más tardar el día 20 de Marzo , remitiendo el soporte correspondiente al correo señalado.
4. Si requiere certificaciones laborales, efectuar la solicitud a través de infobanco/certificaciones laborales/ o remitir las solicitudes desde su correo corporativo al buzón certificaciones@banrep.gov.co
5. Para comprobantes de pago comunicarse con la extensión 1595 opción 1.
6. Si presenta incapacidad enviar copia escaneada al buzón: DG-GH-Incapacidadesylicencias@banrep.gov.co o remitir foto legible al WhatsApp 310 478 1727. El Centro de Atención al Cliente efectuará el registro en el aplicativo de incapacidades. Para efectos de la legalización, por favor conservar el original y una vez se restablezcan las labores entregar los documentos y anexos a los responsables del registro de las incapacidades y/o licencias de sus áreas, quienes continuarán con el proceso de legalización.

Si requiere atención telefónica por favor comunicarse con la extensión 1595, horario de atención de 8.15 am a 5:00 pm, de lunes a viernes en jornada continua.

Es preciso señalar que las fechas de corte de novedades permanecen vigentes.

DGGH-servicioalcliente@banrep.gov.co