

## ATENCIÓN DE PQRS RADICADAS DIRECTAMENTE EN CREDIVALORES

Dando cumplimiento a nuestros procedimientos internos y a la normatividad vigente, a continuación, nos permitimos indicar el proceso para la atención de PQR'S radicadas directamente a nuestra entidad por parte de los consumidores:

Los consumidores tienen a disposición los siguientes canales para la gestión de sus solicitudes:

- Página Web
- WhatsApp
- Oficinas de servicio
- Línea de atención /Sistema de audio respuesta
- Zona Virtual
- Sistema de consulta a través de SMS en doble vía
- Solicitudes y Reclamos

- **Página web:**

Los clientes de Credivalores encuentran en nuestra página web un landing page mediante el cual pueden informarse de sus productos a través de contenidos de apoyo respecto de todas las fases del producto: preventa, venta y posventa

- **WhatsApp**

Canal de interacción a través de la cual el cliente puede autogestionar solicitudes del producto o servicio adquirido en nuestra entidad. Asimismo, se encuentra una sección destinada para clientes que requieran alternativas para el pago de su deuda.

- **Oficinas de servicio**

Es un canal asistido donde se brinda asesoría y acompañamiento al cliente para la gestión de sus PQR'S, información respecto del estado de sus productos, asesoría en cuanto al manejo de nuestros canales digitales, orientación para adquirir productos, entre otros.

- **Línea de atención /Sistema de Audio respuesta:**

A través de este canal, y mediante el IVR se permite el ingreso de llamadas de los clientes y/o posibles clientes de todos los productos de la entidad, toda vez, que los agentes telefónicos están en la capacidad de brindar información, orientación y enviar documentación de acuerdo con la solicitud del cliente o cliente potencial.

- Bogotá (601) 4823282
- Cali (602) 4856212
- Medellín (604) 6040421
- Barranquilla (605) 3091701
- Cartagena (605) 6930132
- Bucaramanga (607) 6970091
- Villavicencio (608) 6740667
- El resto de las ciudades 01 8000 415 276

- **Horario de atención**

- Lunes a viernes 8:00 am - 6:00 pm
- Sábado 9 a.m. – 12 m
- En caso de bloqueos de tarjeta la atención está habilitada los 7 días de la semana las 24 horas


Las PQR'S realizadas a través de la línea de atención telefónica se radicarán de inmediato, para lo cual el asesor que atendió la llamada debe confirmar

- **Zona Virtual**

Por medio de nuestra Zona virtual [https://zonavirtual.credivalores.com:20443/\(S\(nt15qg3qniysr2egedewgssr\)\)/default](https://zonavirtual.credivalores.com:20443/(S(nt15qg3qniysr2egedewgssr))/default) los clientes de Credivalores pueden realizar diferentes transacciones como descarga de extractos, certificados, consulta de saldos, ubicación de nuestros puntos de venta y de atención, ente otros.

- **Solicitudes y Reclamos**

Para la atención de PQR'S a través de este canal debe ingresar al siguiente link <https://www.credivalores.com.co/solicitudes-reclamos> diligenciar el formulario de manera completa y garantizar la radicación seleccionando la opción "Enviar"



**Solicitudes y reclamos**  
¡Ponte en contacto con nosotros!

credivalores  
Crediservicios S.A.

**Escribenos**  
A través de esta página podrás solicitar el soporte en línea para cualquier problema o inquietud que tengas con el servicio de Credivalores. Elige el tipo de solicitud que deseas hacer y diligencia el formulario correspondiente.

1. Diligencia el formulario  
2. Realiza confirmación de los datos de contacto  
3. Espera respuesta de los especialistas

1. Diligencia los campos del siguiente formulario

Nombre Completo\*  Apellido Completo\*   
 Identificación\*  Cédula de ciudadanía\*   
 Tipo de documento\*  Número de Documento\*  Fecha de Expedición\*   
 Correo Electrónico\*  Teléfono\*  Celular\*   
 Dirección y Ciudad\*

2. Diligencia la información asociada a tu producto y el motivo de la consulta

Producto\*  Motivo de consulta\*   
 Descripción de la consulta\*

3. Garantiza la aceptación de términos y condiciones y da clic en enviar

No he leído  
 Acepto los términos y condiciones de uso

Enviar

Una vez enviado el requerimiento a través del canal solicitudes y reclamos, registrará un mensaje indicando la radicación de la solicitud. En caso de que su requerimiento pueda ser atendido por nuestro primer nivel de gestión se dará respuesta a la misma mediante correo electrónico a los datos de contacto registrados en nuestro sistema.

En caso de que las atribuciones o complejidad de la solicitud no permita la atención en primer nivel, el caso será escalado a nuestro equipo back para su atención.

Por tanto, confirmamos que las PQR'S radicadas directamente a Credivalores son atendidas máximo a los 15 días hábiles siguientes a la radicación del requerimiento. Dicha respuesta será enviada a los datos de contacto registrados en nuestros sistemas (E-mail y/o dirección física), razón por la cual es importante mantener los datos debidamente actualizados. La actualización de datos se puede realizar a través de nuestras líneas de atención:

- Bogotá (601) 4823282
- Cali (602) 4856212
- Medellín (604) 6040421
- Barranquilla (605) 3091701
- Cartagena (605) 6930132
- Bucaramanga (607) 6970091
- Villavicencio (608) 6740667
- El resto de las ciudades 01 8000 415 276

#### **Horario de atención**

- Lunes a viernes 8:00 am - 6:00 pm
- Sábado 9 a.m. – 12 m