

## 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
- Solicitudes y Reclamos

- **Página web:**

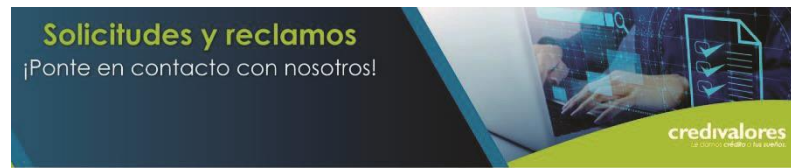
Los clientes de Credivalores encuentran en nuestra página web un landing page mediante el cual pueden informarse de sus productos a través de contenidos de apoyo respecto de todas las fases del producto: preventa, venta y posventa

- **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.

- **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"



**Escribenos**  
Al hacer clic en el botón de contacto del cuadro en el área de solicitud, el sistema genera un correo electrónico a los datos de contacto registrados en nuestro sistema para que podamos ayudarte.

1. diligencia el formulario
2. Realiza el seguimiento de la solicitud
3. Atiende la solicitud

**1. Diligencia los campos del siguiente formulario**

Nombre Completo \*  Apellido Completo \*   
Correo Electrónico \*  Correo Electrónico \*   
Número de Documento \*  Número de Documento \*  Fecha de Expedición \*   
Código \*  Dirección de correo electrónico \*  Teléfono \*   
País de origen \*  Seleccione el país de origen de su solicitud

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

Objeto de consulta \*  Motivo de consulta \*   
Categoría de consulta \*   
La información registrada en este campo será enviada a los correos electrónicos de contacto.

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

No soy mayor de edad.  Soy mayor de edad.  Acepto los términos y condiciones.  No acepto los términos y condiciones.

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.