

ATENCIÓN DE PQR RADICADAS DIRECTAMENTE BAN100

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

I. Los consumidores financieros tienen a disposición los siguientes canales directos para la radicación de un PQRS'S:

- **Líneas de Servicio – atención telefónica**

- En Bogotá (601) 482 33 82
- Barranquilla (605) 309 1723
- Bucaramanga (607) 697 22 62
- Cali (602) 485 00 18
- Cartagena (605) 693 0194
- Medellín (604) 604 0162
- Villavicencio (608) 678 4090
- Línea Nacional 01 8000 423 814

Horario de atención

Lunes a viernes

8:00 am - 6:00 pm

Sábado

9 a.m. a 12 p.m.

- **Contáctanos**

Para la atención de PQR'S a través de este canal debe ingresar al siguiente link www.ban100.com.co/canales-atencion/contactanos y diligenciar el formulario de manera completa y garantizar la radicación a través de botón "Envío".

Comunícate con nosotros

Dirección general:
Carrera 7 #76-35 Piso 8
Bogotá D.C.
www.ban100.com.co

Revisoría Fiscal: Ernst & Young Audit S.A.S.
Carrera 11 # 98 - 07 Edificio Pijao
Bogotá D.C. Colombia
Tel: +57 (601) 4847000

Tu producto está
protegido por



Todos los depósitos están amparados por el seguro de FOGAFIN hasta 50 millones

Recordamos que usted tiene a disposición el Defensor del Consumidor Financiero, el cual tiene como función ser vocero de los consumidores financieros ante BANCOEN S.A., lo que implica la posibilidad de dirigir en cualquier momento y de manera gratuita sugerencias, peticiones, quejas, reclamos y conciliaciones respecto a la prestación de los servicios o productos ofrecidos por nuestra entidad, las cuales serán resueltas en el marco de sus funciones establecidas en la Normatividad vigente. A continuación, relacionamos los datos: Defensor Principal: Dr. Pablo Valencia Agudo, Defensor Suplente: Camila Andrea Ustariz Aaron. Teléfonos: +57(601)6108164, Correo electrónico: defensor@ban100.com, Oficina: Carrera 10 No. 97 A 13, Oficina 500, Página Web: <https://legafin.com/> y Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Nombres Completos*

Apellidos Completos*

Tipo de documento*

Número de Documento*

Fecha de expedición de documento*

Teléfono

Celular*

E-mail*
Debe coincidir con el registrado en nuestro sistema

Dirección*

Departamento y Ciudad*

¿Tienes alguno de nuestros productos?*

Petición / Queja o Reclamo*

Mensaje*
300 caracteres restantes


Acepto [términos y condiciones](#).

Acepto recibir información de Ban100

▼ CAPTCHA

Esta pregunta es para comprobar si usted es un visitante humano y prevenir envíos de spam automatizado.

**ERROR para el propietario del sitio web:
el dominio de la clave de sitio web no es válido**


reCAPTCHA
Privacidad - Términos

II. 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:

- Que sus datos estén debidamente actualizados en nuestro sistema.
- Porque canal desea recibir la respuesta al PQR'S (E-mail o Dirección física)
- El número de radicado bajo el cual quedo registrado su PQR'S
- La fecha máxima de respuesta del PQR'S, la cual no debe superar los 15 días hábiles siguientes a la radicación.

III. Una vez enviado el requerimiento a través del canal contáctenos debe registrar un mensaje indicando que recibirá respuesta en 5 días hábiles siguientes. Esto quiere decir que en caso de que su requerimiento pueda ser atendido por nuestro primer nivel de gestión se dará respuesta de fondo a la solicitud a los datos de contacto registrado en nuestro sistema.

- En caso que nuestros asesores de primer nivel identifiquen que su requerimiento requiere una revisión adicional interna se procede a indicarle el

Comunícate con nosotros

Dirección general:
Carrera 7 #76-35 Piso 8
Bogotá D.C.
www.ban100.com.co

Revisoría Fiscal: Ernst & Young Audit S.A.S.
Carrera 11 # 98 - 07 Edificio Pijao
Bogotá D.C. Colombia
Tel: +57 (601) 4847000

Tu producto está protegido por 
Todos los depósitos están amparados por el seguro de FOGAFIN hasta 50 millones

Recordamos que usted tiene a disposición el Defensor del Consumidor Financiero, el cual tiene como función ser vocero de los consumidores financieros ante BANCOEN S.A., lo que implica la posibilidad de dirigir en cualquier momento y de manera gratuita sugerencias, peticiones, quejas, reclamos y conciliaciones respecto a la prestación de los servicios o productos ofrecidos por nuestra entidad, los cuales serán resueltos en el marco de sus funciones establecidas en la Normatividad vigente. A continuación, relacionamos los datos: Defensor Principal: Dr. Fabio Valencia Agudo, Defensor Suplente: Camila Andrea Ustari Azaón. Teléfonos: +57(601)6108164, Correo electrónico: defensor@ban100@legalroc.com, Oficina: Carrera 10 No. 97 A 13, Oficina 500, Página Web: https://legalroc.com/ y Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

 Bogotá: (601) 4823382
Call: (602) 4850018
Medellin: (604) 6040162

Barranquilla: (605) 3091723
Cartagena: (605) 6930194
Bucaramanga: (607) 6972262

Villavicencio: (608) 6784090
y para el resto del país:
01 8000 423 814



número de radicado bajo el cual quedo registrado su PQR'S. Esta información será enviada a los datos de e-mail registrado en nuestro sistema.

- La fecha máxima de respuesta del PQR'S, no superará los 15 días hábiles siguientes a la radicación.

De acuerdo a lo anterior, confirmamos que las PQR'S radicadas directamente a Ban100 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


Comunícate con nosotros

Dirección general:
Carrera 7 #76-35 Piso 8
Bogotá D.C.
www.ban100.com.co

Revisoría Fiscal: Ernst & Young Audit S.A.S.
Carrera 11 # 98 - 07 Edificio Pijao
Bogotá D.C. Colombia
Tel: +57 (601) 4847000

Tu producto está protegido por  Producto protegido por el Seguro de Depósitos
www.fogafin.gov.co
Todos los depósitos están amparados por el seguro de FOGAFIN hasta 50 millones

Recordamos que usted tiene a disposición el Defensor del Consumidor Financiero el cual tiene como función ser vocero de los consumidores financieros ante BANCEN S.A., lo que implica la posibilidad de dirigir en cualquier momento y de manera gratuita sugerencias, peticiones, quejas, reclamos y conciliaciones respecto a la prestación de los servicios o productos ofrecidos por nuestra entidad, las cuales serán resueltas en el marco de sus funciones establecidas en la Normatividad vigente. A continuación, relacionamos los datos: Defensor Principal: Dr. Fabio Valencia Agudo, Defensor Suplente: Camila Andrea Ustariz Aaron. Teléfonos: +57(601)6108164, Correo electrónico: defensor@ban100@legalorc.com, Oficina: Carrera 10 No. 97 A 13, Oficina 500; Página Web: <https://legalorc.com/> y Horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

 Bogotá: (601) 4823382
Cali: (602) 4850018
Medellín: (604) 6040162

Barranquilla: (605) 3091723
Cartagena: (605) 6930194
Bucaramanga: (607) 6972262

Villavicencio: (608) 6784090
y para el resto del país:
01 8000 423 614