

# 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.

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

## Líneas de Servicio - atención telefónica

- o En Bogotá (601) 482 33 82
- o Barranguilla (605) 309 1723
- o Bucaramanga (607) 697 22 62
- o Cali (602) 485 00 18
- o Cartagena (605) 693 0194
- o Medellín (604) 604 0162
- o 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 V diligenciar formulario de manera completa y garantizar la radicación a través de botón "Envió".

### Comunicate con nosotros

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

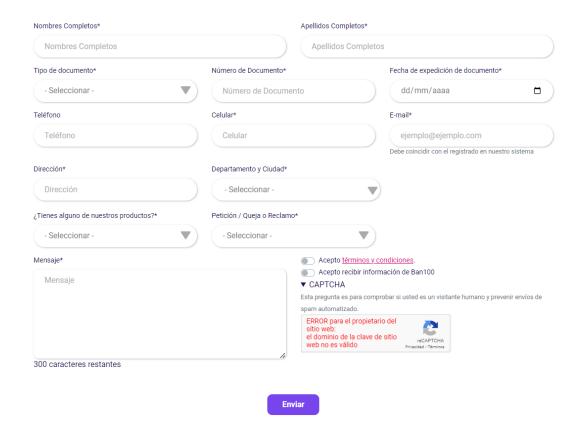
Revisoría Fiscal: Ernst & Young Audit S.A.S. Carrera 11 # 98 - 07 Edificio Pijao Bogotá D.C. Colombia Tel: +57 (601) 4847000

Tu producto está protegido por

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







- 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:
  - Oue sus datos estén debidamente actualizados en nuestro sistema.
  - Porque canal desea recibir la respuesta al PQR'S (E-amil 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

### Comunicate 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 Froducto protegido por Producto protegido por Producto protegido el Seguro de Depósido el Seguro el Seguro de Depósido el Seguro de Depósido el Seguro el Seguro

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

ecordamos que ested biene a disposición el Defensor del Consumidor Financiero, el cual biene como función sen vocero delos consumidores financieros amas BANCENSA, lo que implica la posibilidad de dirigir en cualquier momento y de manera gratulta sugerencias, peticiones quejas, reclamos y problemos especios a la prestación de los servicios o produces o frecidos por nuestra entráció, las cuales sent invasores en al munoro a las consciones establicadas en la vivia promiservo de ugeren. A continuación, relacionamiento las citates Defensos Pierceja Tio Finaldo Villencia Aguido, Defensos Suplemos amais Activos (usars, Amon Telefonos-e SAGO)/00/10





- 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

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 FOGAFÍN hasta 50 millones

conciliaciones respecto a la prestación de los servicios o productos Camila Andrea Ustariz Aaron, **Teléfonos: +57(601)6108164, Correo e** 

