

1. Datos de contacto del tercero contratado como proveedor de servicios de pago.

Razón social: CredibanCo S.A.  
NIT: 860.032.909-7  
Teléfono: 601 376 6440

2. Procedimientos, canales de recepción, responsables y plazos para la atención de quejas y reclamos.

2.1. Canales de recepción:

Esríbele a Pablo nuestro asistente virtual al 3105763528



Otros canales de atención:

Línea Nacional:	018000975806
Bogotá	601 327 8690
Página Web	<a href="https://www.credibanco.com/">https://www.credibanco.com/</a>
Correo	servicio.cliente@credibanco.com (Atención a entidades financieras) atrecom@credibanco.com (Atención a comercios)

Si necesitas información acerca de:	Horarios de atención		Teléfono
Soporte e información a comercios	Todos los días	7 x 24	6013278690 – 018000975806. Opción 1, 1, 1
Arrendamiento – Facturación	Lunes a Sábado	9:00 a.m. a 6:00 p.m.	6013278690 – 018000975806. Opción 4
Ecommerce, Venta no presente	Lunes a Sábado	7:00 a.m. a 10:00 p.m.	6013278690 – 018000975806. Opción 1, 1, 3

Pago Móvil – Mi Pago	Lunes a Sábado Domingos y festivos	8:00 a.m. a 8:00 p.m. 10:00 a.m. a 4:00 p.m.	6013278690–018000975806. Opción 1, 1, 2
Solicitud de retiro de equipos	Lunes a Viernes	8:00 a.m. a 5:00 p.m.	6013278690–018000975806. Opción 1, 1, 1
Autorizaciones	Todos los días	7 x 24	6013278690– 018000975806. Opción 6
Procesos Tarjeta habientes y Bancos - Prepago	Todos los días	7 x 24	6013278690–018000975806

## 2.2. Responsables:

**Proveedor de servicios de pago:** servicio.cliente@credibanco.com  
Director Comercial asignado a la Entidad

**Abonos, reversiones y contra cargos:** atrecom@credibanco.com

## 2.3. Plazos para la atención de quejas y reclamos:

Se da cumplimiento a los plazos establecidos por la ley para cualquier queja o reclamo

## 2.4. Procedimientos establecidos:

Actividad	Responsable
Presentar la PQRS – incluyendo incidentes* - a través de los canales establecidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Canal Pablo</li> <li>• Líneas de atención</li> <li>• Presencial en las oficinas seccionales de CredibanCo (Información disponible en <a href="https://www.credibanco.com/nuestras-oficinas/">https://www.credibanco.com/nuestras-oficinas/</a>)</li> <li>• atrecom@credibanco.com</li> </ul>	Comercio Usuario
Atender la solicitud de peticionario	CredibanCo
Dar respuesta a la solicitud en los plazos establecidos.	CredibanCo

\*Incidente: Defecto de software que genera interrupción no planificada de un servicio de Tecnología de Información o reducción de su calidad.