

BIENVENIDO ¡ESTAMOS PARA AYUDARLE!

Si tiene un crédito con nosotros, seleccione en el menú desplegable el tipo de solicitud y siga las instrucciones según el caso.

TIPO DE SOLICITUD

REQUISITOS PARA PRESENTAR UN DERECHO DE PETICIÓN, QUEJA, SOLICITUD O RECLAMO.

De conformidad con lo estipulado en la ley 1755 de 2015, y en aras de brindar respuesta de fondo a las peticiones presentadas, es necesario que las peticiones quejas, reclamos, solicitudes o felicitaciones, se radiquen de la siguiente manera:

Consulta Presencial

A continuación, podrá conocer los requisitos que debe tener en cuenta al realizar una PQRS presencial en nuestras oficinas de atención al titular.

- El titular debe presentar el documento original de identificación personal.
- En caso de que el titular no pueda presentarse, el autorizado debe entregar una **autorización original y autenticada** no mayor de 90 días hábiles.
- La petición se elevará en un documento formal.

Requisitos consulta Escrita

A continuación, podrá conocer los requisitos que debe tener en cuenta al realizar una consulta o solicitud escrita únicamente en nuestros canales de atención correo electrónico o página web:

1. Nombre completo y número de identificación del titular.
2. Datos de contacto para respuesta: dirección de correo electrónico (personal y corporativo).
3. De acuerdo con su requerimiento, indique o seleccione alguna de las siguientes tipologías:

Solicitud de documentos o información.

- Queja.
- Reclamo.
- Felicitación.
- Derecho de petición.

Estas tipologías también las podrá utilizar como asunto, cuando nos remita un correo electrónico de manera directa, para mayor entendimiento de la solicitud.

4. Así mismo, un breve resumen del motivo de su solicitud o felicitación, queja, reclamo o petición, el tiempo de respuesta será hasta de 15 días hábiles de acuerdo con el tipo de solicitud.

Requisitos para consulta de un titular fallecido

A continuación, podrás conocer los requisitos que debes tener en cuenta al realizar un requerimiento de un titular fallecido, el cónyuge, hijo o Familiar del titular fallecido debe presentar los siguientes documentos:

- Documento de identidad válido de quien consulta.
- Registro civil de defunción del titular.
- Documento que acredite la calidad en que actúas:

Para el cónyuge o compañero permanente:

- Registro civil de matrimonio o declaración extra-juicio de la unión marital con vigencia no mayor a 90 días hábiles.

Para hijos:

- Copia del registro civil de nacimiento.

Para otros familiares:

- Declaración extra-juicio de dos (2) terceros donde manifiesten el parentesco con vigencia no mayor a 90 días hábiles.

Si su requerimiento no se encuentra tipificado con las opciones anteriores, detalle su solicitud, para brindar solución a su tema de interés.