

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

Redeban:

Canales de recepción y atención de quejas y reclamos:

➤ **Centro de Atención a Clientes (CAC)**

Líneas nacionales	Cali
018000122363 – 018000912912	660 8525
018000912363	
	Barranquilla
Bogotá	369 6161
332 3200	
560 0470	Medellín
332 2500	355 6005

➤ **Correo(s) Electrónicos**

servicio.cliente@rbm.com.co

➤ **Página web**

<https://www.rbmcolombia.com/wps/portal/index/consumidor.html>

➤ **Aplicación Móvil**

A través de la aplicación móvil Rede App que está disponible para descarga en las tiendas Google Play y App Store.

➤ **Plazos:**

Cualquier queja o reclamo se atenderá en el plazo legal previsto para los derechos de petición.

➤ **Responsables**

- | | |
|--|--------------------------------|
| a. Proveedor de servicios de pago: | servicio.cliente@rbm.com.co |
| b. Reversiones y contracargos Ajustes: | ajustescomercios@rbm.com.co |
| c. Abonos: | Abono_comercios@rbm.com.co |
| d. Servicios adicionales ofrecidos que implican cobros o pagos no incluidos en la comisión de adquirencia. (CDT : Tesorería) | coordinacioncartera@rbm.com.co |

CredibanCo:

Canales de recepción y atención de quejas y reclamos:

➤ Canales de Recepción:

Escríbele a Pablo nuestro asistente virtual al 3105763528

➤ Otros Canales

Línea Nacional:	018000975806
Bogotá	601 327 8690
Página Web	https://www.credibanco.com/
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 Tarjetahabientes y Bancos - Prepago	Todos los días	7 x 24	6013278690 – 018000975806

➤ **Plazos:**

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

➤ **Responsables**

- a. Proveedor de servicios de pago: servicio.cliente@credibanco.com
 b. Abonos, Reversiones y contracargos: atrecom@credibanco.com