

Proceso de atención de PQRS

RappiCard



Canales para radicar PQRS



Puedes radicar una PQR's en los siguientes canales digitales de atención A través de tu Personal Banker, mediante WhatsApp o el Chat en tu app. Defensor del consumidor financiero a través del correo defensordelcliente@davivienda.com

Atención y recepción de PQRS



Luego de radicada tu PQR nos encargaremos de:

1. Tramitar tu PQR o derecho de petición
2. Informarte los tiempos de respuesta
3. Escalarla al equipo encargado de atenderla

Gestión de PQRS



Buscaremos resolver tu solicitud en el primer contacto y si es necesario, asignaremos a las áreas internas correspondientes y supervisaremos el progreso según los plazos establecidos para tu caso.

Respuesta de PQRS



Recibirás la respuesta a tu PQR por el chat de la app, WhatsApp o correo, junto con una encuesta de satisfacción para que puedas evaluar tu experiencia. Te contactaremos por el canal elegido para recibir tus notificaciones

Recuerda que también puedes presentar tus peticiones, quejas o reclamos directamente ante la Superintendencia Financiera de Colombia [aquí](#)