



CANAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y CONSULTAS

PQRS — Atención al consumidor

RENOVE FINANCIERO S.A.S. · NIT: 902.072.722-1 · Julio de 2026

RENOVE FINANCIERO S.A.S., en cumplimiento de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y las directrices de la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC), dispone de un canal formal para que sus usuarios y clientes presenten peticiones, quejas, reclamos o consultas relacionadas con los servicios prestados.

1. Tipos de Solicitud

Petición: Solicitud de información, documentos o actuaciones relacionadas con los servicios de RENOVE.

Queja: Manifestación de inconformidad por la calidad o condiciones del servicio prestado.

Reclamo: Solicitud de revisión por presunto incumplimiento de obligaciones contractuales.

Consulta: Solicitud de orientación o información sobre los servicios, procesos o condiciones de RENOVE.

2. Cómo Presentar su PQRS

El usuario puede presentar su solicitud a través de los siguientes canales, indicando su nombre completo, número de documento, tipo de solicitud y descripción detallada de los hechos:

Correo electrónico: hola@renovefinanciero.com

Teléfono: 317 023 0595

Sitio web: www.renovefinanciero.com

3. Tiempos de Respuesta

Consultas: Hasta diez (10) días hábiles, prorrogables hasta cinco (5) días hábiles adicionales conforme a la ley.

Peticiones, quejas y reclamos: Hasta quince (15) días hábiles, prorrogables hasta ocho (8) días hábiles adicionales conforme a la ley.

La respuesta será enviada al correo electrónico o medio de contacto indicado por el solicitante.

4. Instancia Adicional

Si su solicitud no es atendida satisfactoriamente por RENOVE dentro de los plazos legales, puede acudir ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) a través de www.sic.gov.co o su línea de atención al consumidor.

5. Protección de Datos en el Proceso PQRS

Los datos personales suministrados al presentar una PQRS serán tratados conforme a la Política de Tratamiento de Datos Personales de RENOVE FINANCIERO S.A.S. y la Ley 1581 de 2012. Su uso se limitará exclusivamente a la gestión y respuesta de la solicitud.