Canales de contacto

En RappiPay, queremos ofrecerte diferentes opciones para que puedas comunicarte con nosotros de manera rápida y efectiva.

A continuación, te presentamos todos los canales disponibles para recibir soporte y atención personalizada.

1 Contacta a tu Personal Banker

Puedes recibir asistencia a través de nuestros Personal Bankers por los siguientes medios:

- **WhatsApp**
- **Chat en la app** (Recomendado para temas transaccionales por seguridad)
- **Correo electrónico:** payteescucha@rappisupport.com

Horarios de atención:

- De lunes a viernes de **8:00 a.m.** a **6:00 p.m.**, tu Personal Banker estará disponible para atenderte.
- Fuera de este horario, seguirás contando con **atención 24/7** por parte de nuestro equipo de soporte, quien estará disponible para ayudarte en lo que necesites.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

RappiPay
Compañía de Financiamiento S.A.

RappiPay Compañía de Financiamiento S.A.

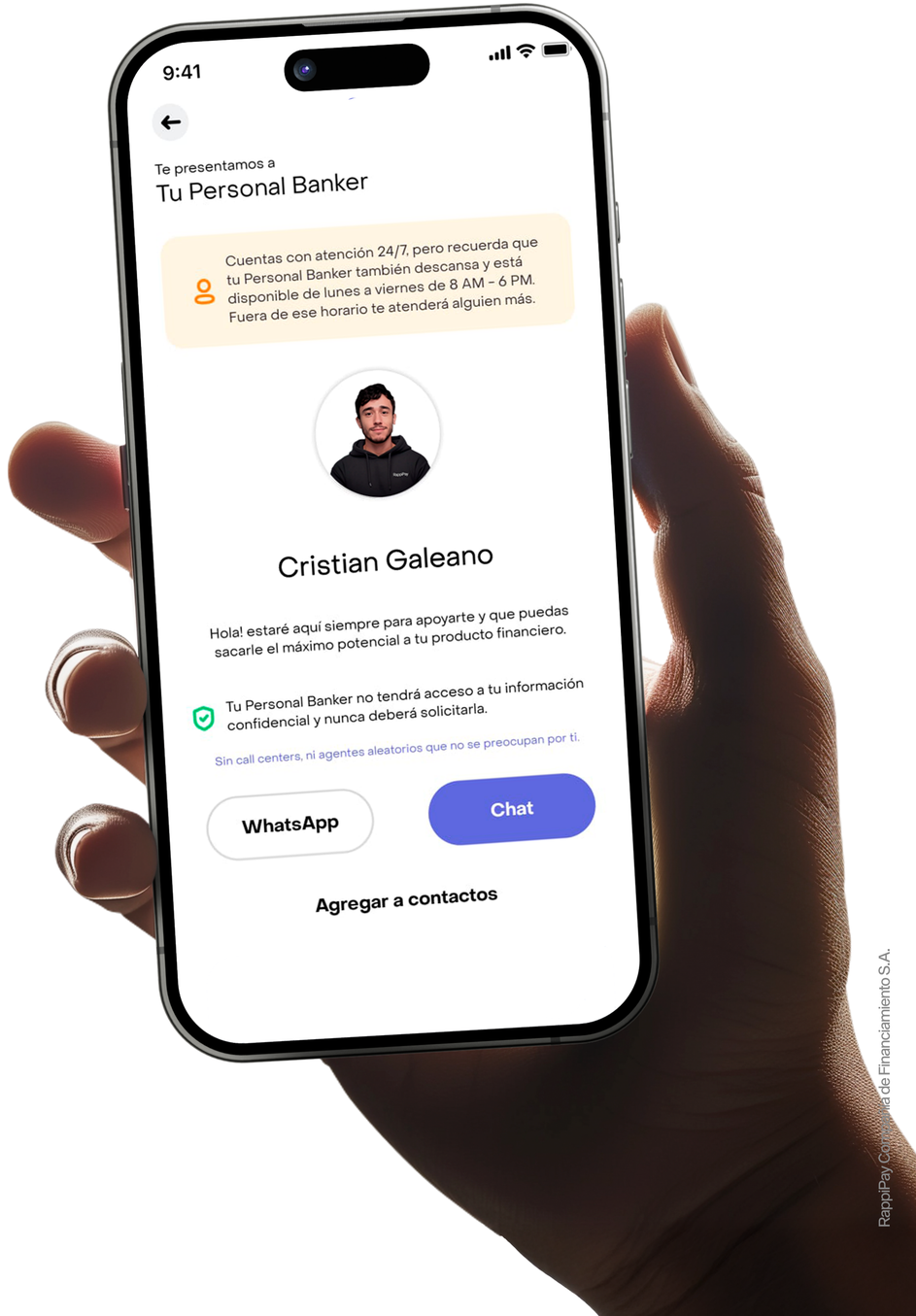
2 Radicación y Seguimiento de PQRs

Si deseas radicar una Petición, Queja o Reclamo (PQR), sigue estos pasos:

1. Ingresa a la app desde tu dispositivo móvil.
2. **Selecciona la opción "Personal Banker"**, ubicada en la parte inferior de la pantalla de inicio
3. **Elige el canal de contacto:** WhatsApp o Chat.
4. **Selecciona la opción que mejor se ajuste a la PQR que deseas radicar** y proporciona la información necesaria.
5. **Tu Personal Banker te brindará el número de radicado y el tiempo estimado de respuesta.**
   El tiempo de respuesta varía según el tipo de requerimiento.
6. **Haz seguimiento a tu PQR** a través de la app, en la sección **Preguntas Frecuentes > Mis PQRs.**

Encuentra más información en la sección de Preguntas Frecuentes dentro de la app de RappiPay.

Solo debes dirigirte a la esquina superior derecha y hacer clic en el ícono (?) para ver las opciones disponibles.



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

RappiPay
Compañía de Financiamiento S.A.

RappiPay Compañía de Financiamiento S.A.

3 Reporta robo o extravío de tus Productos

En caso de robo o extravío de tu tarjeta física y/o dispositivo móvil, sigue estos pasos:

A través del Centro de Ayuda:
Haz clic aquí para reportar el hurto o pérdida directamente.

A través de tu Personal Banker:

1. Ingresa a la app desde tu dispositivo móvil
2. **Selecciona la opción "Personal Banker"** en la parte inferior de la pantalla de inicio.
3. **Elige el canal de contacto:** WhatsApp o Chat.
4. **Selecciona la opción que mejor se ajuste a tu solicitud.**
5. **Sigue las instrucciones de tu Personal Banker** y guarda cualquier información relevante.

No olvides que puedes congelar tus productos fácilmente desde la app. Solo sigue estos pasos:

1. Abre Rappi e ingresa al Home Financiero y luego a RappiCuenta.
2. Busca el botón “Congelar” y selecciona la tarjeta que quieras congelar o descongelar
3. Puedes hacerlo cuando quieras:

RappiCuenta
→ Congelar
→ Congelar o Descongelar.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

RappiPay Compañía de Financiamiento S.A.

4 Otros canales de atención

Defensor del Consumidor Financiero

Si tienes una queja o reclamo sobre nuestros servicios, puedes contactar al Defensor del Consumidor Financiero a través del correo electrónico: **defensoria@defensoriasernarojas.com.**

Para más información haz clic **aquí.**

Superintendencia Financiera de Colombia

Si requieres escalar tu solicitud, puedes acudir a la Superintendencia Financiera de Colombia.

Tu requerimiento será respondido bajo los términos legales de la Ley 1755 de 2015. Puedes radicar tu PQR a través del siguiente enlace:

Conoce más aquí.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

RappiPay
Compañía de Financiamiento S.A.

RappiPay Compañía de Financiamiento S.A.