	INSTRUCTIVO		
	PROCESO DE RECLAMACIÓN CLIENTES CANAL CONTADO		
	CÓDIGO: SAC-INS-012	VERSIÓN: 5	ACTUALIZADO: 14/01/2020


Por medio de este instructivo informamos el procedimiento para realizar la reclamación ante nuestra organización por los siguientes servicios:

LÍNEA FÍSICA	LÍNEA TRANSACCIONAL
Paqueteo	Giros
Mensajería Expresa	Recargas
Vehículos Dedicados	Pagos
Envíos Contra entrega	Recaudo

Se hace necesario tener en cuenta la siguiente documentación para la radicación de su solicitud:

1. Carta de Reclamo con membrete si es cliente corporativo, con firma (Radicación física).
2. Factura del producto con novedad
3. Registro Fotográfico (en caso de contar con el)
4. Certificación bancaria
5- Fotocopia de la cedula persona natural- representante legal
6- Cámara de comercio
7- Cámara de comercio

“Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la carpeta del proceso respectivo de Red Integradora SAS.”

	INSTRUCTIVO		
	PROCESO DE RECLAMACIÓN CLIENTES CANAL CONTADO		
	CÓDIGO: SAC-INS-012	VERSIÓN: 5	ACTUALIZADO: 14/01/2020

NOTA: La carta de reclamo en el caso de ser dirigida a REDSERVI debe contener el número de guía o PIN, valor a reclamar, descripción de la novedad presentada, ciudad donde ocurrió la novedad, si la novedad pertenece a un servicio transaccional informar el punto de servicio, adicionalmente datos de correspondencia, correo electrónico, teléfono fijo o celular de contacto. Es importante que la persona reclamante sea el remitente o destinatario con nombres completos y número de identificación.

1. La documentación antes mencionada, agradecemos radicarla en Proceso de Servicio al Cliente y enviarla a: **Calle 19A No. 120-09 San Pablo Fontibón (Bogotá)** Tel. 57(1) 4322900 (Aplica para clientes a nivel Nacional). En los eventos donde la reclamación sea enviada vía correo electrónico se procederá a dar investigar pero esta solo será formalizada y se le asignará un consecutivo de radicación una vez sea recibida en nuestras oficinas.
2. En las eventualidades que REDSERVI no puede brindar respuesta oportuna en los tiempos indicados por información insuficiente como son: (Conceptos internos de seguridad, logística y/o jurídico), se enviará una comunicación para ampliar el plazo de respuesta. Una vez se brinde respuesta formal a su solicitud de reclamación para los casos en los que se determine una indemnización estos serán compensados de acuerdo con la modalidad de pago acordada.

MODALIDADES DE PAGO	
CLIENTES CONTADO	Transferencia electrónica, (Para los clientes Contado debe enviar un certificación bancaria que lo acredite titular de la cuenta).

Como política interna de la compañía informamos que no está permitido que los clientes corporativos realicen descuentos en la facturación del servicio, sin haber realizado el reclamo formal a Servicio al Cliente y no se haya emitido un concepto por la Dirección Nacional de Logística y Seguridad que autorice el valor de la


En los casos de productos averiados, REDSERVI tendrá la custodia de los salvamentos, de no tenerlos. No se realizara pago que proceda a indemnizar

Por lo anterior agradecemos su atención, y en caso de tener dudas e inquietudes frente al trámite de su reclamación, por favor comuníquese al área de Servicio al Cliente PBX 4322900 o escribanos al correo electrónico compensaciones@redservi.com.co

Cordialmente,

Servicio al Cliente

“Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la carpeta del proceso respectivo de Red Integradora SAS.”

	INSTRUCTIVO		
	PROCESO DE RECLAMACIÓN CLIENTES CANAL CONTADO		
	CÓDIGO: SAC-INS-012	VERSIÓN: 5	ACTUALIZADO: 14/01/2020

“Si este documento se encuentra impreso no se garantiza su vigencia, por lo tanto es Copia No Controlada. La versión vigente reposará en la carpeta del proceso respectivo de Red Integradora SAS.”