



Estos son los canales de atención directos para usuarios MOVII y/o beneficiarios del programa Renta Ciudadana

Los beneficiarios registrados en MOVII y que recibirán el pago de Renta Ciudadana a través de nuestra billetera, pueden comunicarse con nosotros en los siguientes canales:

a. Chatbot: Este se encuentra en la app MOVII (botón con signo de interrogación "?" en parte superior derecha, se puede acceder con o sin logueo), y WhatsApp: **3112244522** (este es el **único** número autorizado de WhatsApp NO se debe consultar ni escribir a números diferentes). El chatbot resuelve información general sobre todos nuestros productos y servicios.

b. Pedir Agente de Servicio desde el chatbot: Los usuarios una vez conectados al chat pueden solicitar hablar con un Agente de Servicio escribiendo la palabra **Asesor** cuando el bot no pueda resolver sus inquietudes o requieran radicar una petición, queja o reclamo.

Para usuarios beneficiarios de Renta Ciudadana pueden seleccionar en el menú inicial del bot la opción **"Soy Renta Ciudadana"** y posterior a solicitud de información básica pasar a ser atendido por un Agente de Servicio exclusivo para este grupo de usuarios.

c. Portal MOVII: Los usuarios pueden solicitar toda la información que requieran sobre MOVII o poner ticket (PQRs) para ayudarlos a resolver sus problemas o dudas. Solo deben hacer clic en la opción "Ayuda" en nuestra página web www.movii.com.co o ingresar desde la app MOVII en el botón de ayuda (botón con signo de interrogación "?" en parte superior derecha)

- Si lo que desean es conocer el contexto de un producto o servicio, paso a paso o leer de un tema en específico deben hacer clic en la pestaña "Base de conocimiento"
- Si requieren poner una petición, queja o reclamo, hacer una consulta, pedir información, deben hacer clic en "Enviar un ticket"

d. Redes Sociales: A través de nuestras redes los usuarios cuentan con diferentes videos y publicaciones donde aprender acerca del uso y manejo de nuestra app, nuestros productos y servicios; así como estar enterado de novedades, actualizaciones, promociones e información de interés.

Facebook: MOVII

Instagram: MOVII

Twitter / X: @soymovii



NIT: 901077952-6