Manual de Bienvenida

CREDIQ

CONTÁCTANOS

Call Center:
2248-6400

Correo electrónico:
crediqcall@crediq.com

Sitio web:
www.crediq.com
www.digital.crediq.com

WhatsApp:
7542-8109

NUESTRA UBICACIÓN

Edificio CrediQ
Boulevard Los Próceres, Calle Los Héroes poniente,
Edificio CrediQ, San Salvador.

Centro de Sevicio CrediQ
Centro Comercial La Gran Vía, local 100,
contiguo a parqueo techado.

Estimado Cliente

Deseamos darte la más cordial bienvenida.

Queremos agradecerte por tu preferencia y la confianza depositada en CrediQ para financiar la compra de tu vehículo.

Ahora que formas parte de nuestra familia tendremos la oportunidad de desarrollar una importante relación a través de la cual, pondremos a tu disposición todos los productos y servicios que hacen que CrediQ tenga una posición de liderazgo en los países donde opera: Costa Rica, El Salvador, Honduras y Nicaragua.

En este manual, encontrarás información de nuestros puntos de contacto, lugares y medios de recepción de pagos, así como información de tu seguro y otras consultas generales. Igualmente te invitamos a visitar nuestros sitios web www.crediq.com y www.usadoscrediq.com, a través de los cuales podrás conocernos más.

Somos un equipo de profesionales que diariamente nos esforzamos por brindarte soluciones financieras a la medida, para garantizar la satisfacción y lealtad de nuestros clientes.

CREDIQ

Atentamente,
CrediQ El Salvador.

Contenido

Datos de mi operación..... 06
Información de mi crédito 06

Medios de Pago..... 07
Nuestras agencias y cajas 08
Otros puntos de pago 09

App CrediQ El Salvador..... 10

Información de mis seguros..... 12
Seguro de automotores 13
Coberturas Básicas
Coberturas Especiales

¿Cómo utilizar mi seguro vehícular?..... 14
Número de asistencia de aseguradoras 15
Lo que tu debes saber sobre tu póliza de seguros 16
Seguro de Deuda 17

Consultas frecuentes..... 18
Cosas que debes saber sobre tú crédito 19

DATOS DE MI OPERACIÓN

Aquí encontrarás detallada la información necesaria para realizar puntualmente tus pagos.

Mantén esta información a la mano ya que será solicitada a la hora de procesar la transacción.

INFORMACIÓN DE MI CRÉDITO

Mi número de cliente: .....

Mi número de operación: .....

Fecha de pago: .....

**Cuota a pagar: .....

**Aseguradora: .....

** Cuota de la renovación o segundo año de vigencia de su póliza, sujeta a variaciones por disposición del ente asegurador, por modificación de tarifas del mercado, por siniestralidad, por modificación del uso del vehículo o riesgo.

Medios de Pago

Nuestras agencias y cajas

También puedes realizar tus pagos en nuestras agencias y cajas ubicadas en:

- Agencia CrediQ, La Gran Vía
- Edificio CrediQ, Boulevard Los Próceres
- Autolote Los Próceres, contiguo a Dollar City
- Caja Nissan, Árbol de la Paz
- Caja Grupo Q Repuestos, Santa Elena
- Caja Agromosa, Santa Ana
- Sucursal Grupo Q Nissan, San Miguel

Otros puntos de pago:

Realiza tus pagos a través de nuestros colectores:

- Banco Promérica.
- Banco Agrícola.
- Banco Davivienda.
- Banco Cuscatlán.
- Red Fedecrédito
- Red de Punto Express. Consulta sus ubicaciones en www.puntoxpress.com
- Red AKI. Consulta sus ubicaciones en www.aki.com.sv

Cuando pagues en colectores envíanos por whatsapp la copia de tu recibo junto con el número de tu préstamo y así podremos darle seguimiento a la aplicación de tu pago.

CrediQ App
El Salvador

Para pagar tu crédito descarga nuestra

CrediQ App

y genera tu carné de pago

Todo en un sólo lugar

Ahora es más fácil realizar todos tus trámites con CrediQ. Más servicios y mejores beneficios:

- Conocer tu fecha de pago
- Ver el saldo de tu préstamo
- Ver el valor de tu cuota
- Conocer el número de tu préstamo
- Tener tu estado de cuenta de forma inmediata
- Ver catálogo de vehículos que financiamos
- Conocer precios y cuotas aproximadas de estos vehículos
- Pagar la cuota de tu préstamo
- Utilizar tu carné virtual

Descárgala hoy mismo:

DISPONIBLE EN App Store

DISPONIBLE EN Google Play

Información de
Mis Seguros

En CREDIQ nuestra mayor preocupación es que puedas contar con una cobertura para el seguro de tu vehículo y deuda adecuada para proteger tu patrimonio y la seguridad de tu familia, creando así alianzas estratégicas con las principales compañías de seguro del mercado salvadoreño, que han diseñado productos y servicios que se ajustan de acuerdo a tus necesidades.

SEGURO DE AUTOMOTORES

COBERTURAS BÁSICAS

- Daños al vehículo asegurado, a consecuencia de robo o hurto, parcial o total, choque o vuelco total parcial, incendio y/o rayo.
- Responsabilidad civil por daños a terceros en sus bienes.
- Responsabilidad civil por daños a terceros en personas.
- Gastos médicos para los ocupantes del vehículo.
- Accidentes personales para conductor principal.

DEDUCIBLE: se define como la participación (el monto a pagar) del asegurado en la pérdida ocasionada por el siniestro (robo y choque total o parcial) se calcula sobre la base de la suma asegurada o riesgos daños propios y cuyas tasas o porcentajes que se utilizan, son de acuerdo a los términos , condiciones o políticas de las compañías de seguros.

Recuerda especificar el uso del vehículo que se estará asegurando: uso personal, transporte, renta u otros.

CLÁUSULAS ESPECIALES (sin costo)

- Riesgos catastróficos.
- Minoría de edad y/o inexperiencia.
- Participación del asegurado en caso de robo 10/90
- Reinstalación automática de suma asegurada.
- Responsabilidad civil cruzada.
- Cobertura para distintivos comerciales o institucionales.
- Equipo especial debidamente instalado.
- Cobertura automática para nuevas unidades adquiridas: 30 días.
- Cobertura de caída de cuerpos fijos o móviles y/o extraños.
- Sin recargo por uso clase antigüedad.
- Gastos de grúa y legales , hasta por $1,500.00
- Cobertura de accidentes personales para el conductor, muerte accidental, incapacidad permanente.
- Cobertura de exceso de responsabilidad civil único y combinado.
- Cláusula de no depreciación

¿Cómo utilizar mi seguro vehicular?

EN CASO DE SINIESTRO

No debes moverte del lugar del accidente, a menos que las autoridades de tránsito te lo soliciten.

Al momento del accidente debes llamar al número de asistencia de la compañía de seguros correspondiente.

Luego de haber llamado, un representante de la compañía de seguros se hará presente para brindarte toda la asesoría legal que se necesite, llenando en ese momento una encuesta de evaluación sobre el servicio brindado por nuestro ejecutivo de asistencia y simultáneamente llenar el formulario aviso de siniestro.

Reportar accidente o robo al 911.

Bajo ninguna circunstancia debes establecer negociación o acuerdos con terceros.

Envía un whatsapp a nuestro numero 7542-8109 e infórmanos de tu siniestro, así podremos darle seguimiento con la aseguradora.

Si cumples con los requisitos anteriormente indicados recuerda que puedes gozar de la exoneración de deducible, incluyendo nuestros talleres GRUPO Q (aplica restricciones).

En caso de que necesites asistencia contacta a tu aseguradora asignada

CABINA de SERVICIO ASESUISA	2298-8888 *798
SISA Asegúrate con lo más seguro	2298-SISA 7472
assamóvil	2278-2772
MAPFRE ASISTENCIA Your life. Our World	2557-6677
ACSA CAR	2283-3344 *600
Qualitas Cabina de Asistencia	2535-9192

Recuerda que no hay cobertura si el ajustador o autoridades competentes determinan que conducías bajo los efectos del alcohol o drogas.

Importante:
Si no recibes tu póliza o renovación de seguros en un lapso de 30 días después de firma de documentos, favor llamar a nuestro call center 2248-6400, para hacerlos llegar en el menor tiempo posible, por lo que agradeceremos nos indiques tu correo electrónico o dirección exacta donde deseas recibirlos.

Verifica que los documentos de tu seguro, póliza o renovación tengan actualizado el número de placa de su vehículo, en caso contrario favor comunicarse con nuestro call center para que le indiquen los pasos a seguir.

En caso de tener tu vehículo asegurado en trámite de traspaso, favor notificar inmediatamente a la compañía de seguros, ya que en caso de siniestro no tendrás cobertura.

Los diferenciales que surjan por perdidas totales deben ser pagados por el cliente ya que hay cobros y deducibles asociados a la liquidación del siniestro que cobra la aseguradora.

Seguro de deuda

COBERTURA

Muerte por cualquier causa siempre que el fallecimiento no ocurra por suicidio, durante los dos primeros años de vigencia de dicho crédito.

LIMITE TERRITORIAL

Cobertura nacional e internacional.

BENEFICIARIOS

CREDIQ es el beneficiario único e irrevocable, sin embargo el asegurado podrá nombrar libremente beneficiarios para los valores que quedaren después de liquidar el saldo adeudado.

Pasos a seguir en caso de fallecimiento:

1. Carta de saldo de la deuda a la fecha de fallecimiento especificando capital.
2. Partida de nacimiento.
3. Partida de defunción.
4. Copia de DUI y NIT.
5. Historial médico en caso de muerte natural.

Los diferenciales que surjan por pérdidas totales deben ser pagados por el cliente ya que hay cobros y deducibles asociados a la liquidación del siniestro que cobra la aseguradora.

Consultas
Frecuentes

Cosas que debes saber sobre tu crédito

01 Call center

Puedes consultar tu Nº de referencia, fecha de pago, cuota y cualquier otra información referente a tu crédito vía teléfono en nuestro call center al 2248-6400 o nuestro whatsapp 7542-8109.

02 Fecha de pago

Realiza tu pago en la fecha establecida. Cuando tu fecha caiga en día domingo o día feriado te recomendamos realizar el pago el día hábil antes de tu fecha.

03 Carné de pago

Utilízalo desde nuestra App CrediQ o solicítalo en nuestro Centro de Atención al Cliente, ubicado en C.C. La Gran Vía o Edificio CrediQ, en donde se te proporcionará el carné de colector para que puedas realizar tus pagos en los puntos autorizados fuera de nuestras oficinas.

04 Recibo de pago

En el caso de que realices tu pago por puntos autorizados y no recibas el comprobante de pago, puedes solicitarlo en nuestro Call Center 2248-6400, nuestro whatsapp 7542-8109, en el Centro de Atención al Cliente en C.C. La Gran Vía o Edificio CrediQ.

05

Puntos de pago

Para tu comodidad puedes realizar los abonos a tu crédito en los siguientes puntos de pago:

Agencia CrediQ, La Gran Vía: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. sábados de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.
Edificio CrediQ: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., sábados de 8:00 a.m. a 12:30 p.m.
Autolote Próceres: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m., sábado de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
Caja Repuestos Nissan y Caja Repuestos Santa Elena: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. sábados de 8:00 a.m a 12:00 m.
Agencia Agromosa, Santa Ana: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. sábados de 8:00 a.m a 12:00 m.
Agencia San Miguel: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

Si tienes tu carné de pago, puedes también pagar en:

- App CrediQ con tarjetas Davivienda.
- Banco Agrícola.
- Banco Promerica.
- Banco Cuscatlán.
- Banco Davivienda.
- Red Fedecrédito.
- Toda la red de PuntoExpress.
- Toda la red AKI.

06 Consultas de pago

Si realizas el pago después de la fecha establecida, te recomendamos consultar el pago para dejar tu cuenta al día, esta consulta la puedes realizar vía call center, Whatsapp o en nuestra oficinas al momento de realizar tu pago.

Recuerda que para evitar inconvenientes debes pagar tu cuota todos los meses y en tu fecha establecida.

07 Fecha de conveniencia

Si la fecha actual asignada no está a tu conveniencia, podemos realizar un cambio de fecha a tu solicitud. Este trámite lo puedes realizar en nuestros Centros de Servicio al Cliente para el cual deberás presentar: DUI, NIT y tarjeta de circulación.

08 Fuera del país

Si deseas viajar en tu vehículo fuera del país debes solicitar previamente un permiso de salida a través de nuestro call center llamando al 2248-6400 o a través de nuestro whatsapp 7542-8109. Deberás enviar copia de tarjeta de circulación y DUI de quien conducirá. El permiso es entregado 3 días hábiles después de solicitado y tiene un costo de $11.30 que puedes pagar cuando vayas a traerlo. Estos se entregan en agencia Gran Vía y tienen una vigencia de 30 días desde su emisión.

09 Importante

Finalmente te recordamos que toda consulta respecto a tu estado de cuenta o trámite debe ser solicitado por el titular del crédito o a través de una carta de autorización a la persona que tú designes.

10 GPS

Tu vehículo puede estar protegido con GPS. Contrata este servicio y pregunta a CrediQ los datos de contacto de tu proveedor.

11 Mensualidad anticipada

Si te vas de viaje o deseas pagar tu cuota de los próximos meses, puedes dejar pagadas hasta 3 cuotas anticipadamente, para ello debes pasar a atención al cliente y solicitar el servicio.

Estado de cuenta

Puedes solicitar tu estado de cuenta llamando a nuestro call center o por medio de la app de CrediQ y sin ningún costo adicional será enviado a tu correo electrónico registrado.

CREDIQ

CREDIQ

EN CASO DE ACCIDENTE Y ASISTENCIA

SERVICIO AL CLIENTE

CALL CENTER

2248-6400

HORARIO DE OFICINA

Lunes - Viernes

8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Sábados

8:00 a.m. a 12:00 p.m.

8:00 a.m. a 6:00 p.m. **La Gran Vía**

www.crediq.com
www.digital.crediq.com