

## Procedimiento de Atención de Requerimientos.

Estimado usuario:

**CREDINKA S.A.** ha establecido un procedimiento de atención de requerimientos, el cual ponemos en su conocimiento:

### 1. Definición de Requerimiento de información.

Son las comunicaciones realizadas por los usuarios o por terceros en nombre de los usuarios, por la que se busca una acción por parte de CREDINKA. Para efectos de lo dispuesto en la circular, los requerimientos se pueden dividir en:

- a) **Consultas:** Comunicaciones por las que se busca que CREDINKA proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación, producto o servicio ofrecido o contratado con CREDINKA.
- b) **Solicitudes de entrega o puesta a disposición de información** que CREDINKA posee sobre la relación que mantienen los usuarios.
- c) **Otras solicitudes** distintas a las indicadas en el literal b)

### 2. Interposición de Requerimientos de información.

Cualquier persona, tanto natural como jurídica, puede efectuar requerimientos de información a través de las vías que ha establecido nuestra empresa:

- a) **En forma personal:** A través de las Plataformas de Atención al Usuario, a quien se deberá explicar el motivo de su requerimiento de información; ellos absolverán la misma, o en su defecto, lo derivarán con el personal que pueda absolver la misma.
- b) **En forma escrita:** A través de las Plataformas de Atención al Usuario registrando la misma en el Sistema de Atención al Usuario en forma debida y adjuntando al mismo su documento oficial de identidad.
- c) **A través de la página web institucional:** Accediendo a [www.credinka.com](http://www.credinka.com) ingresando a la sección **transparencia y atención al cliente/atención al cliente/consultas/ en este vínculo Ud. puede interponer su requerimiento.**
- d) **Mediante correo electrónico:** Enviando un correo electrónico a [consultas@credinka.com](mailto:consultas@credinka.com) debiendo señalar sus datos personales (nombre, D.N.I., dirección, teléfono) y los datos de su requerimiento de información.

### 3. Plazo de resolución.

Los requerimientos serán atendidos en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de recepción del requerimiento.