# Procedimiento de Atención de Requerimientos.

Estimado usuario:

**CREDINKA S.A.** ha establecido un procedimiento de atención de reclamos y quejas, en función a lo determinado por la Ley N° 29571, la Circular Nº G-184-2015 – Servicio de Atención a los usuarios, y la Resolución SBS N° 04036-2022 – Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos} el cual se describe a continuación:

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, para lo cual recibirá el apoyo de nuestros colaboradores de plataforma de atención al usuario
   b) **En forma escrita:** Presentando su documento en cualquiera de nuestras oficinas de atención.
   **c) A través de la página web institucional:** Accediendo a 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 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 quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción del requerimiento.

**4. Canales de respuesta**

El usuario podrá elegir entre dos canales de recepción.

**a) Físico:**

- **En forma personal:** Presentando su documento en cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional.
- **Mediante carta:** Dirigido al domicilio del Usuario.

**b) Electrónico:**

- **Mediante correo electrónico:** El usuario recibirá la respuesta desde el correo consultas@credinka.com

**5. No pueden considerarse ni registrarse como requerimientos:**

a) Aspectos relacionados a reclamos.
b) Aspectos propios de la ejecución de los contratos (tales como operaciones en cuenta, cobertura de siniestros, pagos de pensión o primas de seguros, entre otros); la modificación de los contratos y el ejercicio del derecho de resolución de los contratos.
c) La solicitud y contratación de nuevos productos y/o servicio.