CREDINKA
Puedes más

FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS

Reclamante	Gestor de operaciones y/o Jefe de operaciones	Oficial de conducta de mercado

Interposición de reclamo/ queja. →

Recepción y registro de reclamo / queja mediante los canales (*) establecidos por la Financiera. →

Recepción de expediente, evalua la presentación de todos los requisitos.

No requiere subsanar requisitos.

Requiere subsanar requisitos.

Comunicar al reclamante las observaciones y solicitar regularización en 2 días.

NO

FIN

Coordinar con las áreas involucradas y resuelve el reclamo / queja, remitiendo la respuesta mediante los canales de respuesta (**) establecidos por la Financiera.

Si el usuario elige como canal de respuesta de forma física - personal, se debe imprimir y comunicar al reclamante la disposición del documento, a quien se le deberá entregar.

El plazo para resolver el reclamo/queja es de quince (15) días hábiles desde que se presenta.

Cabe precisar que si no se encontrara conforme con la resolución de su reclamo, Ud. cuenta con vías internas (Recurso de Reconsideración) y vías externas (INDECOPI / SBS) para hacer valer su insatisfacción.

(*) Forma escrita, personal, página web o correo electrónico.

(**) Forma física (personal o mediante carta) y, electrónico (mediante correo electrónico).