

Procedimiento de Atención de Reclamos y Quejas.

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 y la Circular N° G-184-2015 – Servicio de Atención a los usuarios, el cual se describe a continuación:

1. Definición de Reclamo.

Manifestación que un usuario realiza donde expresa disconformidad relacionada con **los productos y/o servicios prestados por CREDINKA S.A.**

2. Definición de Queja.

Manifestación que efectúa un usuario que no se encuentra relacionada a los productos y/o servicios prestados sino a **temas de atención al cliente.**

3. Interposición de reclamos y quejas.

Cualquier persona, tanto natural como jurídica, puede interponer reclamos y/o quejas a través de las dos vías que ha establecido nuestra empresa:

- a) **En forma escrita:** Presentando su documento en cualquiera de nuestras oficinas de atención.
- b) **En forma personal:** A través de las Plataformas de Atención al Usuario, registrando su insatisfacción en el Sistema de Atención al Usuario, para lo cual recibirá el apoyo de nuestros colaboradores de plataforma de atención al usuario, debiendo adjuntar su documento oficial de identidad y los documentos que sustenten su reclamo y/o queja.

- c) **A través de la página web institucional:** A través de la página web institucional www.credinka.com ingresando a la sección **transparencia y atención al cliente/atención al cliente/reclamos/en este vínculo Ud. puede interponer su reclamo**, para ello es necesario que se llenen todos los datos solicitados en el formulario. En este caso si se requiriese documentos adicionales nos estaremos comunicando con Ud. para solicitarle los mismos.
- d) **Mediante correo electrónico:** Enviando un correo electrónico a reclamos@credinka.com debiendo señalar sus datos personales (nombre, D.N.I., dirección, teléfono), datos del producto relacionado al reclamo o queja y el motivo de su reclamo/queja.

4. Plazo de resolución.

Los reclamos serán atendidos en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de recepción del reclamo. Este plazo podrá extenderse siempre que la naturaleza del reclamo lo justifique debiendo informándose al usuario de dicha ampliación dentro del plazo de treinta (30) días antes indicado.

5. Reconsideración y Vías Alternas.

Si el usuario no estuviese conforme con la respuesta brindada por CREDINKA, cuenta con vías internas como presentar un **recurso de reconsideración**, realizado por cualquiera de las vías descritas en el numeral 3, debiendo adjuntar nuevos sustentos que permitan ampliar la revisión de su reclamo. En este caso, la reconsideración presentada por el usuario se computará como un nuevo reclamo, debiendo informarse el resultado dentro de los treinta (30) días calendarios, contados a partir de la fecha de recepción de la reconsideración presentada.

Adicionalmente el usuario cuenta con vías externas, para lo cual puede recurrir a instancias como la **Plataforma de Atención al Usuario de la SBS** o **Indecopi**.