

DEVOLUCIÓN DE PAGOS EN EXCESO

¿Qué es pago en exceso?

Un pago en exceso se presenta cuando se paga un monto mayor al que corresponde por una cuota programada, siempre que el mismo no sea como consecuencia de aplicaciones de intereses compensatorios, moratorios, comisiones y/o gastos, previamente pactados y aplicados correctamente.

¿Cuándo el pago en exceso es factible de ser devuelto?

Cuando dicho pago se produce por dolo o culpa de la institución y el mismo deberá ser debidamente acreditado por el cliente.

¿Qué debo hacer para solicitar la devolución del pago en exceso?

Presentar una carta simple dirigida al Jefe de la Agencia donde obtuvo su crédito, en la cual colocara su nombre completo, número de documento de identidad, dirección actual, número telefónico, número de código de su crédito, datos de la operación involucrada, descripción del pago en exceso efectuado, firma y deberá adjuntar el documento que acredite el cobro en exceso.

¿En cuánto tiempo tendré respuesta de mi carta y la devolución del pago en exceso?

En el plazo más breve posible, el mismo que podrá concluir dentro de los 30 días calendarios siguientes de haber presentado su carta. Dicho plazo podrá ser prorrogado cuando el caso se considera complejo.

¿Qué sucede si la institución declara procedente mi solicitud?

La Institución procederá a devolver el pago efectuado en exceso más los intereses que se hayan generado a la fecha del pago.

¿Qué sucede si la institución declara improcedente mi solicitud?

Ud. puede presentar un reclamo. Toda la información sobre cómo realizar un reclamo la puede obtener en el folleto de procedimiento para la atención de reclamos el mismo que lo puede solicitar al auxiliar de plataforma o puede ingresar a nuestra página web (www.credivisionperu.com) donde encontrará toda la información relacionada al procedimiento de reclamos.

¿Si requiero mayor información?

Puede solicitarla al Jefe de Agencia y/o al Auxiliar de Plataforma que con todo gusto lo atenderán.