

## **Preguntas Frecuentes respecto al procedimiento de reclamos.**

### **¿Qué es un reclamo?**

Solicitud que presenta un usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular.

### **¿Quién puede presentar un reclamo?**

Los clientes y los no clientes de Credivision, que pueden ser persona natural o jurídica que adquieren, utilizan o disfrutan de los productos o servicios ofrecidos por esta institución. Cuando se trate de personas jurídicas, lo deberá hacer su representante legal debidamente acreditado y las personas naturales, podrán hacerlo representado por una tercera persona que se encuentre debidamente acreditada.

### **¿Dónde puedo presentar mi reclamo?**

En cualquiera de las agencias de Credivision a nivel nacional, donde ubicarás al auxiliar de la plataforma de atención al usuario y le manifestarás tu deseo de formular un reclamo, quien te proporcionará el formulario de reclamos y te ayudará a llenarlo.

También puedes realizar tu reclamo llamando al teléfono N° 991661188, donde gustosamente te atenderemos.

Si deseas mayor información sobre nuestras oficinas y procedimiento de reclamos puedes ingresar a nuestra página web: [www.credivisionperu.com.pe](http://www.credivisionperu.com.pe) o llamar al número telefónico de la agencia más cercana a tu domicilio y preguntar por el auxiliar de plataforma, que gustoso te atenderá.

Si tu reclamo no es atendido o no te encuentras satisfecho con la respuesta que te otorgan en las agencias, te agradeceremos comunicarte con el Oficial de Atención al Usuario a los teléfonos (01) 224-5909, o visitar nuestra oficina principal o agencias.

### **¿Cuáles son los requisitos para presentar mi reclamo?**

Debes dirigirte a una de las agencias de Credivision a nivel nacional donde encontrarás a tu disposición el formulario de presentación de reclamos y con la ayuda de nuestro auxiliar de plataforma, deberás llenar los siguientes datos:

- ✓ Nombre completo
- ✓ Número de Documento de Identidad.
- ✓ Correo electrónico o dirección de tu domicilio.
- ✓ Número telefónico de contacto.
- ✓ Detalle de tu reclamo.

Si tu reclamo lo requiere, se te solicitará adjuntes la documentación que sustente tu pedido, tales como: estados de cuentas, voucher u otro documento que consideres oportuno.

### **¿Cuál es el proceso que sigue mi reclamo?**

Una vez presentado tu reclamo es visado por el jefe de la agencia y sigue un proceso de verificación y evaluación considerando la documentación sustentatoria presentada, luego del cual se emitirá una respuesta por escrito en un plazo máximo de 30 días.

### **¿Si deseo información sobre el estado de mi reclamo?**

Esta información la podrás obtener llamando o visitando al auxiliar de plataforma de la agencia donde presentaste tu reclamo o comunicándote telefónicamente con el oficial de atención al usuario a los teléfonos (01) 224-5909, o visitar nuestra oficina principal.

Si tu reclamo no es resuelto a tu satisfacción puedes a instancias oficiales de protección al cliente:

- ✓ Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) de INDECOPI a través de la línea telefónica gratuita a nivel nacional 0 800 4 4040.
- ✓ Plataforma de Atención al Usuario (PAU) de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs, a través de línea telefónica gratuita a nivel nacional 0 800 10840.

## Consultas

Si tienes alguna consulta la puedes realizar a nuestros auxiliares de Plataforma de Atención al Usuario llamando por teléfono o visitándonos en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional, o a través de nuestra página web: <http://www.credivisionperu.com/contactos.php>.

## Agencias

<b>LIMA</b>		<b>CUSCO</b>	
<b>OFICINA PRINCIPAL</b>	Av. Prolongación Cesar Canevaro N° 131, San Juan de Miraflores - Lima. Teléfono: (01) 224-5909.	<b>AGENCIA CUSCO</b>	Av. Huascar N° 203, Wanchaq - Cusco. Teléfono: (084) 24-2752.
<b>AGENCIA SAN JUAN DE MIRAFLORES</b>	Av. Prolongación Cesar Canevaro N° 131, San Juan de Miraflores - Lima. Teléfono: (01) 224-5909.	<b>AGENCIA ANTA</b>	Jirón Jaquijahuana N° 322, Izcuchaca, Anta - Cusco. Teléfono: (084) 20-3705.
		<b>AGENCIA CALCA</b>	Calle Espinar N° 309, Calca - Cusco. Teléfono: (084) 20-2499.
		<b>AGENCIA URCOS</b>	Av. Mariano Santos N° 205, Arcos -Cusco. Teléfono: (084) 30-7146.
<b>LA LIBERTAD</b>			
<b>AGENCIA OTUZCO</b>	Calle Grau Nro. 664, Otuzco, Trujillo - La Libertad. Teléfono: (044) 43-6090.		