
	PROCEDIMIENTO	Código :
	PARA LA ATENCION DE RECLAMOS DE TARJETAHABIENTES	

Objetivo :	Establecer las actividades y responsabilidades para la absolución oportuna y diligente de reclamos presentados por tarjetahabientes (o clientes) de la Caja Credinka.
Personal Responsable:	Asistentes de Plataforma de Atención al Usuario, Administradores de Agencia, Jefe de Operaciones de la Oficina Principal, Asistente de Banca Electrónica y Oficial de Atención al Usuario.
Base Legal:	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero (Resolución SBS 1765-2005) y sus modificatorias. ▪ Circular SBS N° G-110-2003; referido al Servicio de Atención a los Usuarios.
Estructura del Procedimiento:	<ol style="list-style-type: none"> I. Procedimiento para la Gestión de Reclamos Atendibles por Credinka mediante Unibanca (Rol Emisor). II. Procedimiento para la Gestión de Reclamos Atendibles por Credinka (Rol Adquirente). III. Procedimiento para la Gestión de Reclamos Atendibles por Credinka de Otros Emisores mediante Unibanca (Rol Adquirente).

I. Procedimiento para la Gestión de Reclamos Atendibles por Credinka mediante Unibanca (Rol Emisor).


Personal Responsable / Cliente / Unibanca	Descripción de la Actividad	Formato o Documento
Cliente	1. Efectúa la solicitud o reclamo ante Credinka (reclamo relacionado a la Tarjeta de Débito de la cual el Cliente es Titular).	
Asistente de Plataforma de Atención al Usuario o quien haga las veces.	2. Identifica si el reclamo o solicitud califica como <u>Reclamo Atendible por Credinka</u> o es un <u>Reclamo Atendible por Credinka mediante Unibanca</u> . 3. Si el Reclamo es Atendible por Credinka; entonces aplica el <u>Procedimiento para la Gestión de Reclamos Atendibles por Credinka (Rol Adquirente)</u> . 4. Si el Reclamo es Atendible por Credinka mediante Unibanca; continua con la actividad 5. 5. Verifica que la fecha de la <u>Transacción sujeta de reclamo</u> se haya efectuado dentro de los 30 días calendario (número de días calendario entre la fecha de la transacción y la fecha en que se presenta el reclamo). Podrá aceptar el trámite de reclamos; hasta los 40 días de haberse producido la operación, previa autorización/aceptación del Asistente de Banca Electrónica. <i>Nota.- De producirse el trámite del reclamo; fuera del plazo establecido en la actividad N° 5, el personal de Credinka se responsabiliza por el monto del reclamo y los cargos que se pudieran generar producto de la absolución del mismo; siempre que, el número de días impida la presentación del reclamo a Unibanca (dentro de los 60 días calendario de haberse producido la transacción).</i>	
	6. Sigue las <u>Instrucciones de llenado del Formulario de "Atención de Reclamos" de Unibanca</u> , procede con el registro de la información e imprime (02) copias, verificando que se adjunte la documentación sustentatoria indispensable completamente legible. Así mismo; adjuntará el Estado de Cuenta del Cliente u otro documento similar en el cual se refleje los movimientos realizados por el mismo, <u>resaltando la transacción que motiva el reclamo</u> .	Formulario de "Atención de Reclamos" de Unibanca.

Elaborado por: Oficial de Atención al Usuario	Revisado por: Unidad de Riesgos Gerencia de Operaciones	Aprobado por: Gerencia General y Comunicado en sesión de Directorio N° 339 fecha 29 Oct 2009	Fecha de Implementación:	Página 1 de 16
---	--	--	---------------------------------	----------------

	PROCEDIMIENTO	Código :
	PARA LA ATENCION DE RECLAMOS DE TARJETAHABIENTES	


	<p><i>Nota.- Toda documentación adjunta debe ser completamente legible (caso contrario será devuelto por Unibanca).</i></p> <p>7. Entrega al Administrador de Agencia (o Jefe de Operaciones de la Oficina Principal) o quien haga las veces, el Formulario de “Atención de Reclamos” de Unibanca con la documentación sustentatoria completa, para su revisión y firma.</p>	
Administrador de Agencia (o Jefe de Operaciones de la Oficina Principal) o quien haga las veces.	<p>8. Recibe el Formulario de “Atención de Reclamos” de Unibanca con la documentación sustentatoria y verifica lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que el Formulario de “Atención de Reclamos” de Unibanca se encuentre correctamente llenado. • Que toda la documentación sustentatoria indispensable se encuentre completamente legible (caso contrario será devuelto por Unibanca). • Que se encuentra adjunto el Estado de Cuenta del Cliente u otro documento similar en el cual se refleje los movimientos realizados por el mismo, resaltando la transacción que motiva el reclamo. <p>9. Coloca su Sello y Firma en el Formulario de “Atención de Reclamos” de Unibanca en calidad de Funcionario Autorizado del Banco Emisor (02 copias) y entrega al Asistente de Plataforma de Atención al Usuario, para la suscripción del Cliente.</p>	Formulario de “Atención de Reclamos” de Unibanca.
Asistente de Plataforma de Atención al Usuario o quien haga las veces.	<p>10. Hace suscribir el Formulario de “Atención de Reclamos” de Unibanca con el Cliente (02 copias) y le entrega una copia del mismo en señal de cargo; confirmando con el cliente la <u>dirección domiciliaria</u> que se encuentra registrada en el sistema Siscredinka; ya que la respuesta al reclamo presentado será remitida a dicho domicilio.</p> <p>11. Digitaliza (escanea) toda la documentación correspondiente al reclamo y envía por medio electrónico al Administrador de Agencia (o Jefe de Operaciones de la Oficina Principal) o quien haga las veces.</p> <p>12. Entrega toda la documentación física; correspondiente al reclamo, al Administrador de Agencia (o Jefe de Operaciones de la Oficina Principal) o quien haga las veces.</p>	Formulario de “Atención de Reclamos” de Unibanca.
Administrador de Agencia (o Jefe de Operaciones de la Oficina Principal)	<p>13. Recibe el Formulario de “Atención de Reclamos” de Unibanca con toda la documentación sustentatoria (digitalizada y en físico) y remite al <u>Asistente de Banca Electrónica</u> con copia al Oficial de Atención al Usuario (en medio electrónico o físico). El Oficial de Atención al Usuario efectúa la actividad N° 41.</p>	Formulario de “Atención de Reclamos” de Unibanca.
Asistente de Banca Electrónica	<p>14. Recibe de todas la Agencias (en medio electrónico o físico) los <u>Reclamos atendibles por Credinka mediante Unibanca.</u></p> <p>15. Verifica que el reclamo califique como <u>Reclamo atendible por Credinka mediante Unibanca</u> y continúa con la actividad N° 17.</p> <p>16. En caso contrario; si identifica que el reclamo no califica como <u>Reclamo atendible por Credinka mediante Unibanca</u>, reenvía (por medio electrónico o en físico) la documentación a la Agencia de Origen con copia al Oficial de Atención al Usuario, con la indicación y motivos por los cuales el reclamo requiere ser atendido aplicando el <u>Procedimiento para la Gestión de Reclamos Atendibles por Credinka (Rol Adquirente)</u> o que se requiere aplicar el <u>Procedimiento para la Atención de Reclamos de Usuarios.</u></p> <p>17. Remite (en medio electrónico o físico) al <u>Área de Seguridad y Servicios al Cliente de Unibanca</u>; con copia al Oficial de Atención al Usuario de Credinka, el Formulario de “Atención de Reclamos” de Unibanca con</p>	

Elaborado por: Oficial de Atención al Usuario	Revisado por: Unidad de Riesgos Gerencia de Operaciones	Aprobado por: Gerencia General y Comunicado en sesión de Directorio N° 339 fecha 29 Oct 2009	Fecha de Implementación:	Página 2 de 16
--	---	---	--------------------------	----------------

	PROCEDIMIENTO	Código :
	PARA LA ATENCION DE RECLAMOS DE TARJETAHABIENTES	


	<p>la documentación adjunta; verificando de manera previa lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Que el Formulario de “Atención de Reclamos” se encuentre debidamente llenado, firmado por el Cliente que presenta el reclamo y por el Funcionario Autorizado del Banco Emisor (Administrador de Agencia o Jefe de Operaciones de la Oficina Principal; o, quien haga las veces). • Que toda la <u>documentación sustentatoria</u> sea <u>completamente legible</u> (caso contrario será devuelto por Unibanca). ▪ Que se encuentra adjunto el Estado de Cuenta del Cliente u otro documento similar en el cual se refleje los movimientos realizados por el mismo, <u>resaltando la transacción que motiva el reclamo</u>. <p>La documentación será remitida al correo electrónico reclamos@unibanca.com.pe; confirmando siempre su recepción por parte de Unibanca.</p> <p><i>Nota.- De producirse el trámite del reclamo; fuera del plazo establecido por Unibanca (60 días calendario de haberse efectuado la transacción, materia de reclamo), el personal de Credinka se responsabiliza por los cargos que se pudieran generar producto de la absolución del reclamo presentado.</i></p> <p>El Oficial de Atención al Usuario efectúa la actividad N° 41.</p>	Formulario de “Atención de Reclamos” de Unibanca.
Área de Seguridad y Servicios al Cliente de Unibanca	18. Recibe (por medio electrónico o físico) el Formulario de “Atención de Reclamos” de Unibanca con la documentación adjunta.	Formulario de “Atención de Reclamos” de Unibanca.
	19. Verifica que el reclamo presentado cumpla con los requisitos establecidos por Unibanca (Formulario de Atención de Reclamos de Unibanca correctamente llenado y documentación adjunta completa), a fin de proceder con el análisis y la solución a los reclamos.	
	20. Si Unibanca determina solicitar información adicional a Credinka, procede a efectuar el requerimiento al Asistente de Banca Electrónica de Credinka. 21. En caso contrario; Unibanca continúa con la actividad N° 24.	
Asistente de Banca Electrónica	22. Recibe el requerimiento efectuado por Unibanca y coordina con el Administrador de Agencia o Jefatura correspondiente; de ser necesario.	
	23. Remite la información adicional solicitada dentro del plazo otorgado por Unibanca. <i>Nota.- En caso de incumplimiento de remisión de información adicional solicitada por Unibanca; dentro del plazo otorgado, el personal de Credinka será responsable del importe sujeto a reclamo y demás gastos involucrados que determine Unibanca. Los plazos serán otorgados por Unibanca, en función de lo que su vez, otorguen Visa y Mastercard.</i>	
Unibanca	24. Si el reclamo está relacionado a un cargo indebido o duplicidad de cargo; y, de haberse efectuado a la fecha de Análisis del Reclamo el proceso denominado “Batch” (o Proceso de Presentación); Unibanca podrá efectuar un “abono provisional” a favor de Credinka mediante el sistema de compensación, produciéndose un “cargo provisional” para el Adquirente, quien (al no estar de acuerdo) a partir de esta fecha cuenta con 45 días calendario para efectuar el Proceso de “Representación de la Transacción”.	
Asistente de Banca Electrónica	25. Identifica que Unibanca efectuó el “abono provisional” a favor de Credinka mediante el sistema de compensación y procede a Registrar en una Hoja de cálculo Excel los datos necesarios del reclamo, así	

Elaborado por: Oficial de Atención al Usuario	Revisado por: Unidad de Riesgos Gerencia de Operaciones	Aprobado por: Gerencia General y Comunicado en sesión de Directorio N° 339 fecha 29 Oct 2009	Fecha de Implementación:	Página 3 de 16
---	--	--	---------------------------------	-----------------------

	PROCEDIMIENTO	Código :
	PARA LA ATENCION DE RECLAMOS DE TARJETAHABIENTES	


	<p>como el importe y la fecha en la cual Unibanca efectúo dicho abono.</p> <p>26. Realiza el análisis correspondiente (en un plazo de 05 días calendario, a partir de la fecha del abono provisional); a efecto de determinar si es factible:</p> <p>(a) realizar el “abono provisional con retención” a favor del cliente (hasta que culminen las investigaciones) y emitir una respuesta previa al Cliente en este sentido; o,</p> <p>(b) esperar los 45 días calendario y la confirmación definitiva por parte de Unibanca.</p> <p>A tener en cuenta.- El Adquirente puede efectuar el Proceso de Representación de las Transacciones en el lapso de los 45 días calendario de haberse producido el abono provisional a favor de Credinka. Si el Adquirente demuestra ante Unibanca que la operación fue correcta y no existe cargo indebido; entonces Unibanca procede con efectuar el cargo a Credinka y el abono al Adquirente, mediante el sistema de compensación.</p>	
Asistente de Banca Electrónica	<p>27. Comunica al Administrador de Agencia (o Jefe de Operaciones de la Oficina Principal); o quien haga las veces, sobre su decisión (actividad 26), dentro del plazo previsto.</p> <p>28. Si la decisión es: efectuar el “abono provisional con retención” a favor del cliente hasta que culminen las investigaciones; coordina con el Administrador de Agencia (o Jefe de Operaciones de la Oficina Principal); o quien haga las veces, a fin de que dicho Funcionario disponga que se realice dicho abono. Envía Carta de Respuesta Previa al cliente; aplicando los criterios establecidos en las actividades 38 y 39 (obteniendo el cargo por dicha entrega).</p> <p>29. Si la decisión es: esperar los 45 días calendario y la confirmación definitiva por parte de Unibanca; el Asistente de Banca Electrónica continúa con la actividad N° 31.</p>	Carta de Respuesta Previa al Cliente.
Administrador de Agencia (o Jefe de Operaciones de la Oficina Principal)	<p>30. Dispone que el Jefe de Operaciones de la Agencia (o Asistente de Operaciones de la Oficina Principal) efectúe el “abono provisional con retención” a favor del cliente.</p>	
Asistente de Banca Electrónica	<p>31. Efectúa el control y monitoreo del Registro en Hoja de Cálculo Excel (actividad N° 25); respecto del <u>número de días calendario que transcurren luego de identificado el “abono provisional” a favor de Credinka</u>, verificando que en fecha posterior (durante los próximos 45 días calendario) podría producirse el “cargo definitivo” por parte de Unibanca, producto del Proceso de “Representación de las Transacciones”.</p> <p>32. Si en el transcurso de los 45 días calendario; el Asistente de Banca Electrónica identifica el “cargo definitivo” por parte de Unibanca, mediante el sistema de compensación, entonces confirma este aspecto con Unibanca; y,</p> <p>32.1. Si se efectuó previamente el “abono provisional con retención” a favor del cliente, entonces coordina con el Administrador (o Jefe de Operaciones de la Oficina Principal); o quien haga las veces, se efectúe el cargo a la cuenta del cliente; y,</p> <p>Emite Carta de Respuesta Definitiva al cliente, de acuerdo a la</p>	

Elaborado por: Oficial de Atención al Usuario	Revisado por: Unidad de Riesgos Gerencia de Operaciones	Aprobado por: Gerencia General y Comunicado en sesión de Directorio N° 339 fecha 29 Oct 2009	Fecha de Implementación:	Página 4 de 16
--	---	---	--------------------------	----------------

	PROCEDIMIENTO	Código :
	PARA LA ATENCION DE RECLAMOS DE TARJETAHABIENTES	


	<p>actividad N° 36.</p> <p>32.2. En caso contrario; de no existir previamente el “abono provisional con retención”, entonces emite Respuesta Definitiva al cliente de acuerdo a la actividad N° 36.</p> <p>33. Si en el transcurso de los 45 días calendario; el Asistente de Banca Electrónica <u>no</u> identifica el “cargo definitivo” por parte de Unibanca, entonces confirma este aspecto con Unibanca; por lo que, el “abono provisional” se convierte en un “abono definitivo” a favor de Credinka; y,</p> <p>33.1 Si se efectuó; previamente, el “abono provisional con retención” a favor del cliente, entonces coordina con el Administrador (o Jefe de Operaciones de la Oficina Principal); o quien haga las veces, a fin de que se efectúe la liberación del “abono provisional con retención”; y, Emite Carta de Respuesta Definitiva al cliente, de acuerdo a la actividad N° 36.</p> <p>33.2. En caso contrario; de no existir previamente el “abono provisional con retención”), entonces coordina con el Administrador (o Jefe de Operaciones de la Oficina Principal); o quien haga las veces, a fin de que se efectúe el abono a favor del cliente; y, Emite Carta de Respuesta definitiva al cliente, de acuerdo a la actividad N° 36.</p> <p>Nota.- De no encontrarse conforme Credinka con el cargo efectuado por parte de Unibanca (actividad 32); deberá efectuar a través de Unibanca el Proceso de Pre-Arbitraje al Adquirente.</p>	
Administrador de Agencia (o Jefe de Operaciones de la Oficina Principal)	34. Dispone que el Jefe de Operaciones de la Agencia (o Asistente de Operaciones de la Oficina Principal) efectúe el “cargo” o la liberación del “abono provisional con retención”, o el abono en la cuenta del cliente; según corresponda (actividades N° 32 y 33).	
Unibanca	35. (Generalmente a solicitud de Credinka) Informa por medio electrónico o físico el resultado del análisis efectuado (respuesta definitiva) y las acciones tomadas; así mismo, adjuntará según el caso, la documentación sustentatoria con motivo de la absolución del reclamo.	
Asistente de Banca Electrónica	<p>36. Recibe / confirma los Resultados del análisis efectuado por Unibanca (por medio electrónico o físico) y emite la comunicación al Cliente (Carta de Respuesta Definitiva); teniendo en cuenta en todo momento el número de días calendario que hayan transcurrido entre la fecha en la cual se presentó el Reclamo y la obligación de obtener el Cargo del cliente por el envío de la respuesta definitiva al mismo.</p> <p>37. Comunica al Administrador de Agencia (o Jefe de Operaciones de la Oficina Principal); o quien haga las veces, el Resultado Final de la absolución del Reclamo.</p> <p><i>Nota.- El número de días entre la fecha de presentación del reclamo por parte del Cliente y la fecha en que Credinka obtiene el cargo por la respuesta remitida al Cliente no puede exceder de 30 días calendario; salvo justificación válida y sustentada a disposición de la SBS.</i></p>	Carta de Respuesta Definitiva al Cliente.
	38. Envía la comunicación al cliente (Carta de Respuesta Definitiva) vía courier o en coordinación con el Administrador de la Agencia que	Carta de Respuesta

Elaborado por: Oficial de Atención al Usuario	Revisado por: Unidad de Riesgos Gerencia de Operaciones	Aprobado por: Gerencia General y Comunicado en sesión de Directorio N° 339 fecha 29 Oct 2009	Fecha de Implementación:	Página 5 de 16
--	---	--	--------------------------	----------------

	PROCEDIMIENTO	Código :
	PARA LA ATENCION DE RECLAMOS DE TARJETAHABIENTES	

	corresponda (o el Jefe de Operaciones de la Oficina Principal); o, quien haga las veces.	Definitiva al Cliente.
Asistente de Banca Electrónica o Administrador de Agencia (o Jefe de Operaciones de la Oficina Principal); o quien haga las veces.	39. Verifica que se haya obtenido el “cargo” de la Respuesta remitida al Cliente. Caso contrario; se deberá gestionar su entrega hasta en (02) dos oportunidades , a efecto de considerar el Reclamo como Absuelto. Cuando la gestión de entrega de Respuesta al Cliente se encuentra a cargo del personal de Credinka; se dejará evidencia de la visita efectuada: (i) Tomando el número de suministro de luz o agua del inmueble y (ii) registrando la descripción del inmueble visitado. <i>Nota.- El número de días entre la fecha de presentación del reclamo por parte del Cliente y la fecha en que Credinka obtiene el cargo por la respuesta remitida al Cliente no puede exceder de 30 días calendario; salvo justificación válida y sustentada a disposición de la SBS.</i>	Cargo de la Carta de Respuesta Definitiva al Cliente.
Asistente de Banca Electrónica	40. Remite al Oficial de Atención al Usuario (por medio electrónico o físico) la documentación relacionada al <u>proceso de absolución del reclamo</u> (por parte de Unibanca y Credinka), que <u>incluirá el “cargo” de la(s) Respuesta(s) remitida(s) al Cliente</u> o la evidencia de las visitas efectuadas.	
Oficial de Atención al Usuario	41. Recibe la documentación sustentatoria (en medio electrónico o físico); (i) de los reclamos presentados por los clientes, (ii) del proceso de absolución y (iii) el “cargo” de las Respuestas remitidas al Cliente (respuesta previa y definitiva) o la evidencia de las visitas realizadas; efectuando el registro correspondiente (Registro de Reclamos en hoja de Cálculo Excel), así como el monitoreo del proceso de absolución en Credinka. 42. Archiva y consolida la documentación sustentatoria (en medio físico o virtual) de todo el proceso de Absolución de Reclamos; organizado por Trimestres.	Formulario de “Atención de Reclamos” de Unibanca, Carta de Respuesta Previa, Carta de Respuesta Definitiva al Cliente y cargos respectivos.
	43. Remite a la SBS los Reportes 24 y 24-B, vía SUCAVE; dentro de los primeros 15 días calendario de haber culminado el trimestre (en los meses de Abril, Julio, Octubre y Enero de cada año). 44. Entrega a la Unidad de Contabilidad los Reportes 24 y 24-B (en físico); debidamente suscrito por la Gerencia General y el Oficial de Atención al Usuario, para su archivo.	


Elaborado por: Oficial de Atención al Usuario	Revisado por: Unidad de Riesgos Gerencia de Operaciones	Aprobado por: Gerencia General y Comunicado en sesión de Directorio N° 339 fecha 29 Oct 2009	Fecha de Implementación:	Página 6 de 16
---	--	--	---------------------------------	-----------------------

	PROCEDIMIENTO	Código :
	PARA LA ATENCION DE RECLAMOS DE TARJETAHABIENTES	

II. Procedimiento para la Gestión de Reclamos Atendibles por Credinka (Rol Adquirente).


Personal Responsable / Cliente / Unibanca	Descripción de la Actividad	Formato o Documento
Cliente	1. Efectúa la solicitud o reclamo ante Credinka; relacionado a operaciones efectuadas con la Tarjeta de Débito de Credinka en los Cajeros Automáticos (Cajeros Automáticos pertenecientes o no a la Red Unicard).	
Asistente de Plataforma de Atención al Usuario o quien haga las veces.	2. Si la operación fue efectuada en un Cajero Automático instalado en las Oficinas o lugares designados por Credinka (Cajeros de propiedad de Credinka o alquilados por Credinka); entonces continúa con la actividad N° 4. 3. En caso contrario; si la operación fue efectuada en un Cajero Automático diferente a los instalados en las Oficinas o lugares designados por Credinka; entonces aplica el <u>Procedimiento para la Gestión de Reclamos Atendibles por Credinka mediante Unibanca (Rol Emisor)</u> .	
	4. Verifica que la fecha de la <u>Transacción sujeta de reclamo</u> se haya efectuado dentro de los 30 días calendario (número de días calendario entre la fecha de la transacción y la fecha en que se presenta el reclamo). Podrá aceptar el trámite de reclamos; hasta los 40 días de haberse producido la operación, previa autorización/aceptación del Asistente de Banca Electrónica.	
	5. Sigue las <u>Instrucciones de llenado del "Formulario de Atención de Reclamos de Tarjetahabientes de Credinka (Rol Adquirente)"</u> , procede con el registro de la información e imprime dos (02) copias, verificando que se adjunte la documentación sustentatoria indispensable completamente legible . Así mismo; adjuntará el Estado de Cuenta del Cliente u otro documento similar en el cual se refleje los movimientos realizados por el mismo, <u>resaltando la transacción que motiva el reclamo</u> .	Formulario de Atención de Reclamos de Tarjetahabientes de Credinka (Rol Adquirente).
	6. Entrega al Administrador de Agencia (o Jefe de Operaciones de la Oficina Principal) o quien haga las veces, el " <u>Formulario de Atención de Reclamos de Tarjetahabientes de Credinka (Rol Adquirente)</u> " con la documentación sustentatoria completa, para su revisión y firma.	
Administrador de Agencia (o Jefe de Operaciones de la Oficina Principal) o quien haga las veces.	7. Recibe el " <u>Formulario de Atención de Reclamos de Tarjetahabientes de Credinka (Rol Adquirente)</u> " con la documentación sustentatoria y verifica lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Que el "<u>Formulario de Atención de Reclamos de Tarjetahabientes de Credinka (Rol Adquirente)</u>" se encuentre correctamente llenado. ▪ Que toda la documentación sustentatoria indispensable se encuentre completamente legible (caso contrario será devuelto por la Unidad de Banca Electrónica). ▪ Que se encuentra adjunto el Estado de Cuenta del Cliente u otro documento similar en el cual se refleje los movimientos realizados por el mismo, <u>resaltando la transacción que motiva el reclamo</u>. 8. Coloca su Sello y Firma en el " <u>Formulario de Atención de Reclamos de Tarjetahabientes de Credinka (Rol Adquirente)</u> " en calidad de <u>Funcionario Autorizado de Credinka</u> (02 copias) y entrega al Asistente de Plataforma de Atención al Usuario, para la suscripción del Cliente.	Formulario de Atención de Reclamos de Tarjetahabientes de Credinka (Rol Adquirente).

Elaborado por: Oficial de Atención al Usuario	Revisado por: Unidad de Riesgos Gerencia de Operaciones	Aprobado por: Gerencia General y Comunicado en sesión de Directorio N° 339 fecha 29 Oct 2009	Fecha de Implementación:	Página 7 de 16
---	--	--	---------------------------------	----------------

	PROCEDIMIENTO	Código :
	PARA LA ATENCION DE RECLAMOS DE TARJETAHABIENTES	


Asistente de Plataforma de Atención al Usuario o quien haga las veces.	<p>9. Hace suscribir el “Formulario de Atención de Reclamos de Tarjetahabientes de Credinka (Rol Adquirente)” con el Cliente (02 copias) y le entrega una copia del mismo en señal de cargo; confirmando con el cliente la <u>dirección domiciliaria donde desea recibir respuesta al reclamo.</u></p> <p>10. Digitaliza (escanea) toda la documentación correspondiente al reclamo y envía por medio electrónico al Administrador de Agencia (o Jefe de Operaciones de la Oficina Principal) o quien haga las veces.</p> <p>11. Entrega toda la documentación física; correspondiente al reclamo, al Administrador de Agencia (o Jefe de Operaciones de la Oficina Principal) o quien haga las veces.</p>	Formulario de Atención de Reclamos de Tarjetahabientes de Credinka (Rol Adquirente).
Administrador de Agencia (o Jefe de Operaciones de la Oficina Principal) o quien haga las veces.	<p>12. Recibe el “Formulario de Atención de Reclamos de Tarjetahabientes de Credinka (Rol Adquirente)” con toda la documentación sustentatoria (digitalizada y en físico) y remite al <u>Asistente de Banca Electrónica</u> con copia al Oficial de Atención al Usuario (en medio electrónico o físico).</p> <p>El Oficial de Atención al Usuario efectúa la actividad N° 22.</p>	Formulario de Atención de Reclamos de Tarjetahabientes de Credinka (Rol Adquirente).
Asistente de Banca Electrónica	<p>13. Recibe de todas la Agencias (en medio electrónico o físico) los <u>Reclamos atendibles por Credinka (Rol Adquirente).</u></p> <p>14. Coordina con el Administrador (o Jefe de Operaciones de la Oficina Principal) de la Agencia u Oficina a cargo del cual se encuentra el Cajero de Credinka; lugar donde se produce la operación sujeta de reclamo, a fin de que dicho funcionario proporcione las evidencias necesarias que faciliten la absolución del reclamo, tales como: La Wincha Auditora, Planilla de Cuadre del Cajero Automático, vouchers, entre otros.</p> <p>En el caso de la wincha auditora; podrá solicitar la fotocopia (copia legible que incluya una transacción anterior y una transacción posterior a la solicitada) o el archivo electrónico que muestre la transacción en la wincha auditora, indicando los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Trace (número identificador de la transacción). ▪ Número de ATM (Cajero Automático). ▪ Fecha de Transacción. ▪ Hora de la Transacción. ▪ Número de la Tarjeta. ▪ Monto y Moneda. 	
Administrador de Agencia (o Jefe de Operaciones de la Oficina Principal)	<p>15. Dispone la entrega de la documentación o archivos solicitados por el Asistente de Banca Electrónica; en el más breve plazo.</p> <p><i>Nota.- De producirse una entrega extemporánea de la documentación solicitada (o una omisión de la entrega); el personal de Credinka asumirá el importe del reclamo y demás gastos que éste involucre.</i></p>	
Asistente de Banca Electrónica	<p>16. Evalúa el reclamo; en un plazo máximo de 20 días calendario de haberse presentado el mismo, tomando en cuenta la información disponible del proceso de compensación, así como la documentación o información remitida por la Agencia u Oficina a cargo del Cajero Automático (ATM); lugar donde se produce la operación sujeta de reclamo.</p> <p>17. Comunica al Administrador de Agencia (o Jefe de Operaciones de la Oficina Principal); o quien haga las veces, sobre el Resultado Final de</p>	

Elaborado por: Oficial de Atención al Usuario	Revisado por: Unidad de Riesgos Gerencia de Operaciones	Aprobado por: Gerencia General y Comunicado en sesión de Directorio N° 339 fecha 29 Oct 2009	Fecha de Implementación:	Página 8 de 16
--	---	--	--------------------------	----------------

	PROCEDIMIENTO	Código :
	PARA LA ATENCION DE RECLAMOS DE TARJETAHABIENTES	

	la Absolución del Reclamo y coordina con dicho Funcionario, se efectúe el “cargo” y/o el “abono” en la cuenta del Cliente; según corresponda.	
Administrador de Agencia (o Jefe de Operaciones de la Oficina Principal) o quien haga las veces.	18. Dispone que el Jefe de Operaciones de la Agencia (o Asistente de Operaciones de la Oficina Principal) efectúe el “cargo” y/o el “abono” en la cuenta del cliente; según corresponda.	
Asistente de Banca Electrónica	19. Envía la comunicación al cliente (Carta de Respuesta al Cliente) vía courier o en coordinación con el Administrador de la Agencia que corresponda (o el Jefe de Operaciones de la Oficina Principal); o, quien haga las veces.	Carta de Respuesta al Cliente.
Asistente de Banca Electrónica o Administrador de Agencia (o Jefe de Operaciones de la Oficina Principal) o quien haga las veces.	20. Verifica que se haya obtenido el “cargo” de la Carta de Respuesta remitida al Cliente. Caso contrario; se deberá gestionar su entrega hasta en (02) dos oportunidades , a efecto de considerar el Reclamo como Absuelto. Cuando la gestión de entrega de Respuesta al Cliente se encuentra a cargo del personal de Credinka; se dejará evidencia de la visita efectuada: (i) Tomando el número de suministro de luz o agua del inmueble y (ii) registrando la descripción del inmueble visitado. <i>Nota.- El número de días entre la fecha de presentación del reclamo por parte del Cliente y la fecha en que Credinka obtiene el cargo por la respuesta remitida al Cliente no puede exceder de 30 días calendario; salvo justificación válida y sustentada a disposición de la SBS.</i>	
Asistente de Banca Electrónica	21. Remite al Oficial de Atención al Usuario (por medio electrónico o físico) la documentación relacionada al <u>proceso de absolución del reclamo</u> , que <u>incluirá el “cargo” de la Respuesta remitida al Cliente</u> o la evidencia de las visitas efectuadas.	
Oficial de Atención al Usuario.	22. Recibe la documentación sustentatoria (en medio electrónico o físico); (i) de los reclamos presentados por los clientes, (ii) del proceso de absolución y (iii) el “cargo” de las Respuestas remitidas al Cliente o la evidencia de las visitas realizadas; efectuando el registro correspondiente (Registro de Reclamos en hoja de Cálculo Excel), así como el monitoreo del proceso de absolución en Credinka. 23. Archiva y consolida la documentación sustentatoria (en medio físico o virtual) de todo el proceso de Absolución de Reclamos; organizado por Trimestres.	Formulario de Atención de Reclamos de Tarjetahabientes de Credinka (Rol Adquirente), Carta de Respuesta al Cliente y cargo respectivo.
	24. Remite a la SBS los Reportes 24 y 24-B, vía SUCAVE; dentro de los primeros 15 días calendario de haber culminado el trimestre (en los meses de Abril, Julio, Octubre y Enero de cada año). 25. Entrega a la Unidad de Contabilidad los Reportes 24 y 24-B (en físico); debidamente suscrito por la Gerencia General y el Oficial de Atención al Usuario, para su archivo.	


Elaborado por: Oficial de Atención al Usuario	Revisado por: Unidad de Riesgos Gerencia de Operaciones	Aprobado por: Gerencia General y Comunicado en sesión de Directorio N° 339 fecha 29 Oct 2009	Fecha de Implementación:	Página 9 de 16
---	--	--	---------------------------------	-----------------------

	PROCEDIMIENTO	Código :
	PARA LA ATENCION DE RECLAMOS DE TARJETAHABIENTES	

III. Procedimiento para la Gestión de Reclamos Atendibles por Credinka de Otros Emisores mediante Unibanca (Rol Adquirente).

Personal Responsable / Cliente / Unibanca	Descripción de la Actividad	Formato o Documento
Unibanca	1. Recibe reclamo de otros Tarjetahabientes (diferentes a los de Credinka), mediante sus Emisores.	
	2. Verifica que el reclamo presentado cumpla con los requisitos establecidos, a fin de proceder con el análisis y la solución a los reclamos.	
	3. Si Unibanca determina solicitar información a Credinka, procede a efectuar el requerimiento al Asistente de Banca Electrónica.	
Asistente de Banca Electrónica	4. Recibe; en medio físico o electrónico, los requerimientos de información de Unibanca; relacionados a reclamos de clientes de otros Emisores, indicando el plazo para la remisión de dicha información.	
	<p>5. Efectúa las coordinaciones pertinentes con el Administrador de Agencia (o Jefe de Operaciones de la Oficina Principal; o quien haga las veces) y Proporciona a Unibanca los documentos de sustento de las transacciones que sean solicitados, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wincha auditora. ▪ Planilla de cuadro de Cajero Automático. ▪ Vouchers, entre otros. <p>En el caso de la wincha auditora; Unibanca solicitará la fotocopia (copia legible que incluya una transacción anterior y una transacción posterior a la solicitada) o el archivo electrónico que muestre la transacción en la wincha auditora, indicando los siguientes datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Trace (número identificador de la transacción). ▪ Número de ATM (Cajero Automático). ▪ Fecha de Transacción. ▪ Hora de la Transacción. ▪ Número de la Tarjeta. ▪ Monto y Moneda. <p><i>Nota.- De producirse una entrega extemporánea (o una omisión de la entrega) de la documentación solicitada por Unibanca; el personal de Credinka asumirá el importe del reclamo y demás gastos que éste involucre.</i></p>	
Administrador de Agencia / Jefe de Operaciones de la Oficina Principal	<p>6. Dispone la entrega de la documentación solicitada por el Asistente de Banca Electrónica; en el más breve plazo.</p> <p><i>Nota.- De producirse una entrega extemporánea de la documentación solicitada (o una omisión de la entrega); el personal de Credinka asumirá el importe del reclamo y demás gastos que éste involucre.</i></p>	
Unibanca	<p>7. Si el reclamo está relacionado a un cargo indebido o duplicidad de cargo que se hubiera producido en uno de los Cajeros Automáticos instalados en las oficinas de Credinka; y, de haberse efectuado a la fecha de análisis del reclamo, el proceso denominado "Batch" (Proceso de Presentación); Unibanca podrá efectuar un "cargo" provisional a Credinka mediante el sistema de compensación, produciéndose a su vez un "abono" para el Emisor. A partir de esta fecha; Credinka cuenta con 45 días calendario para efectuar el Proceso de Representación de la Transacción, para lo cual Credinka presentará la documentación o información pertinente (wincha auditora, planilla de cuadro del Cajero, vouchers, entre otros).</p> <p><i>Nota.- Unibanca es responsable de analizar la devolución de transacciones realizadas en los Cajeros Automáticos (sean o no de la Red Unicard) y de</i></p>	


Elaborado por: Oficial de Atención al Usuario	Revisado por: Unidad de Riesgos Gerencia de Operaciones	Aprobado por: Gerencia General y Comunicado en sesión de Directorio N° 339 fecha 29 Oct 2009	Fecha de Implementación:	Página 10 de 16
--	---	---	--------------------------	-----------------

	PROCEDIMIENTO	Código :
	PARA LA ATENCION DE RECLAMOS DE TARJETAHABIENTES	

	<i>gestionar su recuperación.</i>	
Asistente de Banca Electrónica.	8. Identifica que Unibanca efectuó el "cargo" a Credinka mediante el sistema de compensación y procede a Registrar en una Hoja Excel los datos del cargo con Motivo del Reclamo de Otro(s) Emisor(es), así como la fecha en la cual se produce el "cargo" y el importe. 9. Comunica al Administrador (o Jefe de Operaciones de la Oficina Principal) de la Agencia responsable del Cajero Automático; lugar, en el que se hubiera producido la transacción sujeta a reclamo, a efecto de solicitar a dicho Funcionario la información o documentación necesaria a fin de efectuar ante Unibanca el Proceso de "Representación de la Transacción".	
Administrador de Agencia (o Jefe de Operaciones de la Oficina Principal)	10. Dispone la entrega de la documentación solicitada por el Asistente de Banca Electrónica; en el más breve plazo. <i>Nota.- De producirse una entrega extemporánea de la documentación solicitada (o una omisión de la entrega); el personal de Credinka asumirá el importe del reclamo y demás gastos que éste involucre.</i>	
Unibanca	11. Determina si la "Representación de la Transacción" efectuada por Credinka procede o no. <i>Nota.- en esta etapa es factible que Unibanca solicite mayor información a Credinka; a través del Asistente de Banca Electrónica, por lo que se aplican las actividades N° 4, 5 y 6.</i> 12. Si Unibanca determina que la "Representación de la Transacción" efectuada por Credinka es procedente; entonces realiza el "abono" a favor de Credinka, mediante el sistema de compensación. 13. En caso contrario; se confirma que el "cargo provisional" pasa a ser un "cargo definitivo". <i>Nota.- De no encontrarse conforme Credinka con el cargo efectuado (actividad 13); deberá efectuar a través de Unibanca el Proceso de Pre-Arbitraje al Emisor.</i>	
Asistente de Banca Electrónica	14. Confirma con Unibanca (vía correo electrónico) el resultado del proceso de "Representación de la Transacción"; registrando el mismo en la Hoja de Cálculo Excel a la que se hace referencia en la actividad N° 8, con fines de control.	

ELABORADO POR	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 Lourdes Manrique Oficial de Atención al Usuario	 César Silva Y. Gerente de Operaciones	 Ernesto Mitsumasu F. Gerente General
 Erika Gómez M. Jefe de Organización y Met.	 Yony Caviedes V. Jefe Unidad de Riesgos	

Elaborado por: Oficial de Atención al Usuario	Revisado por: Unidad de Riesgos Gerencia de Operaciones	Aprobado por: Gerencia General y Comunicado en sesión de Directorio N° 339 fecha 29 Oct 2009	Fecha de Implementación:	Página 11 de 16
--	---	---	--------------------------	-----------------



ATENCIÓN DE RECLAMOS

Fecha: ____ / ____ / ____

Nro.:

Para ser llenado por UNIBANCA

1. Registrar los siguientes datos:

Número de tarjeta: _____

Nombre del tarjetahabiente: _____

Teléfonos Domicilio: _____ Trabajo: _____
 Celular: _____ Fax: _____

Dirección de correo electrónico: _____

*Si los consumos fueron realizados con un número de tarjeta **adicional**, este formulario deberá ser llenado por el tarjetahabiente **adicional**, de lo contrario quedará **sin efecto**.*

2. Marcar el tipo de reclamo o solicitud correspondiente:

2.1. <input type="checkbox"/> Solicitud de copia de voucher 2.3. <input type="checkbox"/> No participé en la transacción de D/E en ATM 2.5. <input type="checkbox"/> Pago a cuenta no fue procesado 2.7. <input type="checkbox"/> Mercadería devuelta 2.9. <input type="checkbox"/> Consumo no reconocido – Internet o Teléfono 2.11. <input type="checkbox"/> Otros: _____	2.2. <input type="checkbox"/> Dinero no dispensado por el ATM 2.4. <input type="checkbox"/> Pago a cuenta fue mal procesado 2.6. <input type="checkbox"/> Consumo duplicado 2.8. <input type="checkbox"/> Mercadería pagada por otros medios 2.10. <input type="checkbox"/> Monto alterado
--	--

3. Indicar, los siguientes datos de las transacciones reclamadas

Fecha de transacción	Establecimiento/Banco (Según estado de cuenta)	Moneda	Monto
/ /			
/ /			
/ /			
/ /			
/ /			

Comentarios: _____

4. Marcar las opciones que completen al reclamo presentado:

La tarjeta estaba en mi poder al momento que se realizaron las transacciones anteriormente detalladas.

Mi tarjeta fue robada o perdida y me comuniqué con UNIBANCA para bloquearla antes de presentar el reclamo.

No he autorizado el uso de mi tarjeta de crédito/débito para las transacciones anteriormente detalladas.

Las transacciones fueron alertadas por el Banco y me avisaron que mi tarjeta sería bloqueada por seguridad

5. Documentos que se adjuntan:

Plástico cortado Copia de estado(s) de cuenta Copia de DNI Copia de voucher

Copia de pasaporte Otro: _____


- Si la tarjeta se encuentra bloqueada, adjuntar el plástico inutilizado y fotocopia del documento de identidad.

- Si el reclamo es originado debido a que el dinero no fue dispensado por el cajero automático, adjuntar la copia del comprobante de transacción.

- Si el reclamo es originado debido a que el monto de la transacción fue alterado, adjuntar copia del voucher con el monto correcto

Me comprometo a proporcionar cualquier documentación adicional que sea requerida por el Banco para el análisis e investigación del reclamo y/o suscribir las cartas que el Banco así me indique.

_____ Tarjetahabiente (Firma del titular o adicional que presenta el reclamo)	_____ Funcionario Autorizado del Banco Emisor (Firma y sello)
---	---

	INSTRUCCIONES DE LLENADO DE FORMATO	Código :
	RECLAMOS - UNIBANCA	Página

1. Llenar la Fecha de recepción del Reclamo.
2. Llenar los siguientes datos requeridos del Cliente (tarjetahabiente) que presenta el reclamo.
 - Número de tarjeta.
 - Nombre del tarjetahabiente.
 - Teléfonos del domicilio, trabajo, celular o fax.
 - Dirección de correo electrónico.

Se debe tener en cuenta que si los consumos a reclamarse fueron realizados con un número de tarjeta adicional, este formulario debe ser llenado por el tarjetahabiente adicional, de lo contrario quedará sin efecto.
3. Marcar con aspa el tipo de reclamo o solicitud de acuerdo al tipo de reclamo a presentar, teniendo en cuenta las siguientes indicaciones:
 - 3.1. **Solicitud de copia de voucher.**
El tarjetahabiente no recuerda haber realizado la transacción y no posee el voucher.
 - 3.2. **Dinero no dispensado por el ATM (Cajero Automático).**
El tarjetahabiente participó en la transacción pero el cajero Automático no dispensó el dinero (o parte del dinero).
 - 3.3. **No participé en la transacción de D/E (disposición de efectivo) en ATM (Cajero Automático).**
El tarjetahabiente no reconoce haber participado en una disposición de efectivo realizada en un Cajero Automático.
 - 3.4. **Pago a cuenta fue mal procesado (No aplicable para Credinka).**
Una transacción de pago a cuenta fue procesada como otro tipo de transacción, otra moneda, otra fecha de transacción u otro monto.
 - 3.5. **Pago a cuenta no fue procesado (No aplicable para Credinka).**
Una transacción de pago a cuenta no fue procesada.
 - 3.6. **Consumo Duplicado.**
Una transacción fue procesada dos veces.
 - 3.7. **Mercadería devuelta.**
La mercadería de una compra fue devuelta, pero la devolución no fue procesada.
 - 3.8. **Mercadería pagada por otros medios.**
La mercadería de una compra fue pagada por otros medios y el descargo no fue realizado. Así por ejemplo: la mercadería fue pagada en efectivo, la mercadería fue pagada con el uso de otra tarjeta u otros medios; y, sin embargo, la tarjeta de débito también presenta el cargo por la compra.
 - 3.9. **Consumo no reconocido – internet o teléfono (siempre que; sea aplicable para Credinka).**
La transacción fue realizada a través de internet o por medio del teléfono y no es reconocida por el tarjetahabiente.
 - 3.10. **Monto alterado.**
El tarjetahabiente reconoce haber realizado una transacción, pero el importe no coincide con la transacción reconocida.
 - 3.11. **Otros.**
Si el tarjetahabiente presenta otro tipo de reclamo, registrar el tipo de reclamo a presentar.
4. Indicar los datos de las transacciones que serán presentadas en el reclamo, tales como:
 - Fecha en que se realizó la transacción.
 - Establecimiento o Banco en donde se realizó la transacción.
 - Moneda.
 - Monto de la transacción.

En la sección de **Comentarios** registrar la información adicional que pueda servir como apoyo para el análisis del reclamo.
5. Marcar con un aspa la información adicional que identifique el reclamo presentado. **Es posible marcar más de una opción.**
6. Marcar con un aspa, los documentos que se adjuntarán a la documentación del reclamo presentado, tales como:
 - Plástico cortado.
 - Copia de estado(s) de cuenta.
 - Copia de voucher.
 - Copia de documento de identidad (DNI, Pasaporte, entre otros).
 - Otro documento; indicando expresamente el tipo de documento a adjuntar.


Importante – Documentación sustentatoria indispensable.

 - A. Si la tarjeta se encuentra bloqueada; adjuntar el plástico inutilizado y fotocopia del documento de identidad. La tarjeta Visa queda inutilizada mediante un corte horizontal que no dañe la banda magnética, el holograma o el número de cuenta grabado.
 - B. Si el reclamo es originado debido a que el dinero no fue dispensado por el cajero Automático, adjuntar la copia del comprobante de transacción.
 - C. Si el reclamo es originado debido a que el monto de la transacción fue alterado, adjuntar copia del voucher con el monto correcto.

Firma del tarjetahabiente (o cliente) que presenta el reclamo (dueño de la tarjeta: titular o adicional, según corresponda).

Firma del Funcionario autorizado del Banco Emisor (Administrador de Agencia o Jefe de Operaciones de la Oficina Principal o quien haga las veces – de Credinka), en señal de conformidad.

Elaborado por: Oficial de Atención al Usuario	Revisado por: Unidad de Riesgos Gerencia de Operaciones	Aprobado por: Gerencia General y Comunicado en sesión de Directorio N° 339 fecha 29 Oct 2009	Fecha de Implementación:	Página 13 de 16
--	---	---	--------------------------	-----------------



FORMULARIO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE TARJETAHABIENTES DE CREDINKA (ROL ADQUIRENTE)

Fecha: / /

Nro.:
Para ser llenado por CREDINKA

1. Registrar los siguientes datos:

Número de tarjeta:

Nombre del tarjetahabiente:

+ Teléfonos Domicilio: Trabajo:
 Celular: Fax:

Dirección de correo electrónico:

Dirección donde desea recibir respuesta al presente reclamo:

2. Marcar el tipo de reclamo o solicitud correspondiente:

2.1. Solicitud de copia de voucher.

2.2. No participé en la transacción de D/E en ATM.

2.3. Dinero no dispensado por el ATM.

2.4. Cargo duplicado.

2.5. Monto alterado.

2.6. Otros:

3. Indicar, los siguientes datos de las transacciones reclamadas

Fecha de transacción	Ubicación del ATM (Cajero automático donde se efectuó la transacción sujeta de reclamo)	Moneda	Monto
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Comentarios:

4. Marcar las opciones que completen al reclamo presentado:

La tarjeta estaba en mi poder al momento que se realizaron las transacciones anteriormente detalladas.

Mi tarjeta fue robada o perdida y (1) me comuniqué con UNIBANCA o (2) me apersoné a Credinka para bloquearla antes de presentar el reclamo. Especificar:

No he autorizado el uso de mi tarjeta de débito para las transacciones anteriormente detalladas.

5. Documentos que se adjuntan:

Plástico cortado Copia de estado(s) de cuenta Copia de DNI Copia de voucher

Copia de pasaporte Otro:


- Si la tarjeta se encuentra bloqueada, adjuntar el plástico inutilizado y fotocopia del documento de identidad.

- Si el reclamo es originado debido a que el dinero no fue dispensado por el cajero automático, adjuntar la copia del comprobante de transacción.

- Si el reclamo es originado debido a que el monto de la transacción fue alterado, adjuntar copia del voucher con el monto correcto

Me comprometo a proporcionar cualquier documentación adicional que sea requerida por Credinka para el análisis e investigación del reclamo y/o suscribir las cartas o solicitudes que Credinka así me indique.

<p>_____ Cliente (o Tarjetahabiente) (Firma del titular)</p>	<p>_____ Funcionario Autorizado de Credinka (Firma y sello)</p>
--	---

	INSTRUCCIONES DE LLENADO DE FORMATO	Código :
	DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE TARJETAHABIENTES DE CREDINKA (ROL ADQUIRENTE)	Página

Llenar la Fecha de recepción del Reclamo.

El Número; corresponderá al número asignado a la Agencia u Oficina seguido del número correlativo del reclamo, ambos en tres dígitos. Ejemplo: "003-001"; indica que se trata del reclamo nº 1 que se presenta en la Agencia de Abancay.

1. Llenar los siguientes datos requeridos del Cliente (tarjetahabiente) que presenta el reclamo.
 - Número de tarjeta.
 - Nombre del tarjetahabiente.
 - Teléfonos del domicilio, trabajo, celular o fax.
 - Dirección de correo electrónico.
 - Dirección donde el cliente desea recibir respuesta al reclamo presentado.
2. Marcar con aspa el tipo de reclamo o solicitud de acuerdo al tipo de reclamo a presentar, teniendo en cuenta las siguientes indicaciones:
 - 2.1. **Solicitud de copia de voucher.**
El tarjetahabiente no recuerda haber realizado la transacción y no posee el voucher.
 - 2.2. **No participé en la transacción de D/E (disposición de efectivo) en ATM (Cajero Automático).**
El tarjetahabiente no reconoce haber participado en una disposición de efectivo realizada en un Cajero Automático.
 - 2.3. **Dinero no dispensado por el ATM (Cajero Automático).**
El tarjetahabiente participó en la transacción pero el Cajero Automático no dispuso el dinero (o parte del dinero).
 - 2.4. **Cargo Duplicado.**
Una transacción fue procesada dos veces.
 - 2.5. **Monto alterado.**
El tarjetahabiente reconoce haber realizado una transacción, pero el importe no coincide con la transacción reconocida.
 - 2.6. **Otros.**
Si el tarjetahabiente presenta otro tipo de reclamo, registrar el tipo de reclamo a presentar.
3. Indicar los datos de las transacciones que serán presentadas en el reclamo, tales como:
 - Fecha en que se realizó la transacción.
 - Ubicación del ATM o Cajero Automático donde se efectuó la transacción sujeta a reclamo.
 - Moneda.
 - Monto de la transacción.

En la sección de **Comentarios** registrar la información adicional que pueda servir como apoyo para el análisis del reclamo.
4. Marcar con un aspa la información adicional que identifique el reclamo presentado. **Es posible marcar más de una opción.**
5. Marcar con un aspa, los documentos que se adjuntarán a la documentación del reclamo presentado, tales como:
 - Plástico cortado.
 - Copia de estado(s) de cuenta.
 - Copia de voucher.
 - Copia de documento de identidad (DNI, Pasaporte, entre otros).
 - Otro documento; indicando expresamente el tipo de documento a adjuntar.

Importante – Documentación sustentatoria indispensable.

- A. Si la tarjeta se encuentra bloqueada; adjuntar el plástico inutilizado y fotocopia del documento de identidad. La tarjeta Visa queda inutilizada mediante un corte horizontal que no dañe la banda magnética, el holograma o el número de cuenta grabado.
- B. Si el reclamo es originado debido a que el dinero no fue dispensado por el cajero Automático, adjuntar la copia del comprobante de transacción.
- C. Si el reclamo es originado debido a que el monto de la transacción fue alterado, adjuntar copia del voucher con el monto correcto.

Firma del tarjetahabiente (o cliente) que presenta el reclamo (dueño de la tarjeta).

Firma del Funcionario Autorizado de Credinka (Administrador de Agencia o Jefe de Operaciones de la Oficina Principal o quien haga las veces), en señal de conformidad.

Elaborado por: Oficial de Atención al Usuario	Revisado por: Unidad de Riesgos Gerencia de Operaciones	Aprobado por: Gerencia General y Comunicado en sesión de Directorio N° 339 fecha 29 Oct 2009	Fecha de Implementación:	Página 15 de 16
--	---	---	--------------------------	-----------------

ALCANCE Y DEFINICIONES DEL PROCEDIMIENTO.

Alcance.

El presente documento ha sido elaborado en función a lo dispuesto en:

- La Guía de Procedimientos Operativos para Miembros de Unibanca (Rol Emisor).
- La Guía de Procedimientos Operativos para Miembros de Unibanca (Rol Adquirente).
- La Cartilla de Instrucciones para la Atención de Reclamos de Unibanca y Formulario de Atención de Reclamos.

Definiciones.

a. **Cliente o Tarjetahabiente.**

En adelante se entenderá como cliente o tarjetahabiente a aquella persona natural que habiendo aperturado o manteniendo cuentas de ahorro en Credinka, también cuenta con una o más Tarjetas de Débito activadas.

b. **Emisor.**

Empresa que emite Tarjetas de Débito y/o Crédito (Ejemplo: Credinka califica como emisor de Tarjetas de Débito).

c. **Rol Emisor.**

Credinka cumple el Rol Emisor al ser una empresa que emite tarjetas de débito.

d. **Adquirente.**

Empresa que tiene a su cargo la recepción y atención de transacciones realizadas con tarjetas de débito y crédito a través de ATMs (Cajeros Automáticos).

e. **Rol Adquirente.**

Credinka cumple el Rol Adquirente al contar con Cajeros Automáticos en las instalaciones designadas por ésta (Oficinas de Credinka u otras instalaciones).

f. **Reclamos Atendibles.**

Se considera que un reclamo es atendible cuando es presentado por un Cliente / Tarjetahabiente de Credinka. Por lo que; las consultas de asuntos relacionados a estados de cuenta, así como los reclamos de tarjetahabientes de otros Emisores diferentes a Credinka, requieren ser orientados al Emisor que corresponda.

g. **Reclamos Atendibles por Credinka.**

Se considera que un reclamo es atendible por Credinka, cuando:

- El reclamo está relacionado a tasas de interés, comisiones, gastos y otras estipulaciones contractuales; aplicados en el estado de cuenta del cliente, de operaciones activas o pasivas; o,
- El reclamo está relacionado a diversas operaciones, servicios o productos que ofrece Credinka; incluido el uso de la Tarjeta de Débito, que pueden ser absueltos por el personal de Credinka, al encontrarse la información disponible para los Funcionarios autorizados de la empresa y que **no** requieren ser absueltos por (o mediante) Unibanca.

Este concepto incluye las actividades descritas en el Procedimiento para la Atención de Reclamos de Usuarios y el Procedimiento para la Gestión de Reclamos Atendibles por Credinka (Rol Adquirente) – incluida en la sección II del presente documento.

h. **Reclamos Atendibles por Credinka mediante Unibanca.**

Se considera que un reclamo es atendible mediante Unibanca, cuando dicho reclamo requiere ser presentado por Credinka ante Unibanca, dentro del plazo establecido y en atención a los reclamos o solicitudes estipuladas en el Formulario de “Atención de Reclamos” de Unibanca u otros motivos; diferentes a los “Reclamos Atendibles por Credinka”, que requieran ser absueltos necesariamente mediante Unibanca.

i. **Reclamos Atendibles por Otros Emisores.**

Se considera que un reclamo es atendible por Otros Emisores; cuando al presentarse un reclamo por operaciones efectuadas en los Cajeros instalados en las Oficinas de Credinka, se trata de clientes o tarjetahabientes de otras empresas del Sistema Financiero (diferentes a Credinka); por lo que dichos reclamos requieren ser orientados a su Emisor respectivo.

j. **Reclamos Atendibles por Credinka de Otros Emisores mediante Unibanca (Rol Adquirente).**

Se considera así a los reclamos de Tarjetahabientes de Otros Emisores que son atendidos por Credinka; únicamente a solicitud de Unibanca y que se generan por el Rol Adquirente de Credinka (al contar con Cajeros Automáticos propios o alquilados).

k. **Proceso Batch.**

Se denomina así al Proceso de “Presentación de las Transacciones” o Intercambio de la Información en diferido entre Unibanca y el Miembro de la Red Unicard (Credinka).

l. **SBS.**

Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs.