

► Atención de Consultas y Reclamos



¿Qué es la Plataforma de Atención al Usuario-PAU de Credinka?

Es el módulo de atención a Clientes y Público en general, quienes serán atendidos por el Asistente de Plataforma de Atención al Usuario para la absolución de consultas y reclamos; así como, para la orientación sobre nuestros productos y servicios.

¿Qué es una consulta?

Es la búsqueda de información ante una situación de duda sobre aspectos que podrían no estar muy claros o que se requieren conocer, relacionados a los productos y servicios que ofrece CREDINKA S.A.



¿Cómo se realiza una consulta?

Las consultas pueden realizarse en forma personal, telefónica o vía correo electrónico mediante nuestra página web: www.credinka.net; en forma completamente gratuita, siendo atendidos por el personal autorizado de CREDINKA S.A.

¿Qué es un Reclamo?

Es toda aquella solicitud formulada por un cliente o usuario; respecto de nuestros productos y/o servicios, a fin de exigir la satisfacción de un legítimo interés particular.



¿Cuáles son los requisitos para presentar un Reclamo?

- Datos del Cliente: Nombre completo o razón social, número y tipo de documento de identidad o R.U.C, dirección y teléfono(s) de contacto.
- Producto sobre el cual recae el reclamo (ahorros, créditos u otros servicios)
- Descripción detallada de los hechos producidos y los terminos que sustentan el reclamo
- Solución que se espera de CREDINKA S.A., para dar término al reclamo
- Es requisito que no exista un reclamo por los mismos hechos; en trámite o concluido, ante otras instancias
- Para presentar un reclamo; también puede usted solicitar el Formulario de Atención de Reclamos, en la Plataforma de Atención al Usuario de las oficinas de CREDINKA S.A. (opcional).

Documentos que deben ser adjuntados al Reclamo

- Copia del Documento Nacional de Identidad (D.N.I.)
- En el caso de personas jurídicas o personas naturales que no puedan comparecer por si mismas; el documento que acredite que la persona que presenta el reclamo tiene las facultades correspondientes para efectuarlo
- Copia de documentos que el cliente considere importantes para la solución del reclamo (estados de cuenta, vouchers, contratos, cronograma de pagos entre otros).

La respuesta a su reclamo será enviada vía courier al domicilio señalado o entregada directamente por el personal autorizado de CREDINKA S.A.; en un plazo que no excederá de 30 días calendario de haberse presentado el reclamo.

Al no estar de acuerdo usted con el resultado o respuesta a su reclamo, podrá presentar una reconsideración a CREDINKA S.A.; siempre que se adjunte documentación adicional. Posteriormente puede optar por presentar su reclamo ante INDECOPI o ante la Plataforma de Atención al Usuario de la SBS o al Órgano Jurisdiccional conforme a Ley.

CREDINKA S.A. representa la primera instancia, para dar solución a su reclamo.

La presente información es difundida de acuerdo a lo establecido en la Ley N°28587 y el Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS 1765-2005 y sus modificatorias.