



**RAÍZ**

*Te entiende. Te cumple.*



## **INFORMACIÓN REFERIDA A BENEFICIOS, RIESGOS Y CONDICIONES DEL PRODUCTO O SERVICIO FINANCIERO**

Estimado cliente, gustosamente nuestros ejecutivos de plataforma de nuestras agencias y oficinas a nivel nacional podrán apoyarlo en la operación a realizar o ante cualquier solicitud, consulta o sugerencia.

### **OBJETIVO**

Establecer los lineamientos y actividades operativas para la recepción y procesamiento correcto de los pagos de créditos por parte de los clientes de RAÍZ.

### **BASE LEGAL**

- Resolución SBS N° 8181–2012 - Reglamento de Transparencia de Información y disposiciones Contratación con Usuarios del Sistema Financiero.
- Circular N° G-184-2015 - Circular de Atención al Usuario.
- Ley N° 29571 - Código de Protección y Defensa del Consumidor / Título V: Productos o Servicios Financieros.
- Ley N° 28587 – Ley complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de servicios Financieros.
- Políticas y Procedimientos de Créditos.

### **DEFINICIONES**

- Bancos – Agentes Corresponsales: Operadores descentralizados con quienes se tiene un acuerdo contractual para que el cliente realice algunas transacciones en base a la data enviada por RAÍZ.
- DOI: Documento Original de Identificación.
- Pago anticipado: Se consideran pagos anticipados a los pagos mayores a dos cuotas (que incluye aquella exigible en el periodo), pago que trae como consecuencia la aplicación del monto al capital del crédito, con la consiguiente reducción de los intereses, las comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales al día del pago.
- Pago adelantado: Se consideran adelanto de cuotas a los pagos menores o iguales al equivalente de dos cuotas (que incluyen aquella exigible en el periodo), En estos casos, se procederán a aplicar el monto pagado en exceso sobre la cuota del periodo a las cuotas inmediatas siguientes no vencidas.
- Pago anticipado total: Derecho que tiene el cliente de RAÍZ y/o cualquier usuario (tercero) para realizar un pago por un importe igual al total de la obligación.
- SBS: Superintendencia de Banca y Seguros y Administradoras de Fondos Privados de Pensiones.



- Transacciones: Operación en el sistema que es realizada a solicitud de un cliente.
- Usuario: Persona que adquiere, utiliza o disfruta de los productos o servicios ofrecidos por la empresa, o que potencialmente podría utilizarlos, y que sea definido como tal, de conformidad con lo dispuesto por el código.

**DIRECCIÓN DE AGENCIAS Y OFICINAS A NIVEL NACIONAL**

Detalle de Agencias y Oficinas especiales en Lima (con caja):

<b>AGENCIAS</b>	<b>DISTRITO</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>
Calle Los Cisnes N° 149 Urb. Santa Anita	Santa Anita	Lima
Av. Nicolas Ayllón Mz. D Lt. 26 Asoc. de Viv. Los Ángeles. (Carretera Central Frente Paradero Los Ángeles)	Ate	Lima
Av. San Juan N° 875 - 877 Urb. San Juan	San Juan de Miraflores	Lima
AV. Pachacutec N° 2271-2275-2279	Villa Maria del Triunfo	Lima
Av. Revolución Sector 3 Grupo 13 Mz. B Lote 10 – VES	Villa El Salvador	Lima
Av. Andrés A. Cáceres Mz. C-2 Lt. 20 Urb. Ex Zona Comercial	Ventanilla	Callao
Av. Tupac Amaru N° 5063 (Antes N° 1173) Urb. Huaquillay Alt. Paradero España	Comas	Lima
Av. Alfredo Mendiola N° 2141 - 2147 Urb. El Trébol	Los Olivos	Lima
Av. Los Jardines Oeste 129 - 131 Urb. Las Flores (Alt. Cuadra 16 Av. Próceres)	San Juan de Lurigancho	Lima
Calle Tarata 150-156	Miraflores	Lima

Detalle de Agencias y Oficinas especiales en provincia (con caja):

AGENCIAS	DISTRITO	DEPARTAMENTO
Calle Real N° 1143	Huancayo	Junín
Pasaje Ferrocarril N° 540	Huancayo	Junín
Jr. Coronel Guerra N° 218 – 222 – Chupaca	Chupaca	Junín
Jr. Colono Fundadores N° 265 -267	Satipo	Junín
Ca. Manuel María Izaga N° 715 - 719	Chiclayo	Lambayeque
Ca. Bolívar N° 368 Urb. Moshoqueque - José Leonardo Ortiz, Chiclayo	José Leonardo Ortiz	Lambayeque
Ca. Simón Bolívar 1454 - Jaén	Jaén	Cajamarca
Av. Sanchez Cerro N° 1299 – Urbanización Club Grau	Piura	Piura
Esquina Jr. Cuzco 491 - 497 con Jr. Libertad N° 376 - 362 Centro Poblado Ciudad de Chulucanas Sector III, Morropón	Chulucanas	Piura
Av. Lima N° 648 - La Unión, Piura	La Unión	Piura
Mz. 58 Lt. 1 del Centro Poblado Zona Urbana de Tambo Grande, Piura	Tambo Grande	Piura
Centro Poblado Cercado Urbano de Sechura Mz. 34 Lote 3 Sector Norte	Sechura	Piura
Jr. Dos de Mayo N° 147 - Juliaca, San Román	Juliaca	Puno
Jr. Benigno Ballón N° 1802 Esq. con Av. El Triunfo 101 Urb. San José Primera Etapa	Juliaca	Puno
Esq. Jr. González Prada N° 703 con Calle Huancané - Juliaca, San Román	Juliaca	Puno
Av. El Sol N° 244 - Puno	Puno	Puno

Av. Mariscal Castilla N° 140 Esq. Con Av. Independencia	Miraflores	Arequipa
Av Francisco Bolognesi N° 521	Chimbote – Santa	Ancash
Av. Las Poncianas N° 202	Casma	Ancash
Av Luzuriaga N° 1098	Huaraz	Ancash
Jr. San Martín N° 1008	Caraz- Huaylas	Ancash
Av. España N° 121	Trujillo	La Libertad
Jr. Dos de Mayo N° 242	Huamanga	Ayacucho

## Formas de Pago

- Los usuarios tienen derecho a efectuar pagos por encima de la cuota exigible en el periodo.
- RAÍZ no podrá establecer condiciones o limitaciones para el ejercicio de dicho derecho.
- RAÍZ no podrá aplicar comisiones, ni gastos, ni penalidades de ningún tipo por el ejercicio del derecho o cobros de naturaleza o efecto similar.
- RAÍZ deberá informar al usuario, al momento de efectuar una operación, el monto que resulta aplicable por concepto de impuestos.
- Los usuarios podrán efectuar los pagos en cualquiera de las oficinas de atención al público de RAÍZ, donde se puedan realizar operaciones de pagos y desembolsos; así como otros canales adicionales que RAÍZ considere pertinente y que sean informados a los usuarios.

### **Créditos bajo el sistema de cuotas**

- En el caso de créditos bajo el sistema de cuotas, los pagos efectuados por encima de la cuota exigible en el periodo se catalogan como pago anticipado y adelanto de cuota.
- Por el pago anticipado, el pago en exceso trae como consecuencia la aplicación del monto al capital del crédito, con la consiguiente reducción de los intereses, las comisiones y los gastos al día del pago.
- Por el adelanto de cuotas el pago en exceso trae como consecuencia la aplicación del monto pagado a las cuotas inmediatamente posteriores a la exigible en el periodo, sin que se produzca una reducción de los intereses, las comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales.

#### **❖ Pagos anticipados:**

- Los pagos mayores a dos cuotas, incluyendo la cuota exigible en el periodo, constituye un pago anticipado, en consecuencia:
  - RAÍZ deberá requerir, al momento de realizar el pago, que el cliente señale si debe proceder a la reducción del monto de las cuotas restantes pero manteniendo el plazo original, o del número de cuotas con la consecuente reducción del plazo del crédito.
- Cuando se efectúe un pago anticipado, los clientes tienen derecho a solicitar el cronograma de pagos modificado considerando el pago realizado, RAÍZ deberá entregar dicho cronograma en un plazo no mayor a siete (7) días de efectuada la solicitud.
- Cuando se efectúen pagos menores o iguales al equivalente de dos cuotas incluyendo la cuota exigible en el periodo, los clientes podrán requerir, antes o al momento de efectuar el pago, que se proceda a la aplicación del pago como anticipado.

#### **❖ Pago adelantado:**

- Son los pagos menores o iguales al equivalente de dos cuotas incluyendo la cuota exigible en el periodo, configuran un adelanto de cuotas, en consecuencia:

- RAÍZ procederán a aplicar el monto pagado en exceso sobre la cuota del periodo a las cuotas inmediatas siguientes no vencidas.
- Aún cuando el cliente efectúe pagos que constituyan pagos anticipados, este podrá manifestar expresamente su voluntad de efectuar un adelanto de cuotas mediante una formato de Atención, procediendo RAÍZ a aplicar el monto pagado en exceso sobre la cuota del periodo a las cuotas inmediatas siguientes, sin que se produzca la reducción de intereses, comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales.

❖ **Observaciones:**

- RAÍZ deberá informar a los clientes al momento de contratar, las diferencias entre pago adelantado y pago anticipado e indicarles el derecho que les asiste para requerir su aplicación y la forma en que esta procede.
- Cuando un tercero realice el pago anticipado se aplicará automáticamente la disminución del número de cuotas y se mantendrá el monto de la cuota, sin embargo el titular del crédito tendrá 15 días posteriores a la realización del pago para que pueda cambiar dicha opción.

**Principales características del medio de pago – en caso corresponda - y las formas de su utilización**

❖ **Forma de pago:**

- De forma presencial
- Débito automático a cuenta de ahorro en Raíz

❖ **Lugar de pago:**

- En las ventanillas de las Agencias u Oficinas de RAÍZ que cuenten con servicio de caja o en otros corresponsales con los que tenga convenio: Agentes BBVA, Agentes BCP, Cajeros Express Scotiabank, Agencias BBVA – Banco Continental – BCP, Scotiabank, Banco de la Nación.
- En la Oficina Principal de Raíz.

❖ **Observaciones:**

- Cuando el cliente realice el pago en cualquiera de los agentes autorizados por RAÍZ, no se les cobrarán ninguna comisión por realizar el pago

**Procedimiento para afiliarse al Sistema de Débito Automático**

Si el cliente desea afiliarse al sistema de débito automático sobre su cuenta de ahorros, sólo deberá proceder a solicitar dicha afiliación mediante Carta Simple o mediante una Solicitud de Atención, adjuntando una copia de su DNI.

❖ **Procedimiento aplicable para afiliarse al sistema de débito automático**





- El cliente personalmente solicita la afiliación al servicio de débito automático en cualquiera de nuestras agencias.
- En Plataforma de Atención al Cliente, deberá llenar una Solicitud de Atención adjuntando copia de su DOI.
- Debe firmar la autorización de afiliación a débito automático en su cuenta.

#### **Limites que, en su caso, se establezcan a las operaciones que se ejecuten a través de ese medio de pago**

- ❖ En que moneda: La misma que la del desembolso
  - Moneda nacional
  - Moneda extranjera (se aplica el tipo de cambio a la fecha de pago)
- ❖ Observaciones:
  - El pago no puede realizarse mediante cheque.

#### **Medidas que el usuario deberá adoptar para preservar la seguridad del medio de pago, en caso corresponda**

Nuestras ventanillas se encuentran debidamente señalizadas con recomendaciones para la verificación del dinero, de manera que nuestros usuarios revisen y cuenten su dinero antes de entregarlo y antes de retirarse de la ventanilla.

Asimismo el cliente deberá conservar como sustento de cumplimiento, el voucher que se emita luego de efectuado cualquier pago.

#### **Mecanismos existentes para que el usuario notifique a la empresa cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada de forma incorrecta**

El usuario dispone de los siguientes mecanismos:

- ❖ **Formulario de Atención:** Mecanismo a través del cual el usuario requiere una acción sobre alguna operación, producto o servicio.  
Procedimiento:
  - El formulario de atención pueden presentarse en cualquiera de las Agencias u Oficinas de RAÍZ a nivel nacional.
  - Su registro en el Módulo de Gestión de Servicio al Cliente origina un código para su seguimiento
  - Su atención corresponde al Ejecutivo de Plataforma o Plataforma Central, quienes coordinan de ser el caso con las áreas responsables y si amerita un nivel de coordinación mayor se comunica con la Unidad de Atención al Usuario.
  - No presenta costo para el cliente.
- ❖ **Reclamo:** Comunicación que presenta el usuario o por terceros en nombre de los usuarios, expresando su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de las obligaciones

contempladas en los contratos o marco normativo vigente, o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés. Adicionalmente, se considera reconsideración a toda reiteración que se origina como consecuencia de la disconformidad del usuario respecto de la respuesta emitida por la empresa, por la demora o falta de atención de un reclamo o de un requerimiento.

Procedimiento:

- Los reclamos se reciben en las agencias u oficinas de Raíz por el Ejecutivo de Plataforma y plataforma central, a través del formulario establecido para ello, carta simple o carta notarial.
- El Ejecutivo de Plataforma o Plataforma Central registrará el reclamo en el Módulo de Gestión de Servicio al Cliente, dando origen a la Hoja de Reclamación, el mismo que deberá ser firmado por el reclamante y generará un código de identificación del reclamo, el cual estará disponible para el usuario en todas nuestras agencias desde su registro.
- En el caso de los reclamos efectuados mediante carta simple o notarial, se procederá a su registro en el Módulo de Gestión de Servicio al Cliente a fin de generar el código del reclamo registrado, el cual se coloca en el cargo.
- El reclamante podrá adjuntar documentos que fundamenten su reclamo a la Hoja de Reclamaciones. RAÍZ tiene la facultad de solicitar al usuario información complementaria en un plazo de 2 días hábiles.
- El plazo para contestar el reclamo es de 30 días calendarios. El plazo señalado podrá ser ampliado hasta un máximo de 30 días más previa comunicación al cliente dentro del plazo estipulado.
- Si el reclamante no está conforme con el resultado, podrá presentar una reconsideración a su reclamo en cualquier agencia o local de RAÍZ.
- El plazo máximo para la atención de una reconsideración es de 30 días.
- No presenta costo para el cliente.

**Responsabilidad de la entidad en caso de operaciones de pago no autorizadas o ejecutada de forma incorrecta.**

El cliente es responsable de verificar su voucher luego del pago y antes de retirarse de la caja donde efectuó la operación. Si de forma posterior al pago, el cliente considera que la operación realizada no corresponde al pago que desea efectuar, tiene derecho a presentar:

- ❖ **Formulario de Atención**
- ❖ **Reclamo**

**Procedimiento aplicable en el caso de fallecimiento del titular del crédito**

Cuando fallece el titular de un crédito, los familiares o su representante, serán los responsables de solicitar la cobertura del seguro, a través del siguiente procedimiento:

- Solicitar, completar y firmar el formato de “**Formulario de Atención**”
- Presentar la documentación requerida por la compañía de seguros.
- RAÍZ traslada la documentación a la compañía de seguros.



- La compañía de seguros se encargará de emitir respuesta aceptando o no la cobertura del siniestro, si acepta la compañía de seguros procederá al pago correspondiente.

Para los clientes que contrataron a partir del 10 de setiembre de 2014, se le recuerda que cuentan con el beneficio de sepelio, la misma que incluye:

- Trámites generales de sepelio.
  - Ataúd de madera.
  - Capilla Ardiente.
  - Carroza.
  - Traslado, conducción e instalación del servicio.
- Nota: Los gatos no son reembolsables.

Para los clientes que contrataron a partir del 01 de Diciembre de 2015, se le recuerda que cuentan con los siguientes beneficios.

- Beneficio del Sepelio., incluye:
  - Titular del crédito + 3 beneficiarios (hijos mayores de un año)
  - Tramites generales de sepelio
  - Ataúd de Madera
  - Capilla Ardiente
  - Carroza
  - Traslado, conducción e instalación del servicio.

Nota: Los gatos no son reembolsables.
- Beneficio de Asistencia Médica, incluye:
  - Chequeo médico preventivo
  - Traslado medico terrestre (límite máximo de S/ 300)
  - Orientación medica telefónica las 24 horas los 365 días del año, puedes llamar al Call Center 634-4517 o 080000476, los 365 días del año, las 24 horas, tanto en Lima y provincias.
  - Medico a domicilio (sujeto a pago de S/ 30 por atención)
- Beneficio de Asistencia Legal, incluye
  - Asistencia y consultoría legal telefónica las 24 horas los 365 días del año, puedes llamar al Call Center 634-4517 o 080000476, los 365 días del año, las 24 horas, tanto en Lima y provincias.

En caso de presentarse un fallecimiento, cualquier familiar o responsable deberá comunicarse de inmediato con la empresa Valle del Recuerdo, atención las 24 horas los 365 días al número **475-1711 o al 949-098611**

Asimismo se deberá informar lo siguiente:

- Notificar que es cliente de RAÍZ.
- Nombre y número de Documento de Identidad.
- Dirección exacta de donde se debe retirar el cuerpo.

**El procedimiento para la presentación y atención de las solicitudes de resolución del contrato, indicándole todos los canales puestos a su disposición para tal fin. Dicho procedimiento no podrá ser más engorroso que aquél dispuesto para contratar el crédito o tarjeta de crédito, no pudiéndose establecer requisitos o exigencias adicionales que dificulten el ejercicio de dicho derecho**

Las solicitudes de resolución de contrato por parte de los clientes, pueden darse por dos motivos:

❖ **Sin modificación del Contrato por parte de RAÍZ respecto de las comisiones o gastos:**

El cliente deberá acercarse, presentar su formulario de atención de resolución del contrato y pagar su deuda.

❖ **Con modificación del Contrato por parte de RAÍZ respecto de las comisiones o gastos:**

- RAÍZ envía una comunicación escrita al cliente, con un plazo de 45 días de anticipación.
- Si el cliente no está de acuerdo y siempre que dichas modificaciones le resulten perjudiciales y que no tengan por origen la imposición normativa, podrá solicitar la resolución contractual mediante documento escrito.
- El cliente deberá cancelar el total de lo adeudado de forma previa a la declaración de resolución contractual
- Transcurrido el plazo de comunicación RAÍZ podrá realizar el cobro de sus acreencias en las nuevas condiciones modificadas.
- RAÍZ le brindara un plazo de 45 días para que USTED pueda encontrar otro mecanismo de financiamiento.

**Procedimiento para el ejercicio de los derechos de los avales o fidores de los usuarios**

- El fiador o aval podrá dirigirse a cualquiera de nuestras Agencias y Oficinas a nivel nacional y presentar su Requerimiento ante nuestro Ejecutivo de Plataforma, quien le brindará la información necesaria para realizar los Requerimientos correspondientes y de ser el caso satisfacerla en ese momento.
- Plazo máximo de atención: 30 días.
- No presenta costo para el cliente.
- De la misma manera, están facultados para presentar reclamos o denuncias ante entidades gubernamentales, acercándose a la Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, o al área de Servicio de Atención al Ciudadano del INDECOPI.

**Detalle de las consecuencias en caso de incumplimiento en el pago de las obligaciones, así como los efectos del refinanciamiento o reestructuración de la deuda**

- ❖ El incumplimiento de sus obligaciones, acarreará las siguientes consecuencias:
  - Se devengan los correspondientes intereses moratorios y compensatorios.
  - RAÍZ podrá considerar vencidos todos los plazos del crédito, sin la necesidad de trámite previo y exigir el inmediato reembolso de la totalidad de la suma adeudada.
  - Se procederá a realizar el reporte ante las Centrales de Riesgo correspondientes.

- ❖ Los efectos del refinanciamiento o reestructuración de una deuda son:
  - El cliente será sometido a una nueva evaluación de la situación actual de su capacidad y voluntad de pago.
  - El crédito mantendrá su clasificación original, con excepción de los deudores clasificados como NORMAL a los cuales se les asignará la calificación CON PROBLEMAS POTENCIALES (CPP). La nueva clasificación asignada, o aquella que mantuvo su clasificación original, podrá ser mejorada en una categoría, siempre que el deudor haya demostrado voluntad de pago con respecto al nuevo cronograma del crédito, lo cual podrá evidenciarlo, entre otros, mediante el pago puntual de las cuotas pactadas en el plan de refinanciación.
  - Toda operación de refinanciamiento será solicitada mediante el formulario de Atención.
  - El cliente, su cónyuge, el aval y/o el fiador solidario de la operación crediticia, podrán solicitar indistintamente el refinanciamiento en las Agencias de RAÍZ.

**Derecho que tiene el cliente de requerir la emisión de la cláusula o documento necesario para proceder al levantamiento de garantías, incluyendo aquellas condicionadas al pago de la obligación. Al respecto, precisamos que por su emisión no procede el cobro de cargos conforme al numeral 12 del Anexo N° 3 del Reglamento de Transparencia**

- ❖ Al respecto precisamos que tanto el titular, como su cónyuge, aval o representantes debidamente facultados, tiene derecho a solicitar el levantamiento de la garantía a través del formulario de Atención” ante las Agencias u Oficinas de RAÍZ; siempre que se haya cancelado el total de compromisos adquiridos por el cliente.
- ❖ La garantía también podrá ser levantada por decisión unilateral de RAÍZ, cuando considere que los saldos adeudados estén debidamente respaldados por otras garantías o afianzamiento o exista mandato judicial u otra causa establecida o permitida por la ley y el contrato.
- ❖ Los documentos que deben presentarse para el levantamiento son los siguientes:
  - “Formulario de Atención”
  - Copia del voucher de pago con el abono realizado a nombre de la notaria con la que se trabaje por el concepto de escrituración de la minuta de levantamiento de la garantía, en el caso de las solicitudes en Agencia u Oficinas de Provincias (si es que el cliente lo solicita).
  - Al cliente se le hace entrega de su minuta de levantamiento sin costo alguno y él define en que notaria realizará el levantamiento de su garantía.

**El procedimiento aplicable para recuperar el monto cancelado por concepto de pagos en exceso, de acuerdo a lo señalado en el Código**

- ❖ Para los casos en los cuales el cliente desee recuperar el monto cancelado con motivo de un pago en exceso, deberá acercarse a la Agencia u Oficina correspondiente de RAÍZ, y llenar el formato de atención para la “devolución de pago en exceso”, que nuestro personal de la Plataforma de Atención al Usuario le facilitará cuando el cliente lo solicite.
- ❖ Los documentos que deberá presentar son los siguientes:
  - Copia de DNI
  - Voucher original de depósito o pago
  - En caso de argumentar dolo o culpa el cliente deberá adjuntar los documentos antes mencionados y una copia certificada de la resolución judicial consentida donde se demuestre la existencia de dolo o culpa de RAÍZ.

**Información respecto a las instancias ante las que pueden recurrir los usuarios para presentar reclamos y/o denuncias por las operaciones y servicios que realicen, tales como la propia empresa, el INDECOPI y la Superintendencia, entre otros**

RAÍZ establece el Sistema Integral de Denuncias y Reclamos con la finalidad de administrar, corregir y minimizar los riesgos de operación relacionado a fraude, negligencia, incumplimiento de regulaciones del personal de la empresa, actos de inseguridad del personal, encubrimiento de operaciones ilícitas y otros relacionados.

Dicho esto, todo usuario tendrá derecho a presentar reclamo y/o denuncias por operaciones o servicios con los cuales no esté conforme:

- ❖ **Reclamo:** Comunicación que presenta el usuario o por terceros en nombre de los usuarios, expresando su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o marco normativo vigente, o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés. Adicionalmente, se considera reconsideración a toda reiteración que se origina como consecuencia de la disconformidad del usuario respecto de la respuesta emitida por la empresa, por la demora o falta de atención de un reclamo o de un requerimiento.

Procedimiento:

- Los reclamos se reciben en las agencias u oficinas de RAÍZ por el Ejecutivo de Plataforma y plataforma central, a través del formulario establecido para ello, carta simple o carta notarial.
  - El Ejecutivo de Plataforma o Plataforma Central registrará el reclamo en el Módulo de Gestión de Servicio al Cliente, dando origen a la Hoja de Reclamación, el mismo que deberá ser firmado por el reclamante y generará un código de identificación del reclamo, el cual estará disponible para el usuario en todas nuestras agencias desde su registro.
  - En el caso de los reclamos efectuados mediante carta simple o notarial, se procederá a su registro en el Módulo de Gestión de Servicio al Cliente a fin de generar el código del reclamo registrado, el cual se coloca en el cargo.
  - El reclamante podrá adjuntar documentos que fundamenten su reclamo a la Hoja de Reclamaciones. RAÍZ tiene la facultad de solicitar al usuario información complementaria en un plazo de 2 días hábiles.
  - El plazo para contestar el reclamo es de 30 días calendarios. El plazo señalado podrá ser ampliado hasta un máximo de 30 días más previa comunicación al cliente dentro del plazo estipulado.
  - Si el reclamante no está conforme con el resultado, podrá presentar una reconsideración a su reclamo en cualquier agencia o local de RAÍZ.
  - El plazo máximo para la atención de una reconsideración es de 30 días.
  - No presenta costo para el cliente.
- 
- ❖ **Denuncia:** Aviso o puesta en conocimiento de la SBS o INDECOPI, por parte de un usuario o un tercero, de un hecho que constituya presunta infracción a las normas que regulan a la empresa denunciada.



Procedimiento:

- En caso el cliente aun no se encuentre conforme con el resultado de las gestiones realizadas previamente, en virtud a lo establecido en el Código de Protección y Defensa al Consumidor, tiene el derecho de presentar su denuncia ante las instancias competentes de la SBS o INDECOPÍ.
- El plazo para la presentación de su denuncia no debe exceder de los dos años, contados a partir del momento en el que tuvo conocimiento de la supuesta infracción.

❖ Otras instancias:

Adicionalmente, ente cualquier disconformidad, el cliente tiene a su disposición la Plataforma de Atención al Usuario – PAU de la Superintendencia de Banca y Seguros; así como la Defensoría del Cliente Financiero.

## Aspectos relevantes sobre Productos de Ahorro

### ❖ Cobertura de los depósitos por el Fondo de seguro de Depósitos

- Todos los depósitos (incluidos los intereses devengados) de personas naturales y jurídicas privadas sin fines de lucro, así como los depósitos a la vista de las demás personas jurídicas (a excepción de las empresas del sistema financiero) se encuentran protegidos por el Fondo de Seguro de Depósitos.
- La cobertura del Fondo de Seguro de Depósito se actualizan de manera trimestral.
- Cuando se traten de cuentas mancomunadas, el monto de cobertura del Fondo de Seguro de Depósito se distribuirá a prorrata con los titulares de la cuenta y los límites de cobertura se aplicaran respecto a cada uno de ellos en forma individual.

### ❖ Procedimiento aplicable en el caso de fallecimiento del titular de la cuenta

- El albacea testamentario o los herederos , debidamente acreditados, deberán presentar los siguientes documentos:
  - DOI de los beneficiarios.
  - Certificado de defunción.
  - Sucesión Intestada o testamento donde se designe al albacea.

### ❖ Procedimiento para la presentación y atención de solicitudes de Resolución de Contrato

- Cuentas de ahorro y plazo fijo:  
El cliente tiene derecho a cancelar el monto total de sus cuentas de ahorro y de plazo fijo, con la consiguiente entrega de intereses generados hasta la fecha de cancelación, considerándose las condiciones estipuladas en la Cartilla Informativa y las cláusulas contractuales pactadas entre las partes.

El procedimiento será el siguiente:

- **AHORROS – DULCE CUENTA**
  - ✓ La cancelación es personal.
  - ✓ El cliente solicita la cancelación en la Plataforma de Atención al Cliente o, donde llenará una Solicitud de Atención.
  - ✓ Presentará y adjuntará copia de su DOI.
  - ✓ En caso ser una persona jurídica, el apoderado solicita la cancelación en la Plataforma de Atención al Cliente, junto con el DOI de los apoderados.
- **PLAZO FIJO**
  - ✓ El cliente solicita la cancelación en la Plataforma de Atención al Cliente, donde llenará una solicitud de Atención.
  - ✓ Presentará y adjuntará copia de su DOI.



- ✓ En caso ser una persona jurídica, el apoderado solicita la cancelación en la Plataforma de Atención al Cliente, junto con el DOI de los apoderados.
- **CTS**
  - ✓ El empleador deberá enviar una carta solicitando la cancelación de la cuenta por el cese de su colaborador o traslado de cuenta. En el supuesto de cese del colaborador presentará una carta del empleador para el retiro del dinero.
  - ✓ En caso de traslado de cuenta, será efectuado dentro de los 15 días de presentada la carta por el empleador.
  - ✓ Se presentará la carta junto con el DOI del cliente en la Plataforma de Atención al Cliente.

❖ **Procedimiento para dejar sin efecto la autorización de Débito Automático**

- El cliente deberá acercarse a Plataforma de Atención al Cliente personalmente.
- En caso de ser un tercero o representante, deberá presentar los documentos que sustenten los poderes.
- Para la desafiliación del débito automático deberá llenar una Solicitud de Atención donde adjuntará su DOI.

**Instancias a las instancias ante las que pueden recurrir los usuarios para presentar reclamos y/o denuncias por las operaciones y servicios que realicen, tales como la propia empresa, el INDECOPI y la Superintendencia, entre otros**

RAÍZ establece el Sistema Integral de Denuncias y Reclamos con la finalidad de administrar, corregir y minimizar los riesgos de operación relacionado a fraude, negligencia, incumplimiento de regulaciones del personal de la empresa, actos de inseguridad del personal, encubrimiento de operaciones ilícitas y otros relacionados.

Dicho esto, todo usuario tendrá derecho a presentar reclamo y/o denuncias por operaciones o servicios con los cuales no esté conforme:

- ❖ **Reclamo:** Comunicación que presenta el usuario o por terceros en nombre de los usuarios, expresando su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o marco normativo vigente, o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés. Adicionalmente, se considera reconsideración a toda reiteración que se origina como consecuencia de la disconformidad del usuario respecto de la respuesta emitida por la empresa, por la demora o falta de atención de un reclamo o de un requerimiento.

Procedimiento:

- Los reclamos se reciben en las agencias u oficinas de RAÍZ por el Ejecutivo de Plataforma y plataforma central, a través del formulario establecido para ello, carta simple o carta notarial.
- El Ejecutivo de Plataforma o Plataforma Central registrará el reclamo en el Módulo de Gestión de Servicio al Cliente, dando origen a la Hoja de Reclamación, el mismo que deberá ser firmado por el reclamante y generará un código de identificación del reclamo, el cual estará disponible para el usuario en todas nuestras agencias desde su registro.
- En el caso de los reclamos efectuados mediante carta simple o notarial, se procederá a su registro en el Módulo de Gestión de Servicio al Cliente a fin de generar el código del reclamo registrado, el cual se coloca en el cargo.
- El reclamante podrá adjuntar documentos que fundamenten su reclamo a la Hoja de Reclamaciones. RAÍZ tiene la facultad de solicitar al usuario información complementaria en un plazo de 2 días hábiles.
- El plazo para contestar el reclamo es de 30 días calendarios. El plazo señalado podrá ser ampliado hasta un máximo de 30 días más previa comunicación al cliente dentro del plazo estipulado.
- Si el reclamante no está conforme con el resultado, podrá presentar una reconsideración a su reclamo en cualquier agencia o local de RAÍZ.
- El plazo máximo para la atención de una reconsideración es de 30 días.
- No presenta costo para el cliente.

- ❖ **Denuncia:** Aviso o puesta en conocimiento de la SBS o INDECOPI, por parte de un usuario o un tercero, de un hecho que constituya presunta infracción a las normas que regulan a la empresa denunciada.

Procedimiento:

- En caso el cliente aun no se encuentre conforme con el resultado de las gestiones realizadas previamente, en virtud a lo establecido en el Código de Protección y Defensa al Consumidor, tiene el derecho de presentar su denuncia ante las instancias competentes de la SBS o INDECOPI.
- El plazo para la presentación de su denuncia no debe exceder de los dos años, contados a partir del momento en el que tuvo conocimiento de la supuesta infracción.

- ❖ **Otras instancias:**

Adicionalmente, ente cualquier disconformidad, el cliente tiene a su disposición la Plataforma de Atención al Usuario – PAU de la Superintendencia de Banca y Seguros; así como la Defensoría del Cliente Financiero.