



# HOJA DE RECLAMACIÓN

Formulario de Atención de Reclamos a los usuarios del Sistema Financiero

Razón Social:  R.U.C:   
Agencia / Oficina:   
Dirección:

Hoja de Reclamación:   
Fecha de Recepción:   
Código de Identificación:   
Vía de Reclamo:

## 1. IDENTIFICACIÓN DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE:

Apellidos y Nombres o Razón Social:   
Tipo y N° de Documento de Identidad o R.U.C.:   
Dirección de domicilio:   
Distrito:  Provincia:  Dpto:   
Teléfono:  -  E-mail:   
Medio de Respuesta al Reclamo:(\*)  -

(\*) Si la respuesta es a mi favor, comunicar a la dirección consignada en "MEDIO DE RESPUESTA AL RECLAMO".

## Para el caso de menores de edad, llenar la siguiente información:

Apellidos y Nombres del Padre/ Madre o Representante:  DNI:   
Dirección de domicilio:   
Distrito:  Provincia:  Dpto:   
Teléfono:  -  E-mail:

## 2. IDENTIFICACIÓN DEL BIEN CONTRATADO:

Tipo de Operación, Servicio y/o Producto:  N° Crédito:   
Moneda:  Monto Reclamado:  Tipo de Seguro:   
Otras operaciones, servicio y/o Producto (detallar):

## 3. DETALLE DE LA RECLAMACIÓN Y PEDIDO DEL CONSUMIDOR:

RECLAMO

QUEJA

Motivo de Reclamo/ Queja/ Reconsideración:   
Otros motivos (detallar):   
Detalle del Reclamo:  
  
Pedido Concreto del Consumidor Reclamante:  
  
Documentación que Adjunta:

## DECLARACIÓN JURADA

a. Mediante la firma del presente documento declaro haber recibido de parte del personal de CRAC RAÍZ S.A.A. el apoyo necesario para el registro de mi reclamo / queja / reconsideración. Por lo que el contenido de mi reclamo / queja / reconsideración corresponde a lo que realmente he querido manifestar. En tal sentido declaro estar conforme con el contenido del presente documento, firmándolo en señal de conformidad y aceptación.

b. Mediante la firma del presente documento declaro que toda la información consignada así como la documentación adjunta tienen carácter de Declaración Jurada, por lo que la falsedad de las mismas autoriza a CRAC RAÍZ S.A.A. a iniciar las acciones legales pertinentes.

## 4. OBSERVACIONES Y ACCIONES ADOPTADAS POR EL PROVEEDOR:

CRAC RAÍZ S.A.A. evaluará y resolverá de manera objetiva e imparcial su reclamo / queja / reconsideración en base a los hechos manifestados y documentación presentada. Luego de ello usted recibirá la respuesta a su reclamo a través del medio indicado en el acápite 1. Sin perjuicio de ello y en caso no estuviera conforme con la respuesta brindada, usted podrá presentar una RECONSIDERACIÓN <sup>3</sup> en CRAC RAÍZ S.A.A. o acudir a otras instancias como INDECOPI o SBS.

## 5. PLAZO ESTIMADO DE RESPUESTA:

CRAC RAÍZ S.A.A. tiene un plazo máximo de 30 días calendario para dar respuesta al presente reclamo. Sin embargo, el plazo antes indicado podrá extenderse si la complejidad del mismo lo justifica; en ese caso CRAC RAÍZ S.A.A. le comunicará dicha ampliación indicándole el motivo y el tiempo estimado de respuesta.

FIRMA DEL CONSUMIDOR RECLAMANTE  
N° de Documento:

FIRMA Y SELLO / CRAC RAÍZ S.A.A.  
Recibido por:

### DEFINICIONES:

1 RECLAMO: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.

2 QUEJA: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o, malestar o descontento respecto a la atención al público.

3 RECONSIDERACIÓN: Reiteración de reclamo que se origina a consecuencia de la disconformidad del usuario respecto a la primera respuesta emitida por CRAC RAÍZ S.A.A.

## 6. ESTADO DEL RECLAMO / QUEJA:

Aceptado:  Rechazado:  Sustento:

PARA CONSUMIDOR RECLAMANTE