

## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS Y RECLAMOS

Si deseas realizar algún requerimiento o reclamo en CRAC RAÍZ S.A.A. , sigue los siguientes pasos:

### ❖ **REQUERIMIENTO:**

• **CONSULTAS:** Acércate a la Plataforma de Atención al Cliente de cualquiera de nuestras agencias y oficinas que nuestros ejecutivos te atenderán o si prefieres visítanos en nuestra página web: [www.raizperu.com.pe](http://www.raizperu.com.pe) y formúlanos tu consulta en la opción “Contáctenos”. El plazo máximo para la atención de tus consultas será de 30 días calendario, el mismo que podrá extenderse si la complejidad del caso lo amerita. En este caso CRAC RAÍZ S.A.A. comunicará la ampliación del plazo de atención, indicando el motivo y el tiempo estimado de absolución.

• **SOLICITUDES:** Acércate a la Plataforma de Atención al Cliente de cualquiera de nuestras agencias y oficinas e indícale a nuestro ejecutivo cuál es tu solicitud. El plazo máximo para la atención de tus solicitudes será de 30 días calendario, el mismo que podrá extenderse si la complejidad del caso lo amerita. En este caso CRAC RAÍZ S.A.A. comunicará la ampliación del plazo de atención, indicando el motivo y el tiempo estimado de absolución.

❖ **RECLAMOS:** Presenta tu reclamo en forma presencial en cualquiera de nuestras agencias y oficinas a nivel nacional. Serás atendido por nuestros Ejecutivos de Plataforma o Plataforma Central de la Oficina Principal quienes te indicarán los requisitos que debes considerar y presentar:

### REQUISITOS PARA PRESENTAR UN RECLAMO:

1. Puede ser presentado por cualquier persona natural o jurídica que, siendo cliente o no de la institución, considere afectado sus derechos y/o intereses. Para el caso de personas jurídicas debe ser presentado por el representante legal debidamente acreditado. Para el caso de los apoderados del cliente (terceros en nombre del cliente) tienen que contar con facultades suficientes. En el caso de menores de edad, representado por su padre, madre o tutor.
2. Brindar al Ejecutivo de Plataforma o Plataforma Central de la Oficina Principal, la información requerida de tus datos, el motivo y el detalle del reclamo para su validación y registro.
3. Presentar copia de tu Documento Nacional de Identidad (DNI).
4. Adjuntar toda documentación que sustente tu reclamo.

### Consideraciones:

- ❖ El plazo máximo para la atención de tu reclamo es de 30 días calendario, el mismo que podrá extenderse si la complejidad del caso lo amerita. En este caso, CRAC RAÍZ S.A.A. comunicará la ampliación del plazo de atención, indicando el motivo y el tiempo estimado de absolución.
- ❖ Si no estás conforme con la respuesta obtenida, podrás solicitar la reconsideración de tu reclamo en cualquiera de nuestras agencias y oficinas. El plazo máximo para la atención es de 30 días calendario.
- ❖ Los canales para la entrega de la respuesta de tu reclamo y/o requerimiento será a su elección, siendo estas: a tu domicilio o por correo electrónico o en las Agencias y/o oficinas de CRAC RAÍZ S.A.A.
- ❖ **También podrás recurrir al Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del INDECOPI, o solicitar orientación a la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) de la SBS.**





# 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

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo: del 01/04/2020 al 30/06/2020

OPERACIÓN SERVICIO PRODUCTO	MOTIVO RECLAMO	Reclamos absueltos		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (DÍAS CALENDARIO)
		A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1.- Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas.	0	1	6
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.	3	1	2
	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	0	1	1
2.- Cuenta de plazo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.	1	1	8
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).	1	0	2
3.- Crédito de Consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.	0	1	7
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	7
	Transacciones no procesadas / mal realizadas.	0	1	2
	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).	1	0	2
4.- Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	0	4
5.- Servicio de recaudaciones	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.	1	0	6
6.- Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, pago de similares) distintos a los señalados en los códigos 27 y 28.	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.	1	0	2
<b>TOTAL</b>		<b>12</b>	<b>6</b>	<b>18</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>		<b>25</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>		<b>320132</b>		

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS					
Periodo: del 01/01/2020 al 31/03/2020					
OPERACIÓN SERVICIO PRODUCTO	MOTIVO RECLAMO	Reclamos absueltos		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (DÍAS CALENDARIO)	
		A favor de la Empresa	A favor del Usuario		
1.-	Cuenta a ahorro	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)	1	0	6
2.-	Cuenta CTS	Transacciones no procesadas / mal realizadas.	0	1	6
3.-	Crédito hipotecario para vivienda	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución).	1	0	4
4.-	Cuenta de plazo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.	1	0	13
5.-	Crédito de Consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.	2	0	6
		Transacciones no procesadas / mal realizadas.	1	0	6
		Reporte indebido en la central de riesgos	3	0	6
6.-	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	15
		Reporte indebido en la central de riesgos	1	0	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	5
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	5	3	7
7.-	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	3	0	7
		Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución).	3	0	2
		Entrega de billetes falsos	1	0	8
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	2	0	9
<b>TOTAL</b>			<b>25</b>	<b>5</b>	<b>6</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>33</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>			<b>339738</b>		

**INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS**

Periodo: del 01/10/2019 al 31/12/2019

OPERACIÓN SERVICIO PRODUCTO	MOTIVO RECLAMO	Reclamos absueltos		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (DÍAS CALENDARIO)
		A favor de la Empresa	A favor del Usuario	
1.- Cuenta a ahorro	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.	1	0	10
	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobreciros, según corresponda)	2	0	11
2.- Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.	1	0	2
	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas.	1	0	3
3.- Cuenta de plazo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.	1	0	8
4.- Crédito de Consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.	1	0	6
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	6
5.- Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	2	0	4
	Reporte indebido en la central de riesgos	0	1	1
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	2
	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	2	2	10
6.- Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	4	1	7
	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	0	1	3
	Transacciones no procesadas / mal realizadas	0	1	2
<b>TOTAL</b>		<b>17</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>		<b>23</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>		<b>319850</b>		

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS					
Periodo: del 01/07/2019 al 30/09/2019					
OPERACIÓN SERVICIO PRODUCTO	MOTIVO RECLAMO	Reclamos absueltos		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (DÍAS CALENDARIO)	
		A favor de la Empresa	A favor del Usuario		
1.-	Cuenta a ahorro	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.	0	1	1
2.-	Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.	1	1	4
3.-	Cuenta de plazo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.	1	0	4
4.-	Crédito de Consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.	2	0	4
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	2
		Entrega de billetes falsos	1	0	10
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	8
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	0	1	7
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	0	1	6
5.-	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas	1	0	15
		Transacciones no procesadas / mal realizadas.	0	2	4
		Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	1	2
6.-	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	9	3	6
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	3	1	5
		Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).	1	0	2
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	7
7.-	Crédito hipotecario para vivienda	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda).	1	0	6
<b>TOTAL</b>			<b>25</b>	<b>11</b>	<b>5</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>38</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>			<b>305847</b>		

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS					
Periodo: del 01/04/2019 al 30/06/2019					
OPERACIÓN SERVICIO PRODUCTO	MOTIVO RECLAMO	Reclamos absueltos		TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (DÍAS CALENDARIO)	
		A favor de la Empresa	A favor del Usuario		
1.-	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.	9	1	7
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	19
2.-	Cuenta CTS	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.	2	1	4
3.-	Cuenta de plazo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.	1	1	13
4.-	Crédito de Consumo	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad de servicio.	1	0	1
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	1	0	19
		Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos	1	0	9
5.-	Créditos a pequeñas empresas y microempresas	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	8	4	11
		Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios	2	0	9
		Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito.	1	0	4
		Reporte indebido en la Central de Riesgos	1	0	7
		Transacciones no procesadas / mal realizadas.	2	0	16
6.-	Crédito hipotecario para vivienda	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	1	0	8
<b>TOTAL</b>			<b>31</b>	<b>7</b>	<b>9</b>
<b>TOTAL NÚMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE</b>			<b>36</b>		
<b>TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE</b>			<b>224697</b>		