

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 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.**

