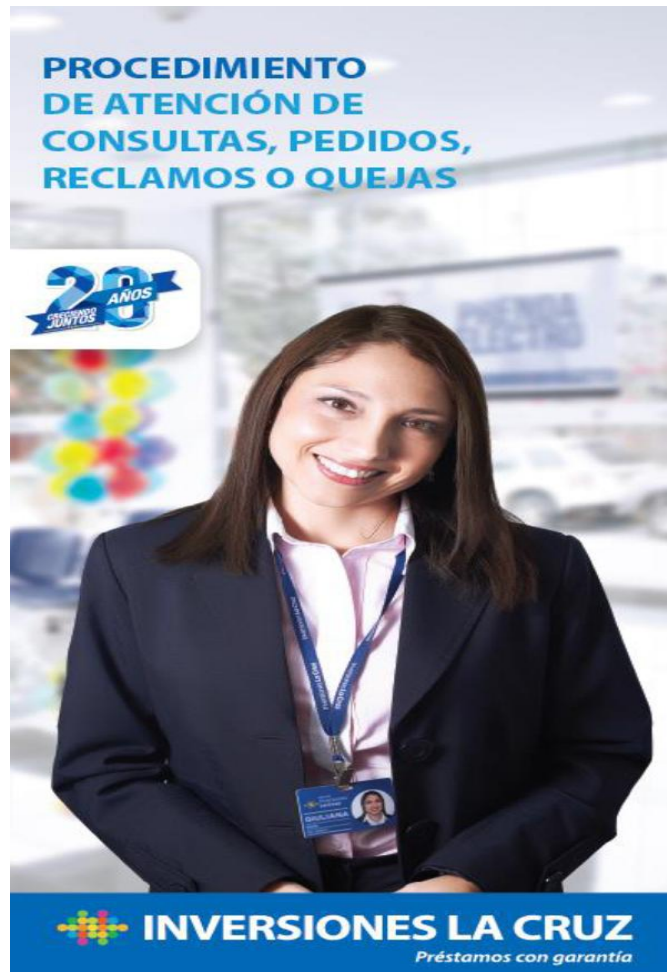


PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE CONSULTAS, PEDIDOS Y RECLAMOS



Estimado usuario, puedes darnos a conocer tus consultas, pedidos y reclamos de una forma muy fácil a través de nuestros diversos canales.

“Buscamos el beneficio de nuestros clientes y/o usuarios, queremos escuchar todas sus consultas, pedidos y reclamos, porque tenemos el compromiso de brindar un servicio de calidad”

Te sugerimos inicialmente puedas verificar las condiciones del producto o servicio contratado. Cláusulas del contrato, tarifario, el material promocional o la información que te ofrecemos en nuestra página web: www.inversioneslacruz.com.

A continuación, te comentamos cómo y dónde puedes ingresar tu solicitud:

Información difundida de acuerdo a la Ley N° 28587, al Reglamento de transparencia y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 8181-2012.

Para mayor información de tasas y tarifas, puedes consultar al tarifario en la red de agencias a nivel nacional y en www.inversioneslacruz.com.

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE CONSULTAS, PEDIDOS Y RECLAMOS

¿Cómo y dónde puedo presentar una consulta, pedido, reclamo o queja?

Ante una situación de inquietud o insatisfacción con nuestro servicio, puedes dirigirte a través de los siguientes canales de atención:

Presencial: nuestra red de agencias a nivel nacional a través del personal de atención al público¹

Telefónico: a través de nuestro prendafono.

Virtual: en nuestro portal institucional en internet.

Importante: Nuestro Libro de Reclamaciones **es virtual.**

¿Qué información debo incluir en la presentación de una consulta, pedido, reclamo o queja?

Debes brindar tus nombres y apellidos completos, el tipo y número de documento de identidad, tu correo electrónico y la dirección de tu domicilio.

Indicar el motivo de tu consulta, solicitud, reclamo o queja. Argumentar claramente de qué se trata, sobre qué producto se trata y precisar claramente el pedido que nos quiere dar a conocer. En caso, aplique deberás adjuntar cualquier elemento que sustente los hechos narrados.

Recuerda que la solicitud debe ser presentada por el titular del producto contratado. De ser un tercero, deberá acreditar la representatividad con carta poder con firma legalizada ante notario público.

¿Qué procedimiento debo seguir?

▪ Red de agencias

En cualquiera de nuestras agencias en horario de atención al público, podrás ser atendido de forma “Preferente”² por nuestros Ejecutivos de Servicios, quienes absolverán tus dudas, pedidos o buscaran la forma de dar pronta solución a tu disconformidad. De lo contrario, registrarán tu consulta, pedido, reclamo o queja en nuestro sistema de registro virtual; seguidamente, te proporcionarán una copia de la Hoja de Reclamación e indicaran el plazo en que el personal especializado te responderá.

¹ Ver red de agencias a nivel nacional en nuestro portal institucional www.inversioneslacruz.com

² La indicada atención preferente está establecida por el Decreto Supremo N°006-2014-PCM. Cabe aclarar que de acuerdo con la Ley Preferente N° 28683, tiene más preferencia: las mujeres embarazadas, los adultos mayores y las personas con discapacidad.

Información difundida de acuerdo a la Ley N° 28587, al Reglamento de transparencia y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 8181-2012.

Para mayor información de tasas y tarifas, puedes consultar al tarifario en la red de agencias a nivel nacional y en www.inversioneslacruz.com.

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE CONSULTAS, PEDIDOS Y RECLAMOS

▪ Prendafono

Puedes llamar a los teléfonos:

- | | |
|-----------------------------|----------------------------|
| ❖ Lima (01) 615-7070 | * Ica (056) 21-5858 |
| ❖ Arequipa (054) 60-8318 | * Iquitos (065) 23-6269 |
| ❖ Chiclayo (074) 27-1040 | * Piura (073) 31-0141 |
| ❖ Chimbote (043) 32-4481 | * Pucallpa (061) 59-3804 |
| ❖ Cusco (084) 24-2457 | * San Martín (042) 52-1072 |
| ❖ Huancayo (064) 22-2117 | * Trujillo (044) 60-8233 |

En horario de atención: De lunes a viernes de 8:00am a 7:30 pm y
Sábados de 8:30 am a 3:00 pm

Un gestor de atención al usuario te brindará la información que requieras y buscará la forma de resolver tu disconformidad o, de lo contrario te indicará el número de la Hoja de Reclamación y el plazo en que el personal especializado te responderá.

La copia de la Hoja de Reclamación podrás recabarla en cualquiera de nuestras oficinas de la red de agencias a nivel nacional, presentando tu documento oficial de identidad e indicando el N° de la Hoja de Reclamación.

▪ Virtual

Puedes ingresar a nuestro portal institucional de internet www.inversioneslacruz.com, donde podrás registrar tu consulta, pedido, reclamo o queja relacionados a los productos o servicios contratados con la institución; por lo que, te sugerimos inicialmente revisar las condiciones del producto de tu contrato, tarifario, material promocional o la información que te brindamos en nuestro portal institucional www.inversioneslacruz.com

Información difundida de acuerdo a la Ley N° 28587, al Reglamento de transparencia y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 8181-2012.

Para mayor información de tasas y tarifas, puedes consultar al tarifario en la red de agencias a nivel nacional y en www.inversioneslacruz.com.

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE CONSULTAS, PEDIDOS Y RECLAMOS

¿Consulta de la situación de consultas, pedidos, reclamos y quejas?

Siempre que lo consideres conveniente podrás llamar al PRENDAFONO o acercarte a cualquiera de nuestras oficinas a nivel nacional, donde podrás solicitar información por la situación en la que se encuentra tu consulta, pedido, reclamo o queja; así como tu reconsideración. Para ello, debes identificarte con tu documento oficial de identidad y el número de la Hoja de Reclamación.

¿En qué tiempo será atendida mi solicitud?

Se recuerda que de acuerdo a lo estipulado en la Circular N° G184-2015, emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP; los reclamos serán atendidos en un plazo **máximo de 30 días calendario**, salvo excepciones que serán informadas oportunamente al usuario.

¿Qué debo hacer si no estuviese de acuerdo con el resultado de su Reclamo o Queja?

De no estar conforme con el resultado, podrás presentar tu “Reconsideración” a través de cualquiera de los tres canales antes informados; la cual será evaluada por una instancia superior para confirmar o modificar su resultado, si el caso lo amerita. Tu presentación de reconsideración debe indicar el N° de Reclamación inicial; asimismo debes, detallar la razón por la cual solicitas la reconsideración y adjuntar los sustentos pertinentes en caso aplique.

¿Puedo acudir a otras instancias externas?

Recuerda, que si tú reclamo o queja no es resuelto a tu satisfacción, luego de culminado los pasos anteriores, cuentas con el apoyo de las instancias externas de protección al cliente:

Plataforma de Atención al usuario (PAU) de la SBS:

Dirección: Av. Dos de Mayo 1475 – San Isidro.

Teléfonos: línea gratuita a nivel nacional 0-800-10840, o desde tu celular al (01) 200-1930.

Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del INDECOPI:

Dirección: Calle La Prosa 138- San Borja

Teléfonos: 224-7777 y 0-800-4-4040

Información difundida de acuerdo a la Ley N° 28587, al Reglamento de transparencia y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 8181-2012.

Para mayor información de tasas y tarifas, puedes consultar al tarifario en la red de agencias a nivel nacional y en www.inversioneslacruz.com.