

Procedimiento de registro de reclamos y quejas

¿Dónde puedo registrar mi reclamo o queja?

Canales Presenciales:

- Red de agencias

Canales No Presenciales:

- Ingresando a www.inversioneslacruz.com
- Comunicándose al FonoEfectivo (01) 615 - 7070

¿Dónde consulto el estado de mi reclamo o queja?

Podrás consultar llamando al FonoEfectivo o acercándote a cualquiera de nuestra red de agencias a nivel nacional, donde te informarán el estado en el que se encuentra tu reclamo o queja.

¿Cuál es el plazo de atención de mi reclamo o queja?

De acuerdo a lo estipulado en la Resolución SBS N° 04036-2022, emitido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, los reclamos serán atendidos en un plazo máximo de 15 días hábiles, a partir del 28.02.2023

¿Puedo acudir a otras instancias externas?

Si. Recuerda que podrás registrar tu reclamo o queja en las siguientes entidades:

• PAU DE LA SBS

📍 Av. Dos de Mayo 1475, San Isidro
☎ 0-800-10840

• SAC del INDECOPI

📍 Cl. La Prosa 138, San Borja
☎ 224-7777 / 0-800-4-4040