



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



1. Objetivo del manual

Este documento tiene como fin detallar de manera clara y accesible los pasos que conforman el proceso de atención, análisis y otorgamiento de préstamos personales en Sumando Préstamos, promoviendo la transparencia y buenas prácticas en la atención al cliente.

2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las solicitudes de préstamo que se inician a través de nuestros canales de atención, tanto en forma presencial como por medios digitales.

3. Etapas del proceso

1. Primer contacto

El cliente puede iniciar una solicitud a través de:

- Formulario online o WhatsApp
- Redes sociales oficiales
- Atención directa en nuestras sucursales

Se le informa de forma clara y sencilla:

- Requisitos básicos
- Documentación necesaria
- Condiciones generales (sin compromiso)

2. Presentación de documentación

El cliente deberá presentar (de forma presencial o digital, según el canal):

- DNI
- Recibo de sueldo o comprobante de ingresos
- Tarjeta de crédito (si aplica)



3. Evaluación de perfil

Nuestro equipo analiza:

- Capacidad de pago
- Historial de cumplimiento
- Nivel de endeudamiento
- Posibles riesgos de otorgamiento

Este análisis se realiza de forma personalizada y confidencial.

4. Definición de condiciones

En caso de aprobación, se presentan al cliente:

- Monto disponible
- Cantidad de cuotas y valor mensual
- Tasa y costo financiero total (CFT)
- Opciones de pago
- Documentación a firmar

5. Firma y entrega del crédito

El crédito se otorga únicamente en forma presencial, con firma de contrato físico.

El cliente recibe copia del contrato y detalle completo del préstamo.

6. Seguimiento y atención post-venta

Ofrecemos atención personalizada ante:

- Consultas sobre pagos o cuotas
- Dudas sobre el estado del préstamo
- Posibilidad de refinanciación
- Reclamos o situaciones especiales



4. Política de trato justo y transparente

- No solicitamos pagos por adelantado.
- Toda información se entrega antes de la firma del contrato.
- Se garantiza el derecho a recibir información clara, completa y sin presiones.

5. Política de prevención de fraude

Sumando Préstamos toma medidas para prevenir suplantaciones de identidad y operaciones fraudulentas.

Toda documentación es verificada, y las entregas se realizan solo con presencia física y firma.

6. Consultas y reclamos

Podés comunicarte con nosotros para cualquier duda, seguimiento o reclamo:

✉ sumandoprestamos@gmail.com

📱 WhatsApp: 11 3769-8427

🌐 www.sumandoprestamos.com