

### ¿Qué es un reclamo?

Es la disconformidad presentada por un cliente o un tercero en representación del cliente, sobre un producto o servicio brindado por el banco.

### ¿Qué es un requerimiento?

Es una comunicación realizada por el cliente o por un tercero en su representación, relacionada con consultas o solicitudes de información sobre los productos y servicios que brinda el banco

- > Consulta sobre alguna operación, producto o servicio que brinda el banco.
- > Solicitud de entrega de información que el banco mantiene sobre la relación con el cliente.

### ¿Dónde puedo presentar un reclamo o requerimiento?

Antes de presentar un reclamo o requerimiento te sugerimos verificar las condiciones del producto o servicio contratado a través de nuestra página web [www.compartamos.com.pe](http://www.compartamos.com.pe).

Si después de ello, lo estimas conveniente, te ofrecemos nuestros canales de atención:



Red de agencias  
a nivel nacional



Página web  
[www.compartamos.com.pe](http://www.compartamos.com.pe)



Compartamos App



Central telefónica  
01 313 5000

\* Los canales disponibles para el ingreso de requerimientos son la red de agencias y la central telefónica.

### ¿Qué información debo indicar al presentar un reclamo o requerimiento?

- |                                                     |                                                                |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| ✓ Nombres y apellidos completos                     | ✓ Datos del producto o servicio                                |
| ✓ Tipo y número de documento de identidad           | ✓ Motivo y detalle del reclamo                                 |
| ✓ Dirección de correspondencia y correo electrónico | ✓ Medio de respuesta: correo electrónico, domicilio o agencia. |
| ✓ Número de teléfono de contacto                    |                                                                |

\* En aquellos casos en los que un tercero desee ingresar un reclamo y/o requerimiento, este no requiere acreditar representación y la respuesta será remitida a cualquiera de los canales registrados por el usuario.

### ¿Cuál es el tiempo de atención de un reclamo o requerimiento?

Atenderemos tu reclamo o requerimiento desde su presentación y será resuelto en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados desde el día hábil siguiente de haber sido presentado. De manera excepcional, este plazo podrá extenderse cuando, por la naturaleza del caso, se requiera el pronunciamiento previo de un tercero; de ser así, te informaremos oportunamente.

\* Para una respuesta rápida, solicita que el envío de la respuesta se realice a tu correo electrónico.

### ¿Cuáles son los canales de respuesta?

Al registrar tu reclamo o requerimiento, deberás indicar el canal por el cual deseas recibir la respuesta. En Compartamos contamos con tres canales: correo electrónico, domicilio y red de agencias. Para recibir una atención más ágil, te recomendamos elegir el correo electrónico. Ten en cuenta que, si registras tu reclamo a través de nuestra página web, la respuesta será enviada únicamente a tu correo electrónico.

### ¿A qué otras instancias puedo recurrir de no quedar satisfecho con el resultado?

Puedes dirigir tu reclamo a cualquier oficina de INDECOPI a nivel nacional o a través de la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), llamando a la línea gratuita 0-800-10840 o ingresando a [www.sbs.gob.pe/contactenos](http://www.sbs.gob.pe/contactenos). Asimismo, puedes acudir a la Defensoría del Cliente Financiero ingresando a <https://dcf.bancaparatodos.com.pe/>.