

## ¿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 representación del cliente, que comprende la Consultas atención de:

- > Duda sobre alguna operación o información sobre los productos o servicios que brinda el banco.
- > Solicitudes de entrega de información que el banco tiene sobre la relación que mantiene 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:



**A través de nuestras agencias a nivel nacional.**



**A través de nuestra página web:  
[www.compartamos.com.pe](http://www.compartamos.com.pe)**



**Llámanos al  
01-313-5000**

\* Los canales disponibles para el ingreso de requerimientos son nuestra red de agencias y Central Telefónica.

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

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

\* 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 por cualquiera de los canales registrados por el usuario.

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

Atenderemos tu reclamo o requerimiento tan pronto lo presentes y este será resuelto en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles desde el día siguiente hábil de haber sido presentado. El plazo podrá extenderse de manera excepcional, dependiendo de la complejidad del reclamo o requerimiento, lo cual 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 ingresar el reclamo o requerimiento debes indicar el canal por el cual deseas recibir la respuesta. En Compartamos contamos con 3 canales; Correo electrónico, Dirección de domicilio y Red de Agencias. Te recomendamos escoger el medio de respuesta Correo Electrónico para una atención más ágil.

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

Puede dirigir su reclamo a cualquier oficina a nivel nacional de INDECOPI o a través de la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, a la línea gratuita **0-800-10840** o ingresando a [www.sbs.gob.pe/contactenos](http://www.sbs.gob.pe/contactenos). De igual manera, tiene la opción de acudir a la Defensoría del Cliente Financiero ingresando a <https://dcf.bancaparatodos.com.pe/>