

¿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 la financiera.

¿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 la financiera.
- Solicitudes de entrega de información que la financiera 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

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



Personalmente a través de
nuestras agencias a nivel nacional.



A través de nuestra página web:
www.compartamos.com.pe



Llámanos al
01-313-5000

(*) El ingreso de requerimiento se realiza personalmente a través de nuestras agencias a nivel nacional.

¿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 (en representación de un cliente) desee ingresar un reclamo, este deberá acercarse a una de nuestras agencias con una copia de su DNI y carta poder simple, la cual no podrá exceder a un mes de emitida.

¿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 de haber sido presentados. 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.

¿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