



## ¿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.

## ¿Dónde puedo presentar un reclamo?

Antes de presentar un reclamo 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:



Personalmente 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

\* Recuerde que la atención de reclamos es preferencial.

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

- ✓ 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 de reclamo
- ✓ Medio de respuesta: correo electrónico o carta

\* 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?

Atenderemos tu reclamo tan pronto lo presentes y este será resuelto en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentado. El plazo podrá extenderse de manera excepcional, dependiendo de la complejidad del reclamo, lo cual te informaremos oportunamente.

\* Para una respuesta ágil, solicita que el envío de la respuesta se realice a tu dirección de 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](http://www.sbs.gob.pe/contactenos)