

¿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:



A través de nuestras agencias a nivel nacional.



**A través de nuestra página web:
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. De igual manera, tiene la opción de acudir a la Defensoría del Cliente Financiero ingresando a <https://dcf.bancaparatodos.com.pe/>