

## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS

**Reclamo:** Comunicación que expresa insatisfacción con las operaciones/productos/servicios, incumplimiento de contratos, demora o falta de atención de un reclamo o requerimiento.

**Requerimiento:** Es una comunicación realizada por los usuarios o por terceros en nombre de los usuarios, mediante la cual solicitan atención de:

I) Consultas, cuando se solicita proporcionar determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación, producto o servicio ofrecido o contratado con la Financiera.

II) Solicitudes de entrega o puesta a disposición de información que la Financiera posee sobre la relación que mantiene con los clientes o usuarios.

### ¿Cuándo no se considera un requerimiento?

Cuando son aspectos relacionados a la atención de reclamos, ejecución de contratos (operaciones en cta., cobertura de siniestros, pagos de pensión, entre otros), de la modificación de los contratos y del ejercicio del derecho de poner término a los contratos, así como, la contratación de nuevos productos y/o servicios.

### ¿Con qué canales cuenta para presentar un reclamo?

A través de nuestra Red de agencias de forma presencial portando su documento de identidad. Si el titular presentara un reclamo a través de un tercero, este deberá acercarse a nuestras agencias con una carta poder simple en original y una copia del documento de identidad del titular.

Por nuestra página web [www.qapaq.pe](http://www.qapaq.pe) ingresando a la opción Libro de Reclamación.

### ¿Con qué canales cuenta para presentar un requerimiento?

A través de nuestra Red de agencias de forma presencial o también lo podrá realizar una tercera persona presentando un poder simple y copia del documento de identidad del titular.

### ¿Qué información debe tener en cuenta para la presentación de reclamos y/o requerimientos?

A través de nuestra Red de agencias de forma presencial o también lo podrá realizar una tercera persona presentando un poder simple y copia del documento de identidad del titular.

- Nombre y apellidos completos ó razón social
- Tipo y número de documento de identidad (DNI/CE ó RUC)
- Dirección de correspondencia (con referencia) y/o correo electrónico
- Número de teléfono de contacto
- Motivo y detalle del reclamo y/o requerimiento
- Medio de respuesta: correo electrónico o carta dirigida a su domicilio
- Documentos que sustenten su reclamo (de ser el caso)

Tenga presente que la atención de su reclamo se comunicará según el canal pactado de respuesta, mediante correo electrónico o carta dirigida a su domicilio.

### ¿En qué plazo será atendido su reclamo y/o requerimiento?

Los reclamos y requerimientos tendrán un plazo de atención no mayor a 30 días calendarios, pudiendo dicho plazo ser ampliado en forma excepcional siempre que la naturaleza del reclamo lo justifique. Dicha ampliación será comunicada dentro del mencionado plazo, de acuerdo a la Circular SBS N°184-2015 "Circular de Atención al Usuario".

\*Para presentar un reclamo por operaciones realizadas en cajeros corresponsales Western Union, Kasnet o BCP, no registradas en su crédito, deberá obligatoriamente presentar su voucher de pago, como sustento del pago realizado.

\*\* En caso Financiera Qapaq requiera documentación adicional complementaria al reclamo, el usuario tendrá 2 días hábiles para presentarla caso contrario se dará por cerrado el reclamo, conforme lo dispuesto en la Circular SBS G-184-2015.

### ¿Qué debe hacer si no queda conforme con la respuesta recibida de su reclamo?

En caso no estuviera conforme con la respuesta brindada a su reclamo, puede solicitar una reconsideración, adjuntando información adicional que permita realizar un nuevo análisis. También tiene la opción de recurrir a instancias externas de protección al cliente, como INDECOPI o a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.