



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS

Le sugerimos que, previamente a la presentación de sus reclamos o requerimientos, verifique las condiciones del producto o servicio contratado a través de la información publicada en el File de Transparencia ubicado en nuestra red de agencias o en nuestra página web: www.qapaq.pe

1. ¿Dónde puedo presentar un reclamo o requerimiento?

- ▶ Para reclamos: a través de nuestra red de agencias o nuestra página web www.qapaq.pe ingresando al link de [Libro de Reclamaciones](#).
- ▶ Para requerimientos: a través de nuestra [red de agencias](#).
- ▶ Tenga en cuenta que al presentar un reclamo o requerimiento en agencia le entregaremos una copia del formulario de atención

2. ¿Cuáles son los requisitos para presentar un reclamo o un requerimiento?

- ▶ Documento de Identidad.
- ▶ Nombres y apellidos completos.
- ▶ Dirección domiciliaria.
- ▶ Correo electrónico (opcional).
- ▶ Número de teléfono de contacto.
- ▶ Motivo y detalle del reclamo y/o requerimiento.
- ▶ Medio de respuesta: correo electrónico, domicilio o a través de las agencias de Qapaq.
- ▶ Documentos que sustenten su reclamo (de ser el caso).
- ▶ Si el titular presentara un reclamo y/o requerimiento 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.

3. ¿En cuánto tiempo será atendido mi requerimiento o mi reclamo?

- ▶ Los reclamos o requerimientos tendrán un plazo no mayor a 15 días hábiles, contados a partir del día siguiente hábil de su presentación. Dicho plazo podrá extenderse, siempre que, por la naturaleza o complejidad del reclamo o requerimiento, requieran el pronunciamiento previo de un tercero. Esta ampliación será comunicada dentro del mencionado plazo.
- ▶ Para conocer el estado de su reclamo o requerimiento podrá realizar la consulta a través de nuestra red de agencias.



4. ¿Qué puedo hacer si no estoy de acuerdo con la respuesta a mi reclamo?

- ▶ Puede presentar nuevamente su reclamo, adjuntando nuevas evidencias que sustenten su apelación.
- ▶ Puede dirigir su reclamo ante INDECOPI, SBS o la Defensoría del Cliente Financiero (DCF).



Recuerde que la recepción de reclamos de manera presencial en nuestra red de agencias tiene orden de atención preferente, ello sin perjuicio del cumplimiento prioritario de la Ley N° 28683, que establece la atención preferente a las mujeres embarazadas, las niñas, los niños, los adultos mayores y personas con discapacidad, en lugares de atención al público.