

# PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS



## ¿Dónde puedo presentar un reclamo o requerimiento?

**Reclamos:** a través de nuestra red de agencias o nuestra página web [www.qapaq.pe](http://www.qapaq.pe) ingresando al Libro de Reclamaciones.



**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.

01



## ¿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
- Medio de respuesta: correo electrónico, domicilio o a través de las agencias de Qapaq.
- Documentos que sustenten su reclamo.

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/cliente.

02



## ¿En cuánto tiempo será atendido mi requerimiento o reclamo?

Tendrán un **plazo no mayor a 15 días hábiles**, contados a partir del día siguiente hábil de su presentación. Podrá extenderse por la naturaleza o complejidad del reclamo o requerimiento y será comunicado dentro del mencionado plazo.

Para conocer el estado de su reclamo o requerimiento podrá realizar la consulta a través de nuestra red de agencias.

03



## ¿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)**.

04

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 preferencial a las mujeres embarazadas, las niñas, los niños, los adultos mayores y personas con discapacidad, en lugares de atención al público.