

## Procedimientos Para Presentar Reclamos

De acuerdo a la Circular N° G-110-2003 de la SBS, a continuación se describe el procedimiento a seguir para presentar reclamos:

### 1. DEFINICIONES

- a) Usuario: Persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta de los productos o servicios ofrecidos por las entidades supervisadas por esta Superintendencia.
- b) Reclamo: Solicitud que presenta un usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular.

### 2. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS.

2.1. El Reclamo podrá ser recibido por cualquier funcionario del Banco.

2.2. El reclamo se presentará a través de los siguientes canales establecidos:

- Carta.
- Mensaje electrónico.
- Conversación telefónica.
- Conversación personal.

2.3. El Reclamo debe indicar lo siguiente:

- Nombre de la persona que formula el reclamo.
- RUC ó DNI de la persona que formula el reclamo.
- Indicación si la persona representa a una empresa.
- Nombre de la empresa.
- Dirección, teléfono y dirección de correo electrónico de contacto.
- Descripción del reclamo.
- Producto.

2.4. El Plazo máximo para la solución de reclamos será de 30 días.

2.5. En caso de solicitar alguna reconsideración puede dirigirse a la Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia de Banca y Seguros.