

PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

¿Qué es un reclamo?

Son comunicaciones presentadas por los usuarios o terceros en nombre de los usuarios, en las que expresan su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o en el marco normativo vigente, o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés. Adicionalmente, se considera reclamo a toda reiteración que se origina como consecuencia de la disconformidad del usuario respecto de la respuesta emitida por la empresa, o por la demora o falta de atención de un reclamo o de un requerimiento



¿Quién puede presentar un Reclamo?

Los usuarios o terceros en nombre de los usuarios. Cabe señalar que la normativa de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, define como usuario a la persona natural o jurídica que utiliza o puede utilizar los productos y servicios ofrecidos por las empresas

¿Dónde puedo presentar mi reclamo?

La presentación de tu reclamo lo puedes efectuar a través de:

1. La Plataforma de Atención al Cliente de nuestra red de oficinas especiales y establecimientos de operaciones básicas (EOB), debiendo completar básicamente la siguiente información en el formato de reclamos:
 - ✓ Nombre completo.
 - ✓ Número de documento de identidad.
 - ✓ Número de teléfonos.
 - ✓ Detalle del reclamo.
 - ✓ Dirección para remitir la respuesta al reclamo.
2. A través de nuestra página web: www.losandes.pe, donde deberás ubicar el siguiente icono y completar el formulario, además deberás de precisar el medio por el cual te haremos llegar tu hoja de reclamaciones



3. A través, de nuestro canal telefónico:

- ☎ 051 – 600240 (Anexo 60062)
- ☎ 051 – 600252

En el siguiente horario:

Lunes a viernes: 09:00 a 13:00 horas y de 15:00 a 19:00 horas
Sábados: 09:30 a 13:00 horas

¿Cuál es el proceso que sigue un reclamo?

Una vez presentado el reclamo, éste sigue un proceso de verificación y evaluación considerando la documentación sustentaría presentada, luego de lo cual se emitirá una respuesta por escrito en un plazo máximo legal de 15 días hábiles, con excepción de aquellos supuestos en los que las normas o disposiciones específicas establezcan otros plazos máximos para su atención. Estos plazos serán contados desde el día siguiente hábil de su presentación y podrán extenderse excepcionalmente siempre que, por la naturaleza del reclamo, requieran el pronunciamiento previo de un tercero. Esta ampliación será comunicada al usuario dentro del mencionado plazo, explicándole las razones de la demora, además de precisarle el plazo estimado de respuesta.

Información Adicional

- ✓ Si tu reclamo no es resuelto a tu satisfacción puedes acudir a las instancias oficiales de protección al cliente: Servicio de atención al ciudadano de INDECOPI.
- ✓ En la página web de la Superintendencia de Banca y Seguros, en el enlace SBS para ciudadanos www.sbs.gob.pe/usuarios/ Línea telefónica gratuita a nivel nacional 0-800-10840.

Libro de Reclamaciones

