

**Procedimiento de
Atención de Consultas
y Reclamos.**



APR-02-2013

www.bancomercio.com
Línea gratuita 0-800-00-222



Brindarte un servicio superior es nuestro **mayor compromiso**; absolver de manera adecuada tus reclamos, quejas y consultas, forma parte fundamental del mismo.

Por eso, si deseas presentar una reclamación o queja acerca de cualquiera de nuestros productos y/o servicios, aquí te indicamos cómo puedes efectuarla:

Red de agencias y oficina principal

En cualquiera de nuestras oficinas podrás ser atendido por nuestra plataforma comercial o funcionarios, quienes absolverán tus dudas y buscarán la forma de dar solución a tu inconformidad. Si la respuesta no fuera satisfactoria, podrás llenar la hoja de reclamación del libro de reclamaciones, dando inicio de manera formal al proceso de análisis y evaluación del reclamo.

Requisitos para el inicio del trámite

- Los documentos que deberás adjuntar son:
- Copia de tu documento de identidad (DNI). En caso de ser extranjero, presentar copia de tu carné de extranjería (CE).
 - Copia de cualquier documento que consideres importante para la solución del reclamo (estado de cuenta, comprobante de transacción, etc.)

Atención telefónica

Podrás llamar a nuestra central telefónica 513-6000 y solicitar los anexos 2310, 2302 y 2346; donde serás atendido por un analista de reclamos o a través de nuestro call center al 0-800-00-222.

Tiempo de respuesta

Las reclamaciones y quejas deberán ser resueltas en un plazo no mayor de treinta (30) días de haber sido presentadas. En el caso de los reclamos referidos a consumos no reconocidos con tarjeta de crédito y/o débito, en la medida que amerite la consulta con el operador correspondiente, el plazo podrá extenderse siempre que la naturaleza del reclamo lo justifique, siendo comunicado al usuario dentro del mencionado plazo, explicándole las razones de la demora, además de precisarle el plazo estimado de respuesta.

Para mayor información sobre las tasas de interés, comisiones y gastos, puedes consultar en el tarifario, en la plataforma de atención al cliente, en nuestra página web: www.bancomercio.com, a la línea gratuita 0-800-00-222 o al call center 513-6000.



Relación de Agencias y Oficinas Especiales:

Agencias en Lima

Arenales	Av. Arenales 797, Santa Beatriz, Cercado de Lima.	513-6003
Aurora	Calle Arias Schreiber 160, Urb. Aurora, Miraflores.	513-6013
Chacarrilla	Calle Monterrey 188, C.C. Caminos del Inca, Surco.	513-6004
Faucett	Av. Elmer Faucett 525, San Miguel.	513-6005
Jesús María	Av. General Garzón 1299, Jesús María.	513-6006
Jockey Plaza ¹	C.C. Jockey Plaza, Interior N° CF-811, Surco.	513-6020
Lampa	Jr. Lampa 560, Cercado de Lima.	513-6008
Miraflores	Av. Paseo de la República 4870, Miraflores.	513-6009
Paseo Prado	Av. Jorge Basadre 536, San Isidro.	513-6010
San Borja	Calle Morelli 201, San Borja.	513-6011
San Isidro	Av. Canaval y Moreyra 454, San Isidro.	513-6000
Santa Anita	Calle Las Alondras 269, Santa Anita.	513-6012
Simón Salguero	Calle Simón Salguero s/n Cdra. 5, Esq. c/Sor Tita, Surco.	513-6007
Villa El Salvador	Jr. Forjadores Cdra. 3, Mz. H Lt.1D, Parcela II Parque Industrial, Villa El Salvador.	513-6018

Agencias en Provincia

Arequipa	Av. Ejército 711, Yanahuara.	(054) 604-400
Pisco	Calle Callao 172-176, Pisco.	(056) 513-6023
Piura	Calle Libertad 905, Piura.	(073) 303-611 / 309-285
Iquitos	Jr. Arica, Iquitos.	(065) 223-120

Oficinas Especiales

Bazar Central de la Marina	Av. Venezuela Cdra. 54 s/n, San Miguel.	513-6025
Cuartel General del Ejército	Av. Boulevard s/n, San Borja.	513-6014
Cuartel General FAP	Av. 28 de Julio s/n, 1er. piso, Block B y ventanilla extendida Block A, Jesús María.	513-6015
Sedapar	Calle Virgen del Pilar 1701, Cercado de Arequipa.	(054) 604-414
La Negrita	Av. Venezuela Mz. C, Lote 3-B, Frente al Centro Comercial La Negrita, Urb. Ampliación La Negrita - Arequipa.	(054) 604-410
SEAL (Servicio de Alumbrado Municipalidad de La Molina)	Calle Consuelo 310, Cercado de Arequipa.	(054) 224-902
UNFV-Post Grado	Calle La Chalina 152, Urb. Las Lagunas, La Molina.	513-6016
Univ. Inca Garcilaso de la Vega	Jr. Camaná Cdra. 11, Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Federico Villarreal, Cercado de Lima.	513-6019
Univ. Inca Garcilaso de la Vega	Av. Arequipa 3610, San Isidro.	513-6024
Univ. Inca Garcilaso de la Vega	Av. Bolívar 165, Pueblo Libre.	513-6026
Univ. Inca Garcilaso de la Vega	Av. Petit Thouars 421, Santa Beatriz.	513-6029
Municipalidad de Lince	Av. José Pardo de Zeña 480, Lince.	513-7051
Univ. Alas Peruanas	Av. Paseo de la Cultura s/n, Urb. Daniel Alcides Carrión G-14, Distrito de José Luis Bustamante y Rivero, Arequipa.	

Oficinas Informativas

Ministerio del Interior	Plaza 30 de Agosto s/n, Urb. Córpac, San Isidro.	513-6028
Base Naval Callao	Base Naval del Callao, Callao.	513-6000 anexo 4146
Oficina Informativa COEDE	Av. Escuela Militar s/n, Chorrillos, (ubicada dentro de la Escuela Militar de Chorrillos.	513-6000 anexo 3531
Las Palmas	Puerta Principal).	513-6000 anexo 4810
Grupo Aéreo Nº 8	Av. Jorge Chávez s/n, Surco (ubicada dentro de la Base Aérea Las Palmas).	513-6000 anexo 4245
Huancayo	Av. Elmer Faucett s/n, Callao.	513-6000 anexo 4890
Cuzco	Av. Giraldez 440, Huancayo.	513-6000 anexo 4890
	Av. Tomas Tito Condemayta 162 A-2	
	Wanchaq, Cusco.	(084) 256475

(1) Horario especial Agencia Jockey Plaza de lunes a viernes de 10:00 a.m a 6:00 p.m. y sábados de 10:00 a.m. a 1:00 p.m.