

CONDUCTA DE MERCADO EN LA GESTIÓN DE RECLAMOS

CONDUCTA DE MERCADO EN LA GESTIÓN DE RECLAMOS



¡Hola! Soy Reclamin. Te daré unos tips para que ingreses tus reclamos.

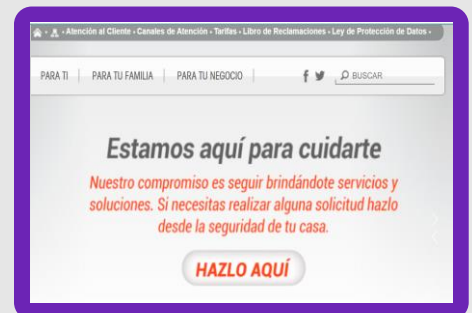
1 Ubica el libro de reclamaciones



En la sección **Atención al Cliente** de nuestra página web, podrás encontrar toda la información relacionada los reclamos y requerimientos



En la **cinta de opciones**, puedes informarte acerca de los pasos de como ingresar un reclamo y los canales que el Banco ha puesto para ti.



En caso no ubiques los enlaces mencionados, también puedes **acceder al libro de reclamaciones** desde nuestra sección principal en la cita ploma.

Recuerda que el libro de reclamaciones también se encuentra en nuestras oficinas





Datos del cliente

Libro de Reclamaciones

Datos Personales (*)

Apellido Paterno / Razón Social / Titular: _____
 Apellido Materno: _____
 Primer Nombre: _____
 Segundo Nombre: _____

DNI: _____
 Documento de Identidad: _____
 Nacionalidad: PERUANA
 Domicilio: _____
 Nombre del Jr./Av./Calle /Pasaje: _____

Nro./ Mzna / Dpto / Int. / Lote Urb: _____
 Departamento: AMAZONAS
 Provincia: BAGUA
 Distrito: ARAMANGO

Teléfono domicilio: _____
 Teléfono celular: _____
 Correo electrónico: _____

En caso de ser menor de edad indicar: Nombres y Apellidos

RECLAMO: _____
 Tipo de Reclamación: CORREO ELECTRONICO
 Entrega de Cargo: _____
 Envío de Respuesta: _____

Motivos (*)

Incumplimiento de cláusulas del contrato, acuerdos, condiciones.

Incumplimiento de devoluciones de documentos valorados / billetes.

Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / billetes.

Inadecuada e insuficiente información sobre productos, operaciones y servicios.

Demoras o incumplimiento en envío de correspondencia.

Faltas del sistema informático que dificulten operaciones y servicios.

Modificación de Tasa de Interés, comisiones y otros.

Información errada en la Central de Riesgos y/o modificación de la información.

Difusión de información de operaciones en autorización del usuario.

Operaciones en cuentas no realizadas.

Liquidación errada.

Operaciones en cuenta no reconocidas.

Problemas con el subregistro de cuenta.

Problemas referidos a seguros.

Incumplimiento de secreto Bancario.

Relaciones indebidas.

Inadecuada valuación de garantías.

Problema referido al acoplamiento al RFA.

Cancelación de cuenta.

Inadecuada ejecución de garantías.

Rectificación de pagos de servicios.

Problemas con cheques.

Problemas presentados con la Tarjeta de Crédito.

Problemas relacionados con los cajeros.

Transacción no procesada / mal realizada.

Higiencia en servicio de caudales.

Otros / Especificar: _____

Billetes Falsos.

Deficiencias en transporte (cantidad de numerario).



Motivo de reclamo



Producto reclamado

Productos (*)

Depósito de Ahorro

Depósito a Plazo

Depósito CTS

Cuenta Corriente

Tarjeta de Débito

Cajeros Automáticos

Otros - Especificar: _____

Tarjeta de Crédito

Crédito de Consumo

Crédito Hipotecario

Crédito Empresarial

Arrendamiento Financiero

Descuento y/o Factoring

Carta Fianza/Fianzas

Avalés y otras garantías

Fideicomisos

Transferencia de Fondos

Almacenaje

Transporte

Custodia

Administración de numerario

Servicio de Canje

Seguros

Impuestos y Tributos

Problemas referidos a Servicio de Atención al usuario

Número de Cuenta: _____
 Número de Tarjeta: _____
 Moneda: SOLES
 Tipo de Seguro: _____

Detalles de la Reclamación

Detalle (Máximo 500 líneas):

Pedido (Máximo 500 líneas):

Monto Reclamado: _____



Detalle del reclamo

Contenido del Libro de

2 Consigna el canal de respuesta

Recuerda que debes escoger el canal de respuesta de tu reclamo, ya se a tu dirección electrónica (correo) o a tu domicilio.

Tip



Consigna toda la información pertinente y legible de tu domicilio.



Luego del análisis de tu reclamo por nuestra área especializada, te enviaremos la respuesta al canal que hayas consignado.



Libro de Reclamaciones

Datos Personales (*)

Apellido Paterno / Razón Social / Titular: _____
 Apellido Materno: _____
 Primer Nombre: _____
 Segundo Nombre: _____

DNI: _____
 Documento de Identidad: _____
 Nacionalidad: PERUANA
 Domicilio: _____
 Nombre del Jr./Av./Calle /Pasaje: _____

Nro./ Mzna / Dpto / Int. / Lote Urb: _____
 Departamento: AMAZONAS
 Provincia: BAGUA
 Distrito: ARAMANGO

Teléfono domicilio: _____
 Teléfono celular: _____
 Correo electrónico: _____

En caso de ser menor de edad indicar: Nombres y Apellidos

RECLAMO: _____
 Tipo de Reclamación: CORREO ELECTRONICO
 Entrega de Cargo: _____
 Envío de Respuesta: CORREO ELECTRONICO

3 Adjunta sustentos que respalden las operaciones reclamadas



En caso hayas tenido problemas con alguna operación de tu tarjeta de débito o crédito envíanos el sustento respectivo.



Selecciona el sustento de tu operación



Adjunta el sustento en la pestaña adjuntos del libro de reclamaciones



Verifica que el adjunto se haya cargado



Envíanos el sustento



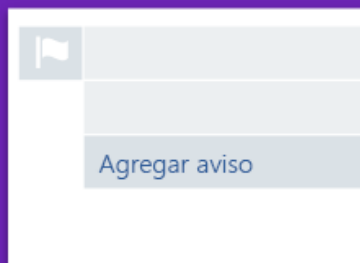
4 No olvides el plazo de atención de tu reclamo



Recuerda que la atención de tu reclamo tiene un plazo de 30 días calendarios, adicionalmente este plazo podrá ser extendido siempre y cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que será puesta en conocimiento antes de la culminación del plazo inicial de acuerdo a la circular SBS N°184-2015 "Circular de Atención al Usuario"



En caso tu reclamo requiere mayor tiempo de análisis te enviaremos una carta ampliatoria.



Esta carta será enviada al canal de respuesta que consignaste antes del vencimiento inicial del reclamo.



Aviso	
Avisar a	<input type="text"/>
Fecha de inicio	<input type="text"/>
Fecha de vencimiento	<input type="text"/>

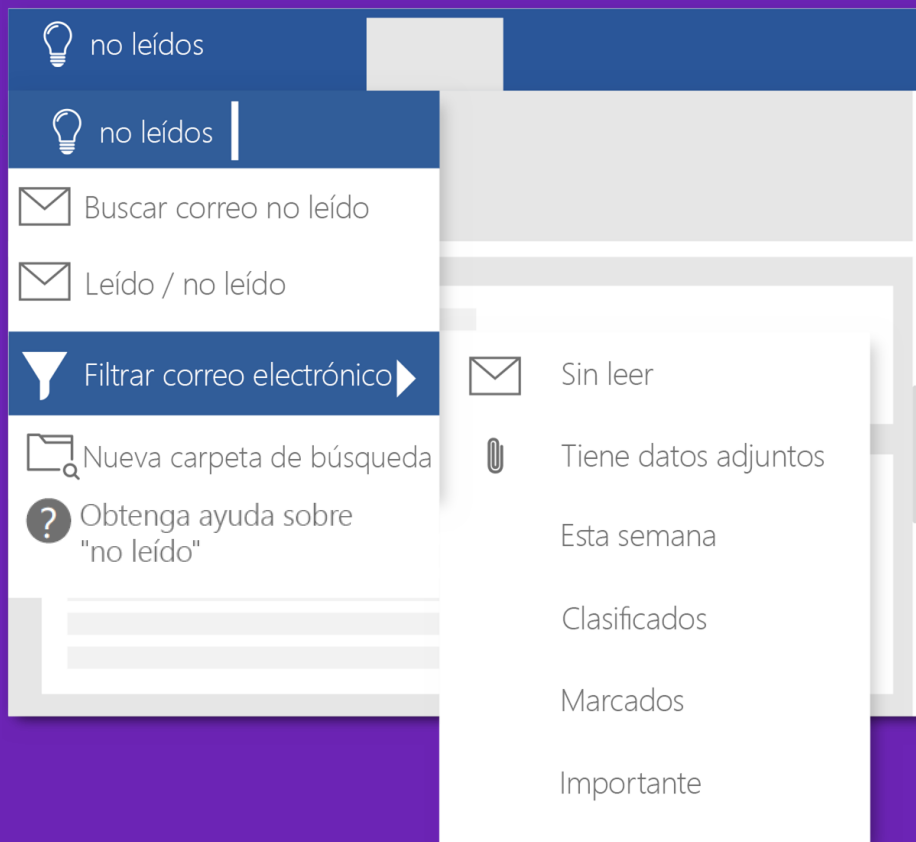
En esta carta consignaremos los motivos de extensión y el vencimiento del plazo.

5 Recuerda revisar tu bandeja de entrada

En caso hayas consignado el envío de respuesta a correo electrónica recuerda revisar tu bandeja de entrada.



Revisa tu bandeja en caso hayamos enviado alguna respuesta o requerimiento de información.



Te sugerimos puedas revisar tu bandeja spam a fin de identificar cualquier respuesta.

En caso no te encuentres de acuerdo con la respuesta de reclamo puedes acudir a:



Muchas gracias.