



### PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE CONSULTAS



#### **¿Qué es un Consulta?**

Es el requerimiento de información realizada por un cliente o usuario ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda respecto a alguna actividad o práctica de una entidad supervisada o sobre el marco legal que la regula.

#### **¿Quién puede presentar una Consulta?**

Cualquier persona natural o jurídica que desea hacer uso del sistema financiero.

#### **¿Dónde puedo presentar mi consulta?**

Para la presentación de una consulta lo puedes efectuar a través de:

- La Plataforma de Atención al Cliente de nuestra red de agencias y oficinas especiales, la consulta podrá ser verbal o escrita mediante una carta simple.

#### **¿Cuál es el proceso que sigue una consulta?**

- Las consultas deben ser atendidas de inmediato según corresponda a excepción de su complejidad, se realizarán en un plazo mayor, siguiendo las pautas de seguridad y protección de la información vigente.
- En el caso de cartas, la respuesta deberá efectuarse por escrito conforme a la ley vigente de haber sido efectuada y hasta un máximo de 30 días calendario.
- Las consultas presenciales o por carta las responde la oficina especial. En caso que dada la complejidad no pueda darse respuesta a la consulta en la misma oficina, se deriva a la unidad de atención de reclamos.

#### **Información Adicional**

Si tu consulta no es resuelta a tu satisfacción puedes acudir a las instancias oficiales de protección al cliente:

- Servicio de atención al ciudadano de INDECOPI.
- Plataforma de Atención al Usuario (PAU) de la Superintendencia de Banca y Seguros. Línea telefónica gratuita a nivel nacional 0-800-10840
- Oficial de Atención al Usuario: Teléfonos: 051-368808