

PROCESO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

1. ¿QUÉ ES UN RECLAMO?

Es una solicitud que presenta un usuario para exigir la satisfacción de un legítimo interés particular.

2. ¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR UN RECLAMO?

El titular o titulares del producto o servicio, en el caso de personas jurídicas su representante legal debidamente acreditado. Las personas naturales también pueden ser representadas por terceras personas debidamente acreditadas.

3. ¿CÓMO DEBE PRESENTAR SU RECLAMO?

De forma escrita a través del formato que está disponible en nuestras oficinas y en nuestra página web www.prymera.com.pe. El uso de este formato es opcional, admitiéndose las reclamaciones que no utilicen el formato pero que cumplen los requisitos establecidos.

4. ¿QUÉ REQUISITOS DEBE PRESENTAR SU RECLAMO?

Persona Natural:

- Nombres y apellidos completos.
- Número de documento de identidad.
- Nombre y Apellidos completos del apoderado.
- Vigencia de Poderes (con una antigüedad no mayor a 30 días)

Persona Jurídica:

- Denominación o razón social.
- Nombres y apellidos completos del representante legal.
- Copia simple del documento de identidad del representante.
- Vigencia de Poderes (con una antigüedad no mayor a 30 días)

Para ambos:

- Señalar dirección domiciliaria para efectos de las notificaciones.
- Precisar el tipo de reclamación.
- Presentar documentación sustentatoria de ser necesario.
- Firma de la persona natural o representante legal.

5. ¿DÓNDE PUEDE PRESENTAR SU RECLAMO?

En nuestras Agencias u Oficinas:

AGENCIAS Y OFICINAS

- **Agencia Principal**
Av. Túpac Amaru 114, Huacho.
Teléfono: 239-3955

- **Oficina Especial Miraflores**
Av. República de Panamá 6251, Miraflores.
Teléfono: 243-4800
- **Oficina Publicitaria Barranca**
Plaza de Armas 158, Barranca.
Teléfono: 235-3683
- **Oficina Publicitaria Huaral**
Av. Benjamín Vizquerra 127, Huaral.
Teléfono: 246-4130
- **Oficina Publicitaria Puente Piedra**
Av. Panamericana Norte Manzana C, Lote 12, Urbanización Santo Domingo, 2do. Piso, Puente Piedra.
Teléfono: 548-6301
- **Oficina Publicitaria San Juan de Lurigancho**
Mariscal Cáceres, Sector III, Mz. H4, Lt. 19D, Etapa 1era., 2da., 3era., San Juan de Lurigancho.
Teléfono: 393-2135
- **Oficina Publicitaria Villa El Salvador**
Av. Revolución, cuadra 18, Sector Segundo, Grupo Residencial 9, a tres cuadras cruce con Av. Juan Velasco (Ovalo de la Mujer).
Teléfono:
- **Oficina Publicitaria Gran Chimú**
Av. Gran Chimú 832, Segundo Piso, Urbanización Zarate, San Juan de Lurigancho.
Teléfono:
- **Oficina Publicitaria San Juan de Miraflores**
Av. De los Héroes 432, Parcela A, Manzana D3 Lote 26, Urbanización San Juan, San Juan de Miraflores, a dos cuadras de la Av. San Juan.
Teléfono:
- **Oficina Publicitaria Comas**
Av. Túpac Amaru 1210, Manzana B, Lote 13 Pueblo Joven Pampa de Comas, Zona B, 1er. Piso, Comas, frente a la Comisaria de Comas.
Teléfono:
- **Oficina Publicitaria Ceres**
Asociación de Vivienda El Porvenir, Manzana D, Lote 12, Ate Vitarte, Lima, Carretera Central, altura Mercado Ceres.
Teléfono:
- **Oficina Publicitaria Villa María del Triunfo**
Avenida Pachacutec cuadra 22, Villa María del Triunfo.
Teléfono:
- **Agencia Plaza Norte (*)**
C.C. Plaza Norte, Centro Financiero, Primer Nivel, Independencia.

Teléfono: 533 1632

HORARIOS DE ATENCIÓN

- **Agencias y Oficinas**
De Lunes a Viernes de **09:00** a **18:30** y Sábados de **09:15** a **12:00** horas.
- **(*) Agencias con Horario Extendido**
De Lunes a Viernes de **10:15** a **20:00** horas.
Sábados de **09:15** a **12:00** horas
Domingos de **12:30** a **18:00** horas

6. ¿CUÁL ES EL PROCESO QUE SIGUE UN RECLAMO?

Presentado su reclamo este sigue un proceso de verificación y evaluación considerando la documentación sustentatoria presentada, luego de lo cual se emitirá una respuesta por escrito en un plazo máximo de 30 días calendario.

7. ¿SI DESEA INFORMACIÓN ADICIONAL?

Puede recibir información sobre el estado de su reclamo llamando a nuestras oficinas o a través de nuestra página web www.prymera.com.pe, sección Contáctenos.

8. SI SU RECLAMO NO ES RESUELTO A SU SATISFACCIÓN PUEDE ACUDIR A INSTANCIAS OFICIALES DE PROTECCIÓN AL CLIENTE

- Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) – INDECOPI, al teléfono 0800-44040 (línea gratuita).
- Plataforma de Atención al Usuario (PAU) – Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, al teléfono 0800-10840 (línea gratuita) o vía correo electrónico a la dirección pau@sbs.gob.pe.

RECUERDE SIEMPRE

El formato para la presentación de reclamos se encuentra disponible en nuestras oficinas y en nuestra página web www.prymera.com.pe.