

PROCESO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

1. ¿QUÉ ES UN RECLAMO?

Es una comunicación presentada por un usuario o por terceros en nombre de los usuarios, expresando su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o 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.

2. ¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR UN RECLAMO?

Cualquier usuario de los productos o servicios que Prymera ofrece.

El reclamo lo puede presentar el mismo usuario o un tercero debidamente acreditado. Los usuarios pueden ser personas naturales o jurídicas. En el caso de personas jurídicas, deben ser presentados por sus representantes legales debidamente acreditados. En caso se trate de un menor de edad, el reclamo deberá ser ingresado por uno de los padres y/o apoderados.

3. ¿CÓMO DEBE PRESENTAR SU RECLAMO?

De forma Presencial: Acercándose a cualquiera de nuestras agencias, donde será atendido por nuestros Jefes de Servicio, quienes registrarán su solicitud, verbal o por carta, en nuestro sistema y le entregarán copia de la hoja de reclamo respectiva.

A través del correo electrónico: Para registrar su reclamo puede escribir a nuestro buzón de correo electrónico: oficial_atencion_usuario@prymera.pe.

Recuerde que debe indicar el medio de recepción de respuesta y de contar con los documentos relacionados con su reclamo debe adjuntarlos a fin de poder agilizar el análisis de su atención.

Nos contactaremos con usted a fin de coordinar el envío de la Hoja de Reclamación, también puede solicitarla por el correo o recogerla en cualquiera de nuestras agencias.

De nuestra página web www.prymera.com.pe puede descargar la Hoja de Reclamación y luego de llenar el formulario podrá presentarlo vía correo electrónico o presencial, en cualquiera de nuestras agencias.

Recuerda: Lo contactaremos en caso necesitemos mayor información respecto del reclamo presentado; le sugerimos no olvidar confirmar sus datos personales como: dirección, correo electrónico y números de contacto.

El horario de atención para ingresar sus reclamos es de lunes a viernes de 09:00 am a 06:00 pm, fuera de ese horario su comunicación será registrada al siguiente día útil.

4. ¿QUÉ REQUISITOS DEBE PRESENTAR SU RECLAMO?

Persona Natural:

- Nombres y apellidos completos.
- Tipo y número de documento de identidad.
- Si el reclamo es presentado por tercero apoderado: Nombre y Apellidos completos del apoderado; copia de su documento de identidad; documento que acredite sus facultades de representación (Vigencia de poder y/o poder con firmas legalizadas y/o poder por escritura pública). Las vigencias y legalizaciones no deben contar con una antigüedad 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 legal.
- Vigencia de Poderes (con una antigüedad no mayor a 30 días)

Para ambos:

- Señalar el correo electrónico o dirección domiciliaria para efectos de las notificaciones.
- Números de contacto (fijo y/o celular)
- Medio de respuesta
- Precisar el tipo de reclamación.
- Detalle de reclamo
- Presentar documentación sustentatoria de ser necesario.
- Firma de la persona natural o representante legal.

5. ¿DÓNDE PUEDE PRESENTAR SU RECLAMO?

En cualquiera de nuestras Agencias o al correo electrónico oficial_atencion_usuario@prymera.pe

AGENCIAS

Oficina Principal - Agencia Miraflores

Av. República de Panamá 6251, Miraflores.
Teléfono: 243-4800

Agencia Huacho

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

Agencia Barranca

Plaza de Armas 158, Barranca.
Teléfono: 235-3683

Agencia Huaral

Av. Benjamín Vizquerra 127, Huaral.
Teléfono: 246-4130

Agencia Plaza Norte (*)

C.C. Plaza Norte, Av. Alfredo Mendiola 1400, Primer Nivel, Independencia.
Teléfono: 533-1632

Agencia Comas

Av. Túpac Amaru 1210 – Frente a la Comisaría de Comas, Comas.
Teléfono: 542-8006

Agencia Gran Chimú

Av. Gran Chimú 617, Urb. Zárate, San Juan de Lurigancho.
Teléfono: 376-5300

Agencia Puente Piedra

Urb. Santo Domingo Mz. E Lt. 7, Puente Piedra.
Teléfonos: 548-6006, 548-6007, 548-6010

Agencia San Juan de Miraflores

CC Mall del Sur, Av. Los Lirios / Av. Pedro Miota sótano, San Juan de Miraflores
Teléfono: 276-7658

Agencia Villa El Salvador

Sector 2, Grupo 9, Mz. A, Lt. 17, Villa El Salvador (cruce de Avenida Central con Av. Velasco).
Teléfono: 260-5700

Agencia Villa Maria del Triunfo

Av. Pachacute 2259, Villa Maria del Triunfo
Teléfono: 281-2727

Agencia Ceres

Carretera Central, Paradero Tagore, Ate Vitarte (Carretera Central Km. 6.5 altura. mercado Ceres)
Teléfono: 351-0100

HORARIOS DE ATENCIÓN

Agencias y Oficinas

De Lunes a viernes de **09:00 a 18:30** y sábados de **09:00 a 12:30** horas.

(*) Agencias con Horario Extendido

De Lunes a domingo de **09:00 a 21:00**

6. ¿EN CUANTO TIEMPO RECIBIRÉ RESPUESTA?

Presentado su reclamo éste sigue un proceso de verificación y evaluación considerando la documentación sustentatoria presentada, luego de lo cual se emitirá una respuesta en un plazo máximo de 30 días calendario. Este plazo podrá extenderse dependiendo de la complejidad del reclamo y será informado dentro del plazo mencionado, explicando las razones de la demora, además de precisarle el plazo estimado de respuesta. Ud. podrá elegir recibir su respuesta por correo electrónico o carta.

7. ¿DONDE PUEDO CONSULTAR SOBRE EL ESTADO DE ATENCIÓN DE MI RECLAMO?

Cuando ingrese su reclamo por cualquiera de nuestros canales de atención, le asignaremos un código de reclamo, con el cual usted podrá hacer seguimiento a partir del día siguiente de haberlo registrado; llamando a nuestras oficinas o a través del correo electrónico: oficial_atencion_usuario@prymera.pe

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.

9. RECUERDE SIEMPRE

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