

PROCESO DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

1. ¿QUÉ ES UN REQUERIMIENTO?

Los requerimientos son las comunicaciones realizadas por los usuarios o por terceros en nombre de éstos, por la que buscan una acción por parte de Prymera. Los requerimientos pueden comprender la atención de:

- a) **Consultas**, entendiéndose por éstas a las comunicaciones por las que se busca que Caja Prymera proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación, producto o servicio ofrecido o contratado con Prymera.
- b) **Solicitudes** de entrega o puesta a disposición de información que Caja Prymera posee sobre la relación que mantiene con los usuarios.
- c) **Otras solicitudes** distintas a las indicadas en el literal b), siempre que no se encuentren en los siguientes supuestos:

No pueden considerarse ni registrarse como requerimientos:

- Aspectos relacionados a la atención de reclamos.
- Aspectos propios de la ejecución de los contratos (tales como operaciones en cuenta, cobertura de siniestros, entre otros), de la modificación de los contratos y del ejercicio del derecho de poner término a los contratos.
- La contratación de nuevos productos y/o servicios.

2. ¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR UN REQUERIMIENTO?

Cualquier usuario de los productos o servicios que Prymera ofrece.

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

3. ¿CÓMO DEBE PRESENTAR SU REQUERIMIENTO?

De forma Presencial: Acercándose a cualquiera de nuestras Agencias, donde serán atendidos por nuestros Jefes de Servicio, quienes registrarán su solicitud verbal o por carta en nuestro sistema y le entregará copia de la hoja de requerimiento respectiva.

A través del correo electrónico: Para registrar su requerimiento 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 requerimiento 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 Requerimiento. La recepción de respuesta puede ser por correo electrónico o en cualquiera de nuestras agencias.

En nuestra página Web: www.prymera.com.pe puede descargar la Hoja de Requerimiento, y una vez complete el formulario podrá presentarlo vía correo electrónico o presencial.

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

El horario de atención para ingresar tus requerimientos 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 REQUERIMIENTO?

Persona Natural:

- Nombres y apellidos completos del cliente
- Tipo y número de documento de identidad.
- Si el requerimiento 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.
- Vigencia de Poderes (con una antigüedad no mayor a 30 días)

Para ambos:

- Señalar dirección domiciliaria y/o correo electrónico
- Número de contacto (fijo y/o celular)
- Medio de respuesta
- Precisar el tipo de requerimiento
- Detalle del requerimiento
- Presentar documentación sustentatoria que considere necesaria.
- Firma de la persona natural o representante legal.

5. ¿DÓNDE PUEDE PRESENTAR SU REQUERIMIENTO?

En nuestras Agencias u Oficinas o al correo electrónico oficial_atencion_usuario@prymera.pe:

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. Pachacutec 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 requerimiento éste sigue un proceso de verificación y evaluación, 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 requerimiento y será informado dentro del plazo mencionado, explicando las razones de la demora, además de precisarle el plazo estimado de respuesta.

Usted podrá elegir recibir su respuesta por correo electrónico o carta.

7. ¿DÓNDE PUEDO CONSULTAR SOBRE EL ESTADO DE ATENCIÓN DE MI REQUERIMIENTO?

Cuando ingrese su requerimiento por cualquiera de nuestros canales de atención, le asignaremos un código de requerimiento, 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, colocando en el asunto su código de requerimiento.

8. SI SU REQUERIMIENTO NO ES ATENDIDO 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 requerimientos se encuentra disponible en nuestras oficinas y en nuestra página web www.prymera.com.pe.