

ATENCIÓN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS

Para atenderlo como usted se merece, ponemos a su disposición nuestros canales de atención, por medio de los cuales podrá presentar sus reclamos y requerimientos.

Le sugerimos que previamente a la presentación de sus reclamos o requerimientos verifique las condiciones del producto o servicio contratado a través de la información publicada en nuestra página web www.proempresa.pe

Consultas:

Si requiere información ante una situación de incertidumbre, duda o desconocimiento, relacionado a una operación, producto, servicio ofrecido o contratado con Financiera ProEmpresa, podrá realizar la consulta en nuestra red de Agencias o a través de los números telefónicos puestos a disposición en cada agencia. Ubíquelos en nuestra página web a través de la opción “Encuétranos”.

DONDE PRESENTAR SUS RECLAMOS, CONSULTAS Y SOLICITUDES

En nuestra Red de Agencias

Ubique en nuestra página web la Red de Agencias a nivel nacional y visítenos, donde lo atenderemos de forma “preferente” (*) registrando su reclamo y/o requerimiento.

Al realizar el registro, verifique que los datos consignados en su reclamo sean los correctos, firme y reciba la copia de su formulario de atención.

Puede además interponer su reclamo por escrito y presentarlo en cualquier oficina de atención al público.

(*) La referida atención preferente, está establecida por el Decreto Supremo N° 006-2014-PCM. Cabe aclarar que de acuerdo a la Ley Preferente N° 28683 tienen mayor preferencia las mujeres embarazadas, los adultos mayores y las personas con discapacidad.

SOLO PARA RECLAMOS Y CONSULTAS

Ingrese a www.proempresa.pe a la sección “Atención al Cliente” y seleccione la opción “Consultas y Reclamos”, registre sus datos en el formulario respectivo y seleccione el botón “Enviar”.

Tenga presente que la constancia de envío de su reclamo o consulta vía web será remitida a su correo electrónico.

De igual forma, su formulario de atención estará disponible en nuestras agencias, pudiéndose acercarse a solicitar el mismo en el horario de atención al público.

Requisitos para la presentación de su reclamo y/o requerimiento:

Para presentar su reclamo y/o requerimiento, deberá indicar la siguiente información:

- ✓ Documento de identidad
- ✓ Nombres y apellidos completos
- ✓ Dirección domiciliaria o correo electrónico
- ✓ Número de teléfono de contacto
- ✓ Motivo y detalle del reclamo y/o requerimiento
- ✓ Medio de respuesta: correo electrónico o carta dirigida a su domicilio
- ✓ Documentos que sustenten su reclamo (de ser el caso)
- ✓ Si el titular presentara un reclamo y/o requerimiento a través de un tercero, este deberá acercarse a nuestras agencias con una carta poder simple en original y una copia del documento de identidad del titular.

CONSIDERACIONES

- ✓ En caso de contar con algún sustento con relación a su reclamo, le agradeceremos nos lo haga llegar para agilizar nuestras gestiones.
- ✓ En caso de representantes o apoderados, les solicitaremos acreditar la designación y/o facultades otorgadas (carta poder con firma legalizada, copia de escritura pública u otro documento de similar efecto).
- ✓ Tenga presente que la atención de su reclamo se comunicará según el canal pactado de respuesta, mediante correo electrónico o carta dirigida a su domicilio.

- ✓ Los reclamos y requerimientos tendrán un plazo de atención no mayor a 30 días calendarios, pudiendo dicho plazo ser ampliado en forma excepcional siempre que la naturaleza del reclamo lo justifique. Dicha ampliación será comunicada dentro del mencionado plazo.
- ✓ Para que su reclamo sea atendido de manera adecuada, se le podría solicitar documentación o información adicional, la cual deberá presentarla en un máximo de 3 días hábiles desde que le fuera requerida, caso contrario, el reclamo será resuelto a favor de la empresa, por falta de información necesaria. (Circular SBS G184-2015)

CONSULTAS SOBRE LA SITUACIÓN DE SU RECLAMO

Siempre que lo considere conveniente podrá llamar a nuestra Central Telefónica: (01) 625 8080 anexo 8910, para consultar por la situación en que se encuentre su reclamo, proporcionando el número de su DNI o el número de su formulario de atención.

INSTANCIAS EXTERNAS

En caso no estuviera conforme con la respuesta brindada a su reclamo, puede solicitar una reconsideración, adjuntando información adicional que permita realizar un nuevo análisis.

También tiene la opción de recurrir a instancias externas de protección al cliente, como INDECOPI o a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

Si desea mayor información acerca de nuestras tasas de interés, comisiones, gastos y penalidades, consulte nuestro tarifario y formularios contractuales en la página web www.proempresa.pe o en nuestra red de agencias a nivel nacional. Información difundida de acuerdo a la Ley N° 28587 y al Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado con usuarios del Sistema Financiero, Resolución SBS N° 3274-2017.