

Para realizar un requerimiento o reclamo, es importante que conozcas la siguiente información.

**¿QUÉ ES UN REQUERIMIENTO?**

Comunicación que realiza un usuario con la finalidad de que se le proporcione información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación, producto o servicio ofrecido por Prima AFP.

**¿QUÉ ES UN RECLAMO?**

Comunicación que presenta un usuario expresando su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés.

**¿QUÉ ES UNA QUEJA?**

Comunicación que presenta un usuario expresando su malestar o descontento respecto a la atención al público. La queja deberás ingresarla como un reclamo, conforme a lo dispuesto por la Circular G-184-2015.

**¿CÓMO Y DÓNDE PUEDO PRESENTAR UN REQUERIMIENTO O RECLAMO?**

Puedes presentar un requerimiento o reclamo, de manera verbal o escrita, a través de cualquiera de nuestros Canales de Atención. Al presentar el reclamo de manera presencial recibirás una constancia de recepción; si el reclamo lo presentas por un medio no presencial, puedes recibir la constancia vía correo electrónico o solicitarla en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional. Si presentas el reclamo a través de nuestra página web, podrás imprimir tu constancia de reclamo o enviarla a tu correo electrónico.

**¿QUÉ INFORMACIÓN DEBO PRESENTAR?**

Para realizar un requerimiento debes identificarte ante nuestros Ejecutivos de Atención al Cliente.

Para presentar un reclamo debes brindar la siguiente información:

- Nombres y apellidos completos.
- Domicilio y/o dirección de correo electrónico y Número de teléfono.
- La expresión concreta del reclamo y las evidencias que lo sustenten
- Canal para recibir la respuesta

En caso no presentes los documentos que sustenten tus observaciones, te contactaremos para que los regularices.

**¿CUÁL ES EL PLAZO DE ATENCIÓN?**

Los reclamos tienen un plazo de atención máximo de 15 días útiles, contados desde la fecha de la presentación. Sin embargo, los casos de menor complejidad podrían ser atendidos en un plazo menor.

Los requerimientos tienen un plazo de atención máximo de 30 días útiles, pero dependiendo del grado de complejidad podría ser atendido en un plazo menor o incluso durante tu contacto.

**¿CÓMO HACERLE SEGUIMIENTO A UN REQUERIMIENTO O RECLAMO?**

Independientemente del canal de atención por el que presentes tu requerimiento o reclamo, recibirás un número de solicitud, con el cual podrás solicitar información del estado de tu solicitud a través de nuestros Canales de Atención. Si lo haces a través de la recepción de cualquiera de nuestras agencias, podrás consultar el número de solicitud y el reporte a través de Fono Prima.

**¿CUÁL ES EL PROCESO DE ATENCIÓN?**

Los reclamos y requerimientos son registrados por los diferentes canales de atención y dependiendo de la complejidad, podrán ser atendidos inmediatamente, caso contrario, serán asignados a los analistas del Departamento de Requerimientos y Reclamos, quienes en coordinación con las áreas involucradas y luego de un minucioso análisis, enviarán la respuesta por el medio que hayas elegido.

**¿COMO PUEDO RECIBIR LA RESPUESTA?**

Puedes elegir el canal que te resulte más conveniente:

- Correo electrónico
- En nuestras agencias
- Dirección de correspondencia o dirección adicional.

Recuerda que al presentar tu requerimiento o reclamo debes indicar el canal por el cual deseas recibir la respuesta; si no lo haces, la carta de respuesta será enviada al correo electrónico registrado en nuestra base de datos o a la dirección de correspondencia.

**¿PRESENTAR UN REQUERIMIENTO O RECLAMO TIENE ALGÚN COSTO?**

No, los requerimientos y reclamos son atendidos gratuitamente.

**¿QUÉ DEBO HACER SI LA RESPUESTA NO ME SATISFACE?**

Si no te encuentras conforme con la respuesta o información brindada por nuestra Administradora, puedes solicitar una reconsideración a tu solicitud, para ello, deberás presentar una nueva solicitud y de ser el caso, adjuntar información adicional y/o nuevas evidencias.

Asimismo, puedes recurrir al Departamento de Servicio al Ciudadano (DSC) de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) ubicada Lima, en Calle Dos de Mayo 1475, San Isidro, o en provincias (consulta en el portal de la SBS o llama al teléfono 0800-10840).

**CONSIDERACIONES IMPORTANTES**

- Al momento de presentar tu requerimiento o reclamo, es importante que verifiques si tus datos de contacto son correctos (dirección de correo electrónico, dirección de correspondencia, teléfonos, otros), ello asegurará la entrega de la respuesta.
- Si vives en una zona alejada o de difícil acceso, puedes elegir recoger la respuesta en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional.
- El procedimiento de requerimientos y reclamos se rige por la Circular G-184-2015 y el Título IV del Compendio de Normas del SPP.

**NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN:**

Fono Prima Lima: 615-7272 - Fono Prima Provincias: 0-801-18010

Página web: [www.prima.com.pe](http://www.prima.com.pe)

Buzón de correo: [servicios@prima.com.pe](mailto:servicios@prima.com.pe)

Agencias a nivel nacional:

<b>Lima</b>	Cl. Chinchón 980, San Isidro Av. Nicolás de Piérola 1044 esq. Jr. Contumazá, Centro de Lima.
<b>Arequipa</b>	Calle Luna Pizarro 403 – 405 Vallecito 12 – Arequipa
<b>Cajamarca</b>	Jr. Tarapacá 783.
<b>Chiclayo</b>	Av. Andrés A. Cáceres N° 452 Urb. Santa Victoria, Chiclayo
<b>Cusco</b>	Calle Micaela Bastidas 507, Wanchaq
<b>Huancayo</b>	Calle Arequipa 274, El Tambo.
<b>Ica</b>	Av. San Martín 1211, San Isidro.
<b>Ilo</b>	Calle Moquegua 450
<b>Iquitos</b>	Calle Arica N° 579.
<b>Piura</b>	Av. Panamericana N° 207 Urb. Santa Isabel, Piura.
<b>Pucallpa</b>	Jr. Tacna 719, Callería.
<b>Tacna</b>	Arias y Araguez 130, Cercado.
<b>Tarapoto</b>	Jr. Antonio Raymondi 322.
<b>Trujillo</b>	Av. Húsares de Junín 1301 Urb. La Arboleda.