

Procedimiento para la Atención de Requerimientos y Reclamos

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.
- Solicitudes de entrega o puesta a disposición y/o documentación que la empresa posee sobre la relación que mantuvo con los usuarios.

¿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.
- Toda reiteración que se origina como consecuencia de la disconformidad del usuario respecto a la respuesta emitida por la empresa, o por la demora o falta de atención de un reclamo o de un requerimiento.

¿QUÉ ES UNA QUEJA?

Comunicación que presenta un usuario expresando su malestar o descontento respecto a la atención al público. La queja deberá 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, se te enviara la constancia a tu correo electrónico registrado en nuestra base de datos.

¿QUÉ INFORMACIÓN DEBO PRESENTAR?

Para realizar un requerimiento o reclamo debes identificarte ante nuestros Ejecutivos de Atención al Cliente y brindar la siguiente información:

- Nombres y apellidos completos.
- Domicilio y/o dirección de correo electrónico y Número de teléfono.
- La expresión concreta del reclamo o requerimiento, con las evidencias que lo sustenten de ser el caso.
- 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 y requerimientos tienen un plazo de atención máximo de 15 días útiles, contados a partir del día siguiente hábil desde su presentación. Sin embargo, los casos de menor complejidad podrían ser atendidos en un plazo menor.

¿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.

¿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 o 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 (siempre que seas debidamente identificado).

Recuerda que al presentar tu requerimiento o reclamo debes indicar el canal por el cual deseas recibir la respuesta; si no lo haces, la 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), consulta en el portal de la SBS o llama al teléfono 0800-10840 o interponer una denuncia ante el INDECOPI.

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, el Título IV del Compendio de Normas del SPP y la Resolución SBS N° 04036-2022.

NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN:

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

Página web: www.prima.com.pe

Agencia virtual: <https://miespacio.prima.com.pe>

Agencias a nivel nacional:

Lima Cl. Chinchón 980, San Isidro

Arequipa Calle Luna Pizarro 403 – 405 Vallecito 12 – Arequipa