



Procedimiento de atención de consultas y reclamos

ATENCIÓN DE RECLAMOS

Presentar tu reclamo es rápido y sencillo. Solo tienes que llamar al **311-9898 opción *150**. Puedes hacer tu reclamo desde donde estés, las 24 horas del día, los 365 días del año.

Si deseas, tienes otras maneras para presentar tu reclamo:

- Banca por Internet (www.viabcp.com).
- Línea de teléfono gratuita ubicada en nuestras Oficinas.
- Asesor de Ventas y Servicio dentro de nuestras Oficinas.

¿Qué pasos tengo que seguir para presentar un reclamo?

Solo debes contactarte con nosotros llamando al 311-9898 opción *150 y tener en cuenta lo siguiente:

- Brinda los siguientes datos: tu nombre y apellidos completos, el número de tu DNI y el motivo de tu reclamo.
- La asesora telefónica te indicará el tiempo estimado en el que recibirás la respuesta a tu reclamo. El tiempo promedio de respuesta es de 12 días útiles.

El plazo legal máximo para dar respuesta a un reclamo es de 30 días calendario.

- Podrás elegir recibir tu respuesta por correo electrónico o carta.
- Una vez ingresado tu reclamo recibirás un número de solicitud con el que podrás hacerle seguimiento las 24 horas del día llamando al 311-9898 opción *150.

¿Qué más deberías tener en cuenta?

Recuerda que luego de ingresar tu reclamo, un equipo especializado analizará tu caso para darte una respuesta en el menor tiempo posible.

No olvides que en caso desees que tu reclamo sea presentado por otra persona, ésta deberá acercarse a una Oficina del BCP con una carta simple donde indique que se encuentra debidamente autorizada para presentarlo.

Ten en cuenta que según el tipo de tu reclamo, se podría solicitar alguna documentación sustentatoria adicional, la cual deberás presentar en cualquiera de nuestras Oficinas.

¿Qué es el Libro de Reclamaciones?

De acuerdo al DS N° 011-2011-PCM, todo establecimiento comercial que brinde atención al público deberá contar con un "Libro de Reclamaciones" para el registro de reclamos y quejas por parte de sus clientes.

El BCP cuenta con un Libro de Reclamaciones virtual. Si lo deseas, al momento de registrar tu reclamo puedes solicitar el envío de una copia de la Hoja de Reclamación con el detalle del reclamo a tu correo electrónico; o pedirla impresa en cualquier Oficina a nivel nacional.

¿Qué puedo hacer si no quedo conforme con la respuesta recibida?

Puedes presentar una nueva solicitud que incluya información adicional y en base a ésta, se realizará un nuevo análisis del caso.

También puedes acudir al Defensor del Cliente Financiero (DCF), al teléfono 0-800-1-6777 (línea gratuita), o escribiendo a consultas@dcf.com.pe; o de lo contrario acercarte a las Oficinas de INDECOPI.

La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley N° 28587 y el reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante resolución SBS N° 1765-2005.

¿Qué más deberías tener en cuenta?

Recuerda que luego de ingresar tu reclamo, un equipo especializado analizará tu caso para darte una respuesta en el menor tiempo posible.

No olvides que en caso desees que tu reclamo sea presentado por otra persona, ésta deberá acercarse a una Oficina del BCP con una carta simple donde indique que se encuentra debidamente autorizada para presentarlo.

Ten en cuenta que según el tipo de tu reclamo, se podría solicitar alguna documentación sustentatoria adicional, la cual deberás presentar en cualquiera de nuestras Oficinas.