

**BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS**

En aplicación a lo establecido en la Circular SBS N° G-146/2009 – Servicio de Atención a los Usuarios, emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's, comunicamos el presente procedimiento:

1. ATENCIÓN DE CONSULTAS

Consulta: Petición de un usuario para que se le proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación, producto o servicio ofrecido o contratado con el Banco.

Los canales para la atención de consultas son los siguientes:

- Personal de atención al público de las oficinas BanBif.
- Banca Telefónica:
 - ✓ Banca Telefónica Personas: 625-3300 (Lima) ó 0-801-0-0456 (provincias)
 - ✓ Banca Telefónica Empresas: 625-3333 (Lima) ó 0-801-0-0457 (provincias).

Las consultas que formulen los usuarios en forma presencial serán atendidas por el personal de atención al público de las oficinas BanBif. Los Representantes de Servicio al Cliente - RSC darán prioridad a la atención de operaciones en ventanilla, por lo que podrán derivar su atención a otro funcionario de la Oficina.

Las consultas formuladas por los usuarios serán atendidas en forma inmediata, pudiendo extenderse este plazo si la complejidad de la consulta lo amerita.

Si luego de la atención brindada el usuario manifiesta una insatisfacción o afectación de sus intereses, podrá formular el respectivo reclamo.

2. ATENCIÓN DE RECLAMOS

Reclamo: Comunicación que presenta un usuario a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el Banco para este fin, expresando su insatisfacción con el servicio y/o producto recibido o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés.

Adicionalmente, se considera reclamo a toda reiteración que se origine a consecuencia de la disconformidad del usuario respecto de la respuesta emitida por el Banco, o por la demora en la atención de la solicitud, consulta o reclamo.

Los canales para la atención de reclamos son los siguientes:

- Personal de atención al público de las oficinas BanBif.
- Funcionarios de cualquier otra unidad organizativa del Banco que atienda usuarios.

Los reclamos que formulen los usuarios en forma presencial en las oficinas de atención al público del Banco serán canalizados por el personal de atención al público. Los Representantes de Servicio al Cliente - RSC darán prioridad a la atención de operaciones en ventanilla, por lo que podrán derivar su atención a otro funcionario de la Oficina.

Los usuarios deberán formular su reclamo a través de los canales antes detallados, brindando para ello la siguiente información:

- Nombres, apellidos y N° de documento de identidad del(os) titular(es).
- Dirección, N° telefónico de contacto y correo electrónico, exclusivamente para la atención del reclamo.
- En el caso de personas jurídicas se deberá indicar los datos de los representantes legales de la misma.
- Nombre del producto o servicio, por el cual presenta su reclamo, indicando el número respectivo (Ej.: N° de cuenta, N° de tarjeta, etc.)
- Detalle del reclamo, dando a conocer los hechos y argumento del reclamo. Se deberá adjuntar para tal fin, los sustentos correspondientes de la presunta infracción cometida, de acuerdo con el tipo de producto o motivo de reclamo (Ej.: voucher, cronograma, estado de cuenta, etc.)
- En los casos de tarjeta de crédito, donde el usuario considere algún cobro indebido, deberá sustentarlo obligatoriamente con la presentación del estado de cuenta correspondiente.
- Para el caso de reclamos por transacciones no reconocidas, donde intervenga Unibanca y/o VISA para la atención correspondiente, será indispensable la presentación del formato debidamente lleno y firmado por el usuario de la tarjeta con que se realizaron las transacciones observadas (titular o adicional). Este tipo de reclamos deberá ser presentado en un período no mayor a 60 días posteriores a la fecha de registrada(s) la(s) transacción(es) en la cuenta tarjeta.
- Firma del reclamante o del(os) representante(s) legal(es) respectivo(s), en el caso de persona jurídica.

El Formato de Atención de Reclamo conteniendo la información antes indicada deberá estar suscrito por el reclamante, expresando su insatisfacción con el servicio o producto recibido o la presunta afectación de su legítimo interés, adjuntando de ser el caso prueba documentada que sustente el reclamo. El Banco entregará al usuario una "Constancia de Ingreso de Reclamo" debidamente firmada por el funcionario que realizó la atención.

Los reclamos serán atendidos en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario contados a partir de la fecha de recepción del reclamo. Este plazo podrá extenderse siempre que la naturaleza del reclamo lo justifique, informándose al usuario de dicha ampliación dentro del plazo de 30 días antes indicado.

En caso que la atención del reclamo requiera de sustento o información adicional a cargo del usuario, se le informará por escrito de este hecho, concluyendo con ello el reclamo. La presentación del sustento o información adicional requerida se computará como ingreso de nuevo reclamo.

El usuario podrá consultar el avance o estado de su reclamo a través del funcionario con el que se encuentre sectorizado o quien éste designe en su ausencia. En caso el usuario no cuente con funcionario asignado, el funcionario que atendió el reclamo, o quien éste designe en su ausencia, será quien lo mantendrá informado hasta la definición de su reclamo.

Las cartas respuesta serán remitidas a la dirección consignada en el Formato de Atención de Reclamos o en su defecto en otra dirección registrada en el Banco, según sea el caso, utilizándose el medio de comunicación elegido por el usuario en dicho Formato.

En caso un reclamo sea resuelto en beneficio del usuario e implique la devolución o entrega de un monto de dinero o la adopción de una medida a su favor, se entenderá como atendido el reclamo con la devolución o entrega del monto, el abono o el extorno registrado en su estado de cuenta, o la adopción de la medida a favor del usuario.

Si el reclamante no estuviese conforme con la respuesta brindada por el Banco, deberá presentar un nuevo reclamo, adjuntando los nuevos sustentos que permitan ampliar la revisión de su reclamo. En este caso, la reconsideración presentada por el usuario se computará como un nuevo reclamo, para lo cual el Banco informará el resultado dentro de los 30 días calendarios, contados a partir de la fecha de recepción de la reconsideración presentada.

En caso el reclamante no estuviese conforme con la respuesta brindada por el Banco ante la reconsideración presentada, podrá recurrir a otras instancias como el Defensor del Cliente Financiero, Plataforma de Atención al Usuario de la SBS o el Indecopi.

Lima, 03 de febrero de 2011

OFICINA DE ATENCION DE RECLAMOS