

## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

- Si desea presentar un reclamo; usted, puede utilizar los siguientes canales a su disposición:

### ❖ Agencias

Acercándose personalmente a la agencia donde se originó el reclamo.

### ❖ Teléfono

Comunicándose a nuestra central telefónica: 581-2318

### ❖ Internet

1). A través del enlace: <http://www.profinanzas.com.pe/contactenos.html/>

2). Ingresando a la página web [www.profinanzas.com.pe](http://www.profinanzas.com.pe) , siguiendo los pasos detallados a continuación:



Oferta Laboral | Mapa Web | Correo Web | **Contáctenos**

**PROFINANZAS**  
Tu Caja de Ahorro y Crédito

SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

14 AÑOS AL SERVICIO DE LOS EMPRENDEDORES

HOME | NUESTRA CAJA | PRODUCTOS Y SERVICIOS | TRANSPARENCIA | RED DE AGENCIAS | NOTICIAS

El crédito que tú necesitas  
Infórmate aquí

FECHA DEL SORTEO:  
22 de Diciembre  
**Entérate aquí**

Red de Agencias  
Nuestras agencias en Lima y Junín. Siempre para servirte mejor!

**ABRE TU CUENTA A PLAZO FIJO Y OBTÉN GRANDES BENEFICIOS**

- ✓ Tus depósitos están protegidos por el Fondo de Seguro de Depósitos
- ✓ Depósitos a distancia con servicio personalizado

Requisitos | Simulador | Tarifario  
Fondo de Seguro de Depósitos

CENTRAL TELEFÓNICA  
**581-2318**

La empresa tiene la obligación de difundir información de conformidad con la Ley No 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



The image shows a screenshot of the Profinanzas website's contact page. At the top, there is a navigation bar with links for 'Oferta Laboral', 'Mapa Web', 'Correo Web', and 'Contáctenos'. The main header features the Profinanzas logo and the slogan 'Tu Caja de Ahorro y Crédito'. Below this, there is a banner with the text '14 AÑOS AL SERVICIO DE LOS EMPRENDEDORES' and a photo of two smiling men. A secondary navigation bar includes 'HOME', 'NUESTRA CAJA', 'PRODUCTOS Y SERVICIOS', 'TRANSPARENCIA', 'RED DE AGENCIAS', and 'NOTICIAS'. The main content area is titled 'CONTÁCTENOS' and contains a message: 'Su opinión es importante para nosotros y nos ayuda a seguir creciendo; por ello, ponemos a su servicio los siguientes canales: Call Center y Dirección Electrónica, donde nuestros colaboradores atenderán sus consultas y sugerencias.' Below this, it says 'PROFINANZAS... SIEMPRE PARA SERVIRTE MEJOR!!!' and provides contact information: 'CALL CENTER: (01) 581-2318' and 'VÍA E-MAIL:'. There is a form with fields for 'Nombre', 'Apellidos', 'Teléfonos', 'Email', and 'Mensaje'. A red arrow points from the 'Mensaje' field to a callout box that says 'Paso 2: Ingresar datos personales y su reclamo en el espacio "Mensaje"'. Another red arrow points from the 'Enviar' button to a callout box that says 'Paso 3: Click en "Enviar"'. A small red note at the bottom of the form reads '\* Favor revisar los campos del formulario'.

## - Requisitos para presentar un reclamo:

- ❖ Ser cliente afectado.
- ❖ Presentarse con su DNI.
- ❖ Llenar correctamente el formulario de atención de reclamos.
- ❖ Adjuntar documentación que justifique el reclamo (de ser el caso).
- ❖ Solicitar su comprobante de atención de reclamos.

## - Plazo de Atención:

El plazo máximo de la atención de cualquier reclamo está en función de la complejidad del mismo. Profinanzas cumplirá en dar una respuesta formal a su reclamo en un plazo máximo de 30 días calendario.

## - Instancia Superior:

De no estar conforme con la respuesta final proporcionado por Profinanzas, el cliente podrá presentar por escrito su reclamo ante la Superintendencia de Banca y Seguros.