



## **SERVICIO AL CLIENTE PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS O CONSULTAS**

Estimado Cliente, los canales y los procedimientos por los cuales puede usted presentar un reclamo, queja o consulta de manera formal, son los siguientes:

1) A través de nuestra Página Web

- Ingrese a nuestra dirección electrónica [www.agrobanco.com.pe](http://www.agrobanco.com.pe)
- En el lado izquierdo encontrará la opción derecho podrá visualizar la opción “Servicio al Cliente”. Seleccione esta opción y el sistema le mostrará otra opción “Formulario” donde usted deberá consignar los datos necesarios para realizar su reclamo, o haga clic aquí (que aparezca el formulario).
- Imprima la solicitud como constancia de registro formal y envíela a través de la opción “Enviar Solicitud”.

2) En nuestras Oficinas Regionales y Oficina Principal

Link con las direcciones y teléfonos de Oficinas Regionales y Oficina Principal

- Solicite un formulario de “Solicitud de Atención” en mesa de partes, de la Oficina Principal, o al analista de la Oficina Regional.
- Llene el formulario con sus datos, el motivo del reclamo tipo de atención requerida y fírmelo.
- Una vez debidamente llenado, el personal de mesa de partes o el analista verificará que el formulario esté debidamente llenado y se le entregará una copia, como documento probatorio de su presentación formal.

Asimismo, podrá presentar una comunicación por escrito en mesa de partes de la Oficina Principal a la dirección República de Panamá 3629 San Isidro, Lima 27, con atención al Oficial de Atención al Usuario y deberá especificar en el texto de la carta, como asunto, que se trata de un reclamo o queja.

Tenga en cuenta que para que el reclamo sea válidamente aceptado, deberá contener necesariamente la información que se detalla a continuación:

Apellidos y nombres o razón social en el caso de personas jurídicas

Documento de identidad o RUC

Dirección actualizada

Teléfono (Opcional)

Correo electrónico (para el caso de formulario electrónico a través de nuestra página web)

Motivo materia del reclamo y los hechos que la fundamentan

Fecha de la operación motivo del reclamo

En todos los procedimientos indicados, AGROBANCO comunicará por escrito al interesado acerca del resultado de su reclamo, en un plazo no mayor de 30 días calendario, y las consultas, en un plazo no mayor a 7 días calendario, de acuerdo a lo establecido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs.