

HOJA DE RECLAMACIÓN



Denominación social: CREDICORP CAPITAL SOCIEDAD AGENTE DE BOLSA S.A.
RUC: 20101031340 Dirección: Av. El Derby 055, Torre 4, Piso 8, Santiago de Surco, Lima.

Fecha: N° Solicitud

Datos del Reclamante

Tipo de documento

☐ DNI ☐ Carnet de identidad ☐ Carné de Extranjería ☐ Pasaporte ☐ RUC N°

Razón Social

Apellido paterno Apellido materno Nombres

Representante legal Padre o Madre (menor de edad) Correo electrónico

Jr / Av / Calle Nombre de Jr / Av / Calle

N° Mz / Lote Dpto / Piso / Int Nombre de Urb / Ind / Res / Un Vec

Sec / Etapa / Zona Distrito Provincia Departamento

Teléfono Celular Teléfono adicional (opcional)

Identificación del Bien Contratado

Producto/Servicio: Especificar Mercado de Negociación

Valores

Monto del servicio contratado ☐ Nuevos Soles ☐ Dólares

Detalle de la reclamación

☐ Reclamo* ☐ Queja**

Pedido concreto del consumidor respecto al hecho que motiva el reclamo o queja

Destinatario

Destinatario carta respuesta

☐ Dirección ☐ Correo Electrónico

Acciones adoptadas por el proveedor

En análisis.

Notas Importantes

1.- De acuerdo a la ley de 29571 del Código de Protección al Consumidor, Art. 24° Servicio de atención de reclamos, sin perjuicio del derecho de los consumidores de iniciar las acciones correspondientes ante las autoridades competentes, los proveedores están obligados a atender los reclamos presentados por sus consumidores y dar respuesta a los mismos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial.

2.- Si al recibir respuesta, usted no estuviese conforme con ella puede dirigirse a la Superintendica de Mercado de Valores (SMV), a la Indecopi o interponer un arbitraje.

3.- Nuestras respuestas se brindarán a la dirección y/o correo electrónico registrados en nuestras bases de dato.

Reclamo: Disconformidad relacionada a los productos o servicios.
Queja: Disconformidad no relacionada a los productos o servicios, malestar o descontento respecto a la atención al publico.

Mediante la firma de la presente Hoja de Reclamación el CLIENTE da su conformidad expresa a los términos del reclamo o queja ingresado, lo cual quedará acreditado con la recepción del correo electrónico del cliente manifestando tal conformidad.

Firma del Cliente

Procedimiento de atención de reclamos

ATENCIÓN DE RECLAMOS

Puede presentar su reclamo a través de los siguientes canales:

a) Internet (Correo electrónico).

b) Asesores Bursátiles a quienes puede ubicar en las siguientes oficinas del BCP:

Lima:

- Lima: Esq. Jr. Ucayali con Jr. Lampa – Cercado de Lima
- Miraflores: Av. Larco N° 611 – Miraflores
- San Isidro: Esq. Av. R. Rivera Navarrete con Av. Juan de Arona – San Isidro

Provincia:

- Arequipa: Calle San Juan de Dios N° 123 – Arequipa
- Piura: Av. Grau N° 133 – Piura
- Chiclayo: Av. Balta N° 630, Chiclayo – Lambayeque
- Ilo: Jr. Zepita N° 402, Ilo – Moquegua
- Trujillo: Jr. Gamarra N° 562, Trujillo – La Libertad

¿Qué pasos debe seguir para presentar un reclamo?

Debe ingresar a la opción “Libro de Reclamaciones” a través de www.credicorpcapitalbolsa.com e imprimir el formulario. Tener en cuenta lo siguiente para el correcto llenado del formulario:

1. Brindar datos personales: Nombres y apellidos completos, el número de DNI, el motivo de su reclamo y firma.
2. Enviar el formulario debidamente llenado y firmado a través del correo electrónico credibolsareclamos@bcp.com.pe, desde el cual recibirá la confirmación de recepción del documento y el número de ingreso de su solicitud dentro de las 24 horas de recibida su comunicación (no considera sábado, domingos ni feriados).
3. Podrá elegir recibir su respuesta por correo electrónico o carta.

Puede presentar su reclamo a través de una carta o del formulario antes indicado y entregarlo a la atención de nuestros Asesores Bursátiles.

¿Qué más debería tener en cuenta?

Recuerde que luego de ingresar su reclamo, un equipo especializado analizará su caso para brindarle una respuesta en el menor tiempo posible.

oficinas antes indicada con una carta simple donde indique que se encuentra debidamente autorizada para presentarlo.

Tener en cuenta que según el tipo de reclamo, se podría solicitar alguna documentación sustentatoria adicional, la cual deberá presentar a través de los canales antes indicados.

Considerar que la presentación de reclamos considerado en este procedimiento contempla únicamente a Personas Naturales, en el caso de Personas Jurídicas deben presentar una carta membretada de la empresa.

¿Qué es el Libro de Reclamaciones?

De acuerdo al DS N° 011-2011-PCM, modificado por DS N° 006-2014-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.

Credicorp Capital Sociedad Agente de Bolsa S.A. cuenta con un Libro de Reclamaciones virtual. Si lo desea, al momento de registrar su reclamo puedes solicitar el envío de una copia de la Hoja de Reclamación con el detalle del reclamo a su correo electrónico; o pedirla impresa a los Asesores Bursátiles autorizados.

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

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

También puede acudir a la Defensoría del Inversionista en la Superintendencia de Mercado de Valores. 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.