

## ¿QUÉ ES UN RECLAMO?

Es la comunicación que presenta un cliente, expresando su insatisfacción con el servicio y/o producto recibido o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés.

## ¿QUIÉNES PUEDEN PRESENTAR RECLAMOS?

Toda persona natural o jurídica que utiliza o puede utilizar los productos y servicios ofrecidos por AFP Integra: afiliados, pensionistas, pre pensionistas, empleadores y personas no afiliadas a AFP Integra.

## ¿CÓMO Y DÓNDE PRESENTAR UN RECLAMO?

Se puede presentar un reclamo de manera verbal o escrita a través de cualquiera de nuestros Canales de Atención, los mismos que serán atendidos de manera inmediata o diferida.

Si deseas presentar un reclamo ponemos a tu disposición las siguientes vías de contacto:

- Vía telefónica: llamando al 513 - 5050 (Lima) o al 0800 - 40110 (Provincias).
- Vía correo electrónico: escribiéndonos a [afpenlinea@integra.com.pe](mailto:afpenlinea@integra.com.pe).
- Vía web: escribiéndonos a través de la opción "Contacto" en [www.integra.com.pe](http://www.integra.com.pe).
- En forma presencial: acercándote a cualquiera de nuestros Centros de Servicio al Cliente.

## ¿QUÉ SE DEBE TOMAR EN CUENTA PARA PRESENTAR UN RECLAMO?

- Indicar nombres completos y número de Documento de Identidad en el caso de personas naturales o RUC, en el caso de empresas.
- Actualizar tus datos de contacto (dirección de correspondencia, correo electrónico, teléfonos).
- Describir el motivo de tu reclamo.
- Firmar un formulario en el caso que presentes tu reclamo de manera presencial.

## ¿CUÁL ES EL PLAZO DE ATENCIÓN DE UN RECLAMO?

El plazo máximo de atención de un reclamo es de 15 días útiles contados desde que recibimos tu reclamo hasta que recibes la repuesta en el lugar acordado.

## ¿CÓMO SE ENVÍA LA RESPUESTA A UN RECLAMO?

- Si el dictamen del reclamo es a tu favor, te llamaremos por teléfono para darte la respuesta\*.
- Si el dictamen del reclamo no es a tu favor, te enviaremos una comunicación a tu correo electrónico personal o a tu domicilio, según tu elección.

\* En caso desees recibir la respuesta a tu reclamo procedente por otro medio distinto al telefónico, deberás indicarlo al momento de registrar tu reclamo

## CENTROS DE SERVICIO AL CLIENTE

Para cualquier consulta, requerimiento o presentación de reclamo, ponemos a su disposición nuestras agencias a nivel nacional:

Lima			
Lima	Jr. Camaná 770	San Isidro	Av. Canaval y Moreyra 540
Provincias			
Arequipa	Av. Ejército 107- A, Yanahuara	Ica	Av. San Martín 1390, San Isidro
Ayacucho	Jr. 9 de Diciembre 115	Ilo	Jr. Zepita 325
Cajamarca	Psje. San Martín 358	Iquitos	Jr. Arica 430
Chiclayo	Av. Andrés Avelino Cáceres 238, Urbanización Santa Victoria	Piura	Av. Ramón Mujica 108-B Urb. El Chipe
		Pucallpa	Jr. Coronel Portillo 607
Chimbote	Av. Bolognesi 369	Puno	Jr. Arequipa 149
Chincha	Calle Lima 250 - Chincha Alta	Tacna	Calle Apurímac 209
Huancayo	Jr. Loreto 426	Trujillo	Av. Víctor Larco Herrera 529

# PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE CONSULTAS Y REQUERIMIENTOS

## ¿QUÉ ES UNA CONSULTA?

Es la petición de un cliente para que se le proporcione información ante una situación de incertidumbre o desconocimiento relacionada al producto o servicio ofrecido por AFP Integra.

## ¿QUIÉNES PUEDEN HACER UNA CONSULTA O REQUERIMIENTO?

Toda persona natural o jurídica que utiliza o puede utilizar los productos y servicios ofrecidos por AFP Integra: afiliados, pensionistas, pre pensionistas, empleadores, público en general.

## ¿CÓMO Y DÓNDE PRESENTAR UNA CONSULTA O REQUERIMIENTO?

Se puede presentar una consulta o requerimiento de manera verbal o escrita a través de cualquiera de nuestros Canales de Atención, los mismos que serán atendidos de manera inmediata o diferida. La información acerca de los datos confidenciales como datos de contacto, información de saldos y movimientos, e información de claves secretas, solo podrá ser entregada al titular de la cuenta.

Si deseas presentar una consulta o requerimiento ponemos a tu disposición las siguientes vías de contacto:

- Vía telefónica: llamando al 513 - 5050 Lima o al 0800 - 40110 línea gratuita en provincias.
- Vía correo electrónico: escribiéndonos a [afpenlinea@integra.com.pe](mailto:afpenlinea@integra.com.pe).
- Vía web: escribiéndonos a través de la opción "Contacto" en [www.integra.com.pe](http://www.integra.com.pe).
- En forma presencial: acercándose a cualquiera de nuestros Centros de Servicio al Cliente.

## ¿CUÁL ES EL PLAZO DE ATENCIÓN DE UNA CONSULTA O REQUERIMIENTO?

El plazo máximo de atención de una consulta o requerimiento es de 30 días útiles.

## ¿CÓMO SE ENVÍA LA RESPUESTA A UNA CONSULTA O REQUERIMIENTO?

- Si se trata de una consulta o requerimiento de respuesta inmediata, esta será atendida en el momento de la atención.
- Si se trata de una consulta o requerimiento de respuesta diferida, esta se enviará vía correo electrónico o al domicilio del cliente.