



PROCEDIMIENTO DE ATENCION DE RECLAMOS O REQUERIMIENTOS

ICBC Perú Bank

PROCEDIMIENTO:

- a) El Usuario presenta el reclamo o requerimiento a través de los canales de atención: Oficina del Banco, vía telefónica o por correo electrónico.
- b) En el caso que el Usuario use la oficina del Banco, un representante del Departamento de Clientes (Banca Corporativa) deberá recepcionar el reclamo y completar el Formulario de Atención de Reclamos de Sistema Financiero (en adelante, el "Formulario").
- c) El Cliente adjunta la documentación sustentatoria de su reclamo o requerimiento.
- d) El Cliente y el Representante del Departamento de Clientes (Banca Corporativa) acuerdan el canal para la respuesta del reclamo o requerimiento y firman el Formulario correspondiente en caso sea necesario.
- e) El Representante del Departamento de Clientes (Banca Corporativa) entregará una copia del Formulario al Usuario.
- f) El Representante del Departamento de Clientes (Banca Corporativa) entrega el Formulario y/o la documentación sustentatoria al Departamento Legal para su atención.
- g) El Cliente presenta la información adicional, si se solicita.
- h) El Cliente recibe una carta en su domicilio o vía electrónica con la respuesta del reclamo o requerimiento.

Los reclamos o requerimientos serán resueltos por el banco en un plazo no mayor de quince (15) días de haber sido presentados.

En el caso de reclamos o requerimientos por teléfono, o vía correo electrónico, se debe:

- i) Otorgar al momento de la presentación del reclamo o requerimiento, una constancia o código de registro, que debe contemplar el número de identificación del reclamo o requerimiento y la fecha y hora de su presentación.
- j) Acordar con el usuario la forma en que se hará entrega de la constancia, a través de la Oficina del Banco o uno correo electrónico, entre otros mecanismos implementados por el Banco.
- k) En cualquier caso, el reporte debe encontrarse a disposición del usuario el día en el que es presentado el reclamo o requerimiento, siempre que este se realice dentro del horario en el que opera la red de oficinas de atención al público; caso contrario, el día hábil siguiente.

CANALES PARA PRESENTAR RECLAMO:

Por teléfono al: 631-6800

Por correo electrónico: reclamos@pe.icbc.com.cn

Presencial: Calle Las Orquídeas 585, Oficina 501, San Isidro, Lima 27, Perú.

CANALES PARA PRESENTAR REQUERIMIENTOS:

Por teléfono al: 631-6800

Por correo electrónico: consultas@pe.icbc.com.cn

Presencial: Calle Las Orquídeas 585, Oficina 501, San Isidro, Lima 27, Perú