

Estimado cliente:

Si la respuesta a su reclamo no le es satisfactoria:

En caso su reclamo no haya sido resuelto a su satisfacción, puede presentar una apelación a través de la presentación de un nuevo formulario de atención de reclamos con el sustento de su posición.

Asimismo cuenta con las siguientes vías externas donde puede interponer su reclamo:

Instancias externas de protección al Cliente:

Plataforma de Atención al Usuario (PAU) de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

- **Oficina de Lima.**
Av. Dos de Mayo N° 1475 – San Isidro.
Correo electrónico: pau@sbs.gob.pe
- **Oficina Descentralizada de Piura:**
Jirón Prócer Merino N° 101, Urbanización Club Grau, Piura.
- **Oficina Descentralizada de Arequipa:**
Calle Jerusalén N° 201-D, piso 3 – Cercado, Arequipa.

www.sbs.gob.pe

Servicio de Atención al Ciudadano de INDECOPI.

- Calle de la Prosa N° 138, San Borja, Lima.
Teléfonos 224 78 00 y 0-800-4-4040

www.indecopi.gob.pe

Adicionalmente le informamos que en caso haya presentado su reclamo ante cualquiera de las instancias externas mencionadas, no deberá ingresar una reconsideración en Credinka, pues son trámites paralelo