



# Experiencia al Cliente (EAC)

## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE SOLICITUDES, RECLAMOS Y QUEJAS

A continuación, te señalamos las pautas que debes tener en cuenta para ingresar un reclamo, queja o solicitud en Prosegur Cash.

### 1. Definición de Reclamo o Queja

**Reclamo:** Cuando el consumidor expresa una disconformidad relacionada con los bienes expendidos, suministrados o con los servicios prestados.

**Queja:** Cuando el consumidor expresa su malestar o descontento respecto a la atención recibida.

### 2. Canales de recepción de Reclamos, Quejas y Solicitudes

➤ **Vía telefónica:**

Lima (01) 610-3400 / Provincias: 0801-00106

➤ **Vía correo electrónico:**

Para reclamos y quejas: [reclamos-cash.pe@prosegur.com](mailto:reclamos-cash.pe@prosegur.com)

Para solicitudes y consultas: [servicioalcliente-cash.pe@prosegur.com](mailto:servicioalcliente-cash.pe@prosegur.com)

### 3. Datos requeridos



Para que tu reclamo o requerimiento sea atendido de forma adecuada, te pedimos indicar la siguiente información:

- Nombre de la Empresa
- RUC
- Nombre de la persona que solicita el requerimiento
- Dirección de correo electrónico
- Teléfono
- Motivo y detalle del reclamo o requerimiento
- Sustentos necesarios.

### 4. ¿Qué pasos debo seguir para presentar un reclamo o queja?

➤ **Vía telefónica:** Comunicándose a nuestra central telefónica al:

Lima (01) 610-3400 / Provincias: 0801-00106 Reclamos o Quejas: Opción 3

➤ **Vía correo electrónico:** Enviando a nuestra dirección de correo electrónico:

Para reclamos y quejas: [reclamos-cash.pe@prosegur.com](mailto:reclamos-cash.pe@prosegur.com)

### 5. ¿Cuál es el plazo y medio de respuesta de un reclamo?

El plazo de atención de los reclamos será de 15 días hábiles de haber sido presentado, estos plazos pueden extender, excepcionalmente, siempre que, por la naturaleza del reclamo, requieran el pronunciamiento previo de un tercero.

El medio de respuesta de un reclamo es correo electrónico.

### 6. ¿Qué más debería de tener en cuenta?

Dependiendo de la naturaleza del reclamo puede ser necesario que te solicitemos información o documentación adicional, la cual deberás presentar en un plazo de 48 horas hábiles luego de requerida, a fin de proceder con el análisis respectivo