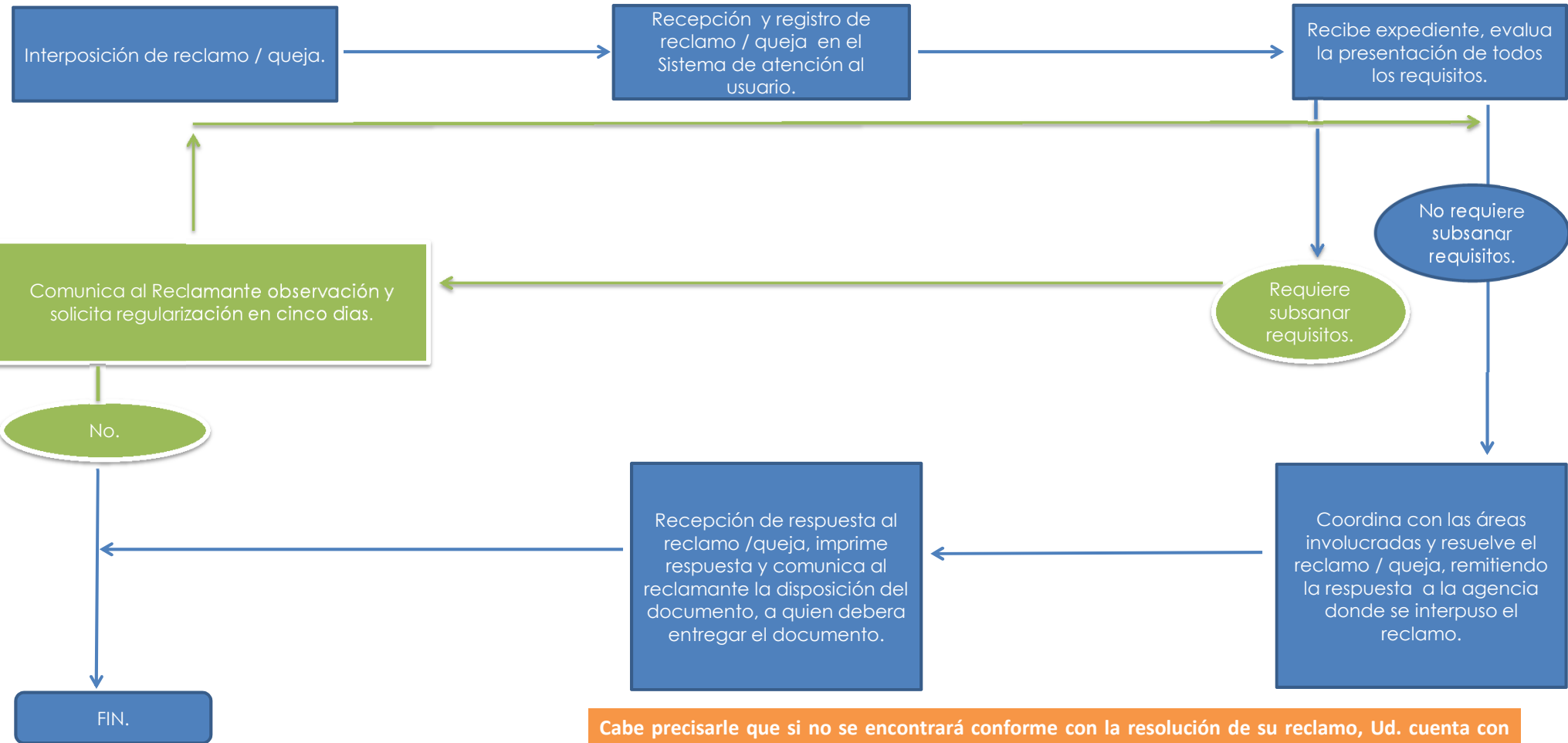


Flujograma de Atención de Reclamos y Quejas.

Reclamante.

Asistente de Ventas y Servicios.

Funcionario responsable de atención de reclamos



Cabe precisarle que si no se encontrará conforme con la resolución de su reclamo, Ud. cuenta con vías internas (Recurso de Reconsideración) y vías externas (INDECOPI / SBS) para hacer valer su insatisfacción.