

Lima, 09 de Marzo del 2026

POLÍTICA DE QUEJAS Y APELACIONES

A través de esta política la empresa CICB LATIN AMERICA S.A. tiene como finalidad brindar cada vez un mejor servicio y poder identificar las mejoras en nuestros procesos, por ello pone a disposición del público a través de su página web, los canales para manifestar una queja o apelación por parte los clientes, y establece el cumplimiento de los siguientes compromisos:

- Asegurar que todas las quejas y/o apelaciones se traten y procesen de manera constructiva, imparcial y oportuna.
- Hacerse responsable de todas las decisiones tomadas en todos los niveles del proceso de tratamiento de apelaciones.
- Asegurar de que el personal que toma decisiones e interviene en el proceso de tratamiento de quejas y/o apelaciones es diferente del que intervino en la decisión objeto de la queja y/o apelación.
- Asegurar que la presentación, investigación y decisión sobre las apelaciones no dan lugar a acciones discriminatorias contra la persona que apela.
- Acusar recibo de la queja y/o apelación y poner a disposición de la persona que se queja y/o apela los informes de avance y los resultados.
- Hacerse responsable de reunir y verificar toda la información necesaria para validar la queja y/o apelación y notificar formalmente a la persona que se queja y/o apela, la finalización del proceso de tratamiento de quejas y/o apelaciones.
- Tener en cuenta los requisitos de confidencialidad en lo que respecta a la persona que se queja y al objeto de dicha queja.
- Toda queja fundamentada relativa a una persona certificada, será notificada por el Organismo de Certificación a la persona certificada en cuestión en un plazo razonable.

Todos quienes integramos CICB LATIN AMERICA S.A. somos conscientes y nos comprometemos a cumplir lo antes mencionado.



Octavio Loayza
GERENTE GENERAL
CICB LATIN AMERICA S.A.