

# PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN



Tus Reclamos y Requerimientos de Información, son prioridad para nosotros...

**¿Qué es un Reclamo?** Son comunicaciones presentadas por los usuarios o por terceros, expresando su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de los contratos o marco normativo vigente, o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés.

Toda reiteración por la **disconformidad** del usuario con la respuesta de la empresa, demora o falta de atención de un **reclamo** o de un **requerimiento**.

**¿Qué es un Requerimiento de Información?** Son las comunicaciones realizadas por los clientes o usuarios (incluso de terceros), con la que se busca una acción de la empresa, comprende la Consulta (se busca que la empresa brinde información dado el desconocimiento o duda de una operación, producto o servicio ofrecido o contratado con la empresa.) o Solicitudes de entrega de información sobre la relación que mantienen los usuarios con la empresa.

## Atención de Reclamos y Requerimientos:

Puedes presentar tu reclamo o tu requerimiento, de forma presencial o virtual, a través de nuestros **Canales de Atención** que se encuentran a su disposición:

- a. Si prefiere **Visitarnos**, será atendido en **Nuestra plataforma de Atención al Usuario**, de nuestra Red de Agencias y Oficinas.
- b. Si prefiere de manera **virtual**, será recepcionado en **Nuestra página Web** [www.cajadelsanta.pe](http://www.cajadelsanta.pe).

El aplicativo generará un código de registro (clave secreta), con el cual podrá efectuar el seguimiento de la atención. Posteriormente se le hará entrega de la constancia de reclamo a través de correo electrónico o en cualquiera de nuestras agencias u oficinas; en horario de oficina.

Cualquier consulta adicional que requiera, puede llamarnos al 043-483140 anexo 1160.



## Requisitos y Plazo de Atención:

**Al presentar** tu reclamo o requerimiento de información, debes brindar tus datos personales y de contacto; tratándose de persona jurídicas, la razón social y datos del representante legal debidamente acreditado.

Se debe indicar el lugar y/o forma, **cómo (carta a domicilio o correo electrónico)** se notifique la respuesta a su reclamo o requerimiento.

De ser necesario se requerirá documentación o información complementaria la cual deberá ser presentada en el plazo máximo de 2 días hábiles, de no ser así el reclamo será declarado improcedente.

**El plazo** para atender y dar una respuesta a un reclamo o requerimiento, **es de 30 días calendarios**, el mismo que podrá extenderse hasta por otro igual, siempre que la naturaleza del reclamo lo justifique. Dicha ampliación se te comunicará dentro del mencionado plazo, explicándole las razones de la demora, precisándote el plazo estimado de respuesta.

De no estar conforme con la respuesta a tu reclamo, puede presentar una **“Reconsideración”**, señalando o adjuntando información adicional de ser el caso. El plazo de atención, es el mismo de la atención del reclamo.

Si su reclamo no ha sido resuelto o no está de acuerdo con la respuesta del mismo, puede acudir:

**Servicio de Atención al Ciudadano de INDECOPI** o llamando al 0-800-44040 - Línea telefónica gratuita a nivel nacional o visitando su Página web [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe)



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



**Información brindada en cumplimiento de Circular SBS G-184-2015-Servicio de Atención a los Usuarios y conformidad con D.S. 011-2011-PCM- Reglamento de Libro de Reclamaciones”**

