

PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, REQUERIMIENTOS Y QUEJAS

Porque queremos mantenerte informado, te brindamos las pautas para un adecuado registro de tus reclamos, requerimientos y quejas

1. DEFINICIONES

¿QUÉ ES UN RECLAMO?

Los Reclamos son comunicaciones presentadas por los usuarios o terceros en nombre de los usuarios; relacionados únicamente con los productos y servicios contratados, o con las operaciones asociadas a estos, en las que expresan su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o en el marco normativo vigente manifestando presunta afectación de su legítimo interés.

Adicionalmente, se considera reclamo a toda reiteración que se origina como consecuencia de la disconformidad del usuario respecto de la respuesta emitida por La Caja, o por la demora o falta de atención de un reclamo o de un requerimiento.

¿QUÉ ES UN REQUERIMIENTO?

Los requerimientos son las comunicaciones realizadas por los usuarios o por terceros en nombre de los usuarios, por la que se busca una acción por parte de La Caja y comprenden la atención de: consultas, solicitudes de información y otras solicitudes,

- a. Consultas: Son las comunicaciones por las que se busca que la Caja proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación, producto o servicio ofrecido o contratado.
- b. Solicitudes de entrega de información sobre la relación que mantiene el usuario con la Caja.
- c. Otras solicitudes distintas a las indicadas en el inciso b, siempre que no se encuentren en los supuestos indicados en el párrafo 2 que señala los aspectos que no pueden considerarse como requerimientos.

¿QUÉ ES UNA QUEJAS?

Una Queja representa la disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o malestar o descontento respecto a la atención al público.

2. ¿CUÁLES SON NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN?

Para el registro de tus requerimientos y quejas, La Caja pone a tu disposición los siguientes canales de atención:

- Red de oficinas de atención al público: A través de la Plataforma de operaciones
- Página Web: Ingresa a la página web: www.cajadelsanta.pe y déjanos tu requerimiento.

Para el registro de tus reclamos, La Caja pone a tu disposición los siguientes canales de atención:

- Red de oficinas de atención al público: A través de la Plataforma de operaciones. En cada una de nuestras oficinas mantenemos a tu disposición el Libro de Reclamaciones físico. También puede presentar el documento escrito de su reclamos, requerimiento, queja y /o sugerencias al responsable de atención al usuario. La Caja emitirá copia del formulario por el reclamo presentado.
- Página Web: Ingresa a la página web www.cajadelsanta.pe
A través de la página Web podrás registrar tus reclamos, requerimientos y quejas y/o adjuntar la información que creas conveniente.
- Vía Telefónica: Comunícate con el teléfono 043-483140 Anexo 1000. Servicio disponible de lunes a viernes de 08:30 a 1:00 p.m. y 3.30 a 7.00 p.m. y sábados de 09.00 a 1 p.m.
En estos casos Ud. Deberá proporcionar al operador el motivo de su reclamo y los datos correspondientes (identificación y características de la operación materia de reclamo.

3. QUÉ INFORMACIÓN NECESITAMOS PARA LA RECEPCIÓN Y REGISTRO DE UN RECLAMO?

Consiglar datos de identificación del usuario (Nombres completos, DNI, Dirección, teléfono fijo, teléfono celular y correo electrónico)

- Descripción de la operación, servicio y/o producto del reclamo
- Detalle del motivo del reclamo, requerimiento o queja
- Canal de respuesta, según elección del usuario

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

4. ¿CUÁLES SON LOS PASOS A SEGUIR PARA UN ADECUADO REGISTRO DE TU RECLAMO, REQUERIMIENTO O QUEJA?

1. Identifica si tu caso corresponde a un reclamo, requerimiento o queja.
2. Registra tu reclamo, requerimiento o queja mediante nuestros canales disponibles. No olvides elegir el medio de respuesta deseado.
3. Una vez registrado tu reclamo, requerimiento o queja, obtendrás un cargo y/o código del Reclamo.
4. Dependiendo de la complejidad del reclamo o requerimiento La Caja podrá solicitarte información y/o documentación adicional, otorgando un plazo de (02) días hábiles para su presentación, caso contrario este podrá ser anulado

5. ¿A TRAVÉS DE QUE MEDIO PUEDO RECIBIR LA RESPUESTA?

El cliente elige el medio de respuesta y puede ser:

- Medio físico: Envío al domicilio indicado por el usuario.
- Medio virtual: Envío al correo electrónico indicado por el usuario.
- Medio presencial: Puesta a disposición en agencia.

Un tercero podrá presentar un reclamo o requerimiento a nombre del usuario; Sin embargo, la respuesta de la Caja será remitida a la dirección domiciliaria o al correo electrónico registrado por el usuario.

6. PLAZO DE ATENCIÓN

Los reclamos y requerimientos serán atendidos en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, el cómputo del plazo se inicia a partir del día siguiente hábil de su presentación. Este plazo se puede extender, excepcionalmente, siempre que, por la naturaleza del reclamo o requerimiento, requieran el pronunciamiento previo de un tercero.

Si no te encuentras conforme con la respuesta emitida por La Caja, puedes acudir a las siguientes instancias:



Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOP o llamando al 0-800-44040 - Línea telefónica gratuita a nivel nacional o visitando su Página web www.indecopi.gob.pe



Plataforma de Atención al Usuario (PAU) de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFPs - SBS

*Información brindada en cumplimiento a la Resolución SBS N° 04036-2022:
Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, y de conformidad con el D.S.
011-2011 PCM- Reglamento de Libro de Reclamaciones” y sus modificatoria*

RUC 20114105024

CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DEL SANTA