

Procedimiento de **ATENCIÓN**  
**DE REQUERIMIENTO Y SUGERENCIAS**



*Cree en ti!*

## ATENDEMOS TUS REQUERIMIENTOS



**Estimado Cliente**, en Caja Maynas queremos brindarle el mejor servicio, por eso hacemos de su conocimiento que para la atención de sus requerimientos deberá tener en cuenta la siguiente información:

### ¿Qué es un requerimiento?

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 empresa, entre ellas tenemos:

**Consultas:** Son las comunicaciones por las que se busca que Caja Maynas proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación, producto o servicio ofrecido o contratado con nuestra Institución.

**Solicitudes:** Son las solicitudes de entrega o puesta a disposición de información que Caja Maynas posee sobre la relación que mantienen los usuarios con nuestra Institución.

### ¿Cuánto tiempo debo esperar para recibir la respuesta a un requerimiento?

Recuerde que luego de ingresar su requerimiento, un equipo especializado analizará su caso para darle una respuesta en el menor tiempo posible, teniendo como plazo máximo de atención 30 días calendario. Este plazo puede extenderse excepcionalmente, siempre que la naturaleza de su requerimiento lo justifique; dicha ampliación le será comunicada dentro del mencionado plazo, explicándole las razones de la demora, además de precisarle el plazo estimado de respuesta.

### ¿Qué más deberías tener en cuenta?

Le recordamos, que en caso su requerimiento sea presentado por otra persona, ésta deberá acercarse a una oficina de nuestra red de agencias con una carta simple donde indique que se encuentra debidamente autorizada por su persona para presentarlo. Tener en cuenta que, según el tipo de requerimiento, se podría solicitar alguna documentación sustentatoria adicional.

## PASOS A SEGUIR PARA PRESENTAR SU REQUERIMIENTO

Si lo efectúa en cualquier oficina de nuestra red de agencias:

- ✓ Apersónese a la plataforma de Asesoría al Cliente.
- ✓ El personal responsable, registrará los datos necesarios en nuestro sistema.
- ✓ Se le hará entrega de una constancia de su requerimiento, previa firma de conformidad del registro efectuado.

## ESCUCHAMOS TUS SUGERENCIAS

Estimado Cliente, su opinión es importante para la mejora de nuestros servicios, por ello Caja Maynas pone a su disposición los siguientes canales para el registro de su sugerencia.

### Si lo efectúa en cualquier oficina de nuestra red de agencias:

- ✓ Apersónese al lugar donde está ubicado el "Buzón de Sugerencias" o la Plataforma de Asesoría al Cliente.
- ✓ Tome una cartilla de sugerencias o solicítelo al personal responsable y procede a llenarla.
- ✓ Inserte su cartilla con la sugerencia por la ranura del buzón.