

Procedimiento de **ATENCIÓN
DE QUEJAS Y RECLAMOS**



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 quejas y reclamos deberá tener en cuenta la siguiente información:

¿Qué es una queja?

Son comunicaciones presentadas por los usuarios mediante la cual expresa el malestar o descontento respecto a la atención recibida.

¿Qué es un reclamo?

Son comunicaciones presentadas por los usuarios o por terceros en nombre de los usuarios, expresando su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos.

Asimismo, se incluye como reclamo la REITERACIÓN que se origina como consecuencia de la disconformidad respecto de la respuesta emitida por Caja Maynas.

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

Recuerde que luego de ingresar su reclamo, nuestro personal responsable 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 del reclamo 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.

Si no estoy de acuerdo con la respuesta a mi reclamo ¿Qué puedo hacer?

De no estar conforme con el resultado de su reclamo, usted podrá solicitar la "Reiteración" del mismo, la cual será evaluada para confirmar o modificar el resultado si el caso lo amerita. Adicionalmente, de considerarlo pertinente, Usted podrá acudir a otras instancias como el INDECOPI o a la Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

¿Qué más debería tener en cuenta?

Le recordamos, que en caso su reclamo 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 autorizado por su persona para presentarlo. Tener en cuenta que, según el tipo de su reclamo, se podría solicitar alguna documentación sustentatoria adicional.

PASOS A SEGUIR PARA PRESENTAR SU QUEJA O RECLAMO

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 Libro de Reclamaciones Virtual.
- ✓ Se le hará entrega de una constancia de su queja o reclamo, previa firma de conformidad del registro efectuado.

Si lo efectúa a través de nuestro Call Center:

Podrá comunicarse con nosotros a nuestro Fono Maynas, durante las 24 horas del día, los 365 días del año, llamando a los siguientes números:

- ✓ 065 581800 o 0 801 10 700 opción 6
- ✓ Para registrar su queja o reclamo la operadora le solicitará los datos necesarios para la validación correspondiente.
- ✓ Registrada la información, le proporcionará el número de la queja o reclamo como constancia del registro. Asimismo, la constancia de su registro será enviada a su correo electrónico, en caso lo tuviese.