

Estimado Cliente, para la atención de sus comunicaciones deberá tener en cuenta la siguiente información y procedimiento a seguir:

## 1. ¿Qué es un reclamo?

Es la insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de Caja Maynas a las obligaciones contempladas en el contrato o marco normativo vigente, o manifestando la 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 empresa, o por la demora o falta de atención de un reclamo o de un requerimiento.

## 2. ¿Qué es una queja?

Es el malestar o descontento respecto a la atención recibida por parte de nuestro personal.

## 3. ¿Qué son los requerimientos?

Son las comunicaciones por las que se busca una acción por parte de la empresa y comprenden la atención de: consultas, solicitudes y otras solicitudes.

- Consultas, comunicaciones por las que se busca que la empresa proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación, producto o servicio ofrecido o contrato con la empresa.
- Solicitudes de entrega o puesta a disposición de información que la empresa posee sobre la relación que mantienen los usuarios con la empresa.
- Otras solicitudes distintas a las indicadas en el punto b.

## 4. ¿Quién puede presentar un reclamo, queja o requerimiento?

En el caso de personas naturales, el titular del producto o servicio contratado, y para el caso de personas jurídicas, el representante legal de la empresa.

Asimismo, si el reclamo, queja o requerimiento es presentado por un tercero en nombre del titular, deberá presentar la documentación pertinente que demuestre su representación. Según el tipo de comunicación se podrá solicitar documentación adicional.

## 5. ¿Qué tipo de Libro de Reclamaciones tiene Caja Maynas?

Para la presentación de sus comunicaciones, Caja Maynas cuenta con el Libro de Reclamaciones Virtual.

## 6. ¿Cuál es la información mínima requerida?

Para la adecuada atención de sus comunicaciones, le solicitaremos los siguientes datos:

- Nombre y Apellidos
- Tipo y Número de Documento Oficial de Identidad (DOI)
- Dirección Domiciliaria y referencia
- Correo electrónico y Número de teléfono de contacto
- Detalle de la comunicación
- Documentación adicional según el tipo de comunicación (si corresponde)

PCAU.09.2021-P1

## 6. ¿Cuáles son los canales disponibles?

Los canales disponibles puestos a su disposición son:

- a. **Red de Agencias:** Plataforma de Asesoría de Cliente
- b. **Fonomaynas:** Comunicándose a los números 065 581800 o 080110700
- c. **Página web:** [www.cajamaynas.pe](http://www.cajamaynas.pe) en la opción de Libro de Reclamaciones

## 7. Pasos a seguir para presentar su comunicación:

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

Apersónese a la plataforma de Asesoría al Cliente, donde el personal responsable, le brindará atención preferente y registrará el detalle de su comunicación. Se hará entrega de la constancia de su registro.

### Si lo efectúa a través de nuestro Fonomaynas:

Comuníquese a los números 065 581800 o 0 801 10 700, donde el operador registrará el detalle de su comunicación, previa validación de sus datos personales, y le brindará el código de su registro. Asimismo, la constancia del registro será enviada a su correo electrónico, en caso lo tuviese.

### Si lo efectúa a través de nuestra página web:

Deberá registrar la información mínima requerida en nuestro Libro de Reclamaciones. Para realizar el registro clic aquí: <http://sgrr.cajamaynas.pe/>

## ¿A través de que medio puedo recibir la respuesta?

El cliente puede elegir si desea recibir la respuesta a la dirección domiciliaria o correo electrónico consignado en la constancia del registro.

## ¿Cuál es el plazo de atención?

De acuerdo a la Circular G-184-2015, Caja Maynas brindará respuesta al reclamo, queja o requerimiento en un plazo no mayor a treinta días (30) calendarios de haber sido presentados. Este plazo puede extenderse excepcionalmente siempre que la naturaleza del caso lo justifique; dicha ampliación le será comunicada dentro del mencionado plazo en el medio de respuesta pactado, explicándole las razones de la demora.

## Si no estoy de acuerdo con la respuesta ¿Qué puedo hacer?

De no estar conforme con la respuesta, puede ingresar nuevamente su comunicación a través de nuestros canales puestos a disposición, la misma que será evaluada para confirmar o modificar el resultado, si el caso lo amerita.

Adicionalmente, de considerarlo pertinente, podrá acudir a otras instancias como el Indecopi o la Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

PCAU.09.2021-P2