



Procedimiento de atención de Quejas, Reclamos y Requerimientos

Resolución SBS N° 04036-2022

CAJA MAYNAS S.A.

RUC: 20103845328

Procedimiento de atención de quejas, reclamos y requerimientos



En Caja Maynas queremos brindarte el mejor servicio, por eso para la atención de sus quejas, reclamos y requerimientos, ponemos a su disposición la siguiente información:

i. Definiciones:

- **Reclamo:** 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.

- **Queja:** Malestar o descontento respecto a la atención recibida por parte de nuestro personal.
- **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.
 - a) 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.
 - b) Solicitudes de entrega o puesta a disposición de información que la empresa posee sobre la relación que mantienen los usuarios con la empresa.
 - c) Otras solicitudes distintas a las indicadas en el punto b.

ii. ¿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.

El reclamo, queja o requerimiento podrá ser presentado por un tercero en nombre del titular; según el tipo de comunicación la Caja podrá solicitar documentación adicional. Asimismo, la respuesta a la comunicación será remitida al cliente titular.

iii. ¿Qué tipo de Libro de Reclamaciones tiene Caja Maynas?

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

iv. ¿Cuál es la información mínima requerida?

Para la adecuada atención de sus comunicaciones, le solicitaremos como mínimo 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)
- Pedido del consumidor.

Procedimiento de atención de quejas, reclamos y requerimientos



v. ¿Cuáles son los canales disponibles?

Los canales disponibles puestos a su disposición son:

- a. **Red de Agencias:** Plataforma de Operaciones
- b. **Fonomaynas:** Comunicándose a los números 065 581800 o 080110700
- c. **Página web:** www.cajamaynas.pe en el siguiente link <https://www.cajamaynas.pe/reclamaciones/>

vi. ¿A través de que medio puedo recibir la respuesta?

El cliente puede elegir si desea recibir la respuesta a través de los siguientes medios:

- a. Dirección domiciliaria.
- b. Correo electrónico.
- c. Oficina (Red de agencias).

vii. ¿Cuál es el plazo de atención?

De acuerdo a la normativa vigente, Caja Maynas brindará respuesta al reclamo, queja o requerimiento en un plazo no mayor a quince días (15) hábiles (contados desde el día hábil, posterior al registro). Este plazo puede extenderse excepcionalmente siempre que la naturaleza del caso requiera el pronunciamiento de un tercero; dicha ampliación le será comunicada dentro del mencionado plazo en el medio de respuesta pactado, explicándole las razones de la demora.

viii. 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. De igual manera, podrá acudir a otras instancias como el Indecopi o la Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.