

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE CONSULTAS, SUGERENCIAS, QUEJAS O RECLAMOS

Estimado Cliente, Caja Paita S.A., pone a su disposición los canales por los cuales puede presentar un reclamo, para ello deberá seguir el siguiente procedimiento:

➤ **Si efectúa una queja o reclamo de manera presencial (verbal o escrita) en cualquiera de nuestra red de agencias:**

- Acérquese a ventanilla de Atención al Usuario - Operaciones, o quien hace sus veces, que se encuentra debidamente señalizada, en cualquiera de nuestra red de agencias a nivel nacional.
- Auxiliar/Asistente de Operaciones, le entregará el Libro de Reclamaciones que contiene los Formularios de Quejas y Reclamos, indicándole cómo completar el mismo (consignar datos personales, sucesión de hechos, y de ser necesario, deberá adjuntar documentos que sustenten dicha queja o reclamo). En caso el cliente presentara carta simple, ésta deberá contener adjunto el Formulario de Quejas y Reclamos. Si se trata de un representante(s) de una empresa jurídica, deberá indicar la razón social, domicilio, número telefónico (de ser el caso), número de Registro único de contribuyente (RUC) y adjuntar copia simple y vigente de los poderes del Representante Legal.
- Cliente procede a registrar datos establecidos en el Formulario de Quejas y Reclamos.
- Auxiliar/Asistente de Operaciones, le entregará una copia del ejemplar de su queja o reclamo, previa firma de conformidad con el registro efectuado, asimismo le precisará que el plazo de respuesta es no mayor a 30 días calendario, de acuerdo a lo establecido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs.(I)."

➤ **Si lo efectúa a través de nuestra Página Web (Internet):**

- Ingrese a nuestra página web www.cajapaita.pe y haga clic en el icono de la opción "Atención al Cliente".
- El sistema le presentará un formato virtual en donde usted deberá consignar los datos necesarios para formalizar su consulta, sugerencia, queja, o reclamo.
- Finalmente haga clic en la opción "Enviar".
- Recuerde que su consulta, sugerencia, queja, o reclamo, tendrán validez y se responderán oportunamente, en la medida que usted complete toda la información solicitada en dicho formato.

Importante: De no encontrarse conforme con la respuesta brindada, a su reclamo, tiene expedito su derecho para acudir a otras instancias como son Indecopi o SBS – Plataforma de Atención al Usuario.

(I) En caso que por su naturaleza o complejidad, el reclamo requiera un plazo mayor para su atención, se le informará al cliente explicando los motivos sustentados de la demora.

GERENCIA MANCOMUNADA

Paita, 03 de agosto del 2017.