



## **GUIA PARA LA ATENCIÓN QUEJAS Y/O RECLAMOS, REQUERIMIENTOS, CONSULTAS Y SUGERENCIAS**

Estimado Cliente, CAJA PAITA S.A., pone a su disposición el canal por el cual puede presentar un reclamo o queja, requerimiento, consulta o sugerencia, para ello deberá seguir el siguiente procedimiento:

### **Efectúe su queja o reclamo de manera presencial en cualquiera de nuestra red de agencias:**

1. 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.
2. Auxiliar/Asistente de Operaciones, le entregará el Libro de Reclamaciones que contiene el Formulario 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), asimismo deberá consignar el canal de notificación de respuesta.

En caso el cliente presentara su reclamo o queja mediante carta simple, se le hará entrega del Libro de Reclamaciones para que traslade su reclamo o queja ello de acuerdo a lo indicado en su carta.

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.

3. Cliente procederá con el registro del reclamo o queja en el Libro de Reclamaciones consignado los datos establecidos en el Formulario de Quejas y Reclamos.
4. 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 de 15 días hábiles de recibido el reclamo o queja, de acuerdo a lo establecido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> En caso que por su naturaleza o complejidad, el reclamo o queja, requerimiento y/o solicitud requiera un plazo mayor para su atención, se le informará al cliente explicando los motivos sustentados de la demora.

**Si efectúe su requerimiento o solicitudes de manera presencial en cualquiera de nuestra red de agencias**

1. 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.
2. Presente se requerimiento o solicitud, el Auxiliar/Asistente de Operaciones recibirá y leerá el documento de la referencia y procederá con la recepción del mismo; dicho requerimiento o solicitud deberá consignar los canales de notificación de respuesta.
3. Auxiliar/Asistente de Operaciones le indicará que el plazo para la notificación de su respuesta es de 15 días hábiles de recibido el documento.

**Si efectúa consultas y/o sugerencias a través de nuestra Página Web (Internet):**

1. Ingrese a nuestra página web [www.cajapaita.pe](http://www.cajapaita.pe) deslice hasta la parte final y ubique el siguiente icono, cuya denominación es "Contáctenos".



2. El sistema le presentará un formato virtual en donde usted deberá consignar los datos necesarios para formalizar su consulta y/o sugerencia.
3. Finalmente haga clic en la opción "Enviar".
4. Recuerde que su consulta y/o sugerencia 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.

**GERENCIA MANCOMUNADA**