

GUÍA DE ATENCIÓN

DE QUEJAS, RECLAMOS, REQUERIMIENTOS, CONSULTA Y SUGERENCIAS

En Caja Municipal de Paita S.A, queremos ofrecerle un excelente servicio, es por eso que, para la atención de sus quejas, reclamos y requerimientos; ponemos a su disposición la siguiente información:

CONCEPTO

•**Reclamo:** Insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o en el 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:** Disconformidad no relacionada a los productos o servicios; o malestar o descontento respecto a la atención al público.

•**Requerimiento:** Son las comunicaciones por las que se busca una acción por parte de la empresa, comprendiendo los siguientes aspectos:

a)Consultas: Entendidas como las 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 contratado con la empresa.

b)Solicitudes de entrega o puesta a disposición de información y/o documentación que la empresa posee sobre la relación que mantiene o mantuvo con los usuarios.

c)Otras solicitudes distintas a las indicadas en el punto b.

CANALES DISPONIBLES

1. Atención de Reclamos y Quejas: Para formular reclamos y quejas sobre nuestros productos y servicios, utilice los siguientes canales de atención, que ponemos a tu disposición:



- Plataforma de atención de nuestra red de agencias y EOB´s a nivel nacional.
- Link del “Libro de Reclamaciones” en nuestra página web www.cajapaita.pe/libro-de-reclamaciones/

2. Atención de Requerimientos: Los requerimientos (consultas, solicitudes de entrega de información u otras solicitudes) sólo serán atendidos a través de:

- Plataforma de atención de nuestra red de agencias y EOB´s a nivel nacional.
- Link de Requerimientos en nuestra página web www.cajapaita.pe/requerimientos/

PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS EN NUESTRA RED DE AGENCIAS Y EOB´S

El cliente y/o usuario puede efectuar su reclamo o queja de manera presencial en cualquiera de nuestra red de agencias y EOB´s, en ventanilla de atención al Usuario – Operaciones, teniendo en cuenta lo siguiente:

1. Auxiliar/Asistente de Operaciones, le entregará el Libro de Reclamaciones Físico que contiene el Formulario de Quejas y Reclamos, indicándole cómo completar el mismo (consignando sus 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.

2. Posteriormente de haber verificado los detallado en el Libro de Reclamaciones, le entregará una copia del ejemplar de su queja o reclamo, previa firma de conformidad con el registro efectuado, asimismo le

PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS O SOLICITUDES EN NUESTRA RED DE AGENCIAS Y EOB'S

1. Presente su 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.
2. Auxiliar/Asistente de Operaciones le indicará que el plazo para la notificación de su respuesta es de 15 días hábiles de recibido el documento.

¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE MI REQUERIMIENTO Y/O RECLAMO?

Es necesario registrar el "Formulario de Atención de Reclamo, Queja y/o Requerimiento" a través de los canales de atención señalados en el punto anterior, según sea el tipo de la comunicación, deberá adjuntar la documentación sustentatoria (ejemplo: voucher, estados de cuenta, etc).

Para la correcta atención de un reclamo, queja o requerimiento, le solicitaremos como mínimo los siguientes datos:

1. Nombres y Apellidos
2. Tipo y Número de Documento Oficial de Identidad (DOI)
3. Dirección Domiciliaria
4. Correo electrónico
5. Número de teléfono de contacto
6. Detalle de la reclamo, queja o requerimiento
7. Documentación adicional según el tipo de comunicación (en caso corresponda)
8. Pedido del cliente y/o usuario.

¿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 mismo que 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.

El reclamo, queja o requerimiento podrá ser presentado por un tercero en nombre del titular; según el tipo de comunicación.

De ser necesario Caja Municipal de Paita S.A requerirá al cliente y/o usuario documentación adicional o información complementaria la cual deberá ser presentada en el plazo de 3 días hábiles perentorios; de no ser así el reclamo o queja será declarado improcedente.

La respuesta a la comunicación será remitida únicamente al cliente titular salvo que, el tercero presente un poder inscrito en Registros Públicos.

PLAZO DE ATENCIÓN

Los reclamos, quejas y requerimientos serán atendidos en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, el cómputo del plazo se inicia a partir del día siguiente hábil de su presentación. Este plazo puede extenderse, excepcionalmente, siempre que la naturaleza del reclamo, queja o requerimiento, requieran el pronunciamiento previo de un tercero; dicha ampliación será comunicada dentro del mencionado plazo en el medio de respuesta pactado, explicándole las razones de la demora.

¿CUÁLES SON LOS MEDIOS DE RESPUESTA A DISPOSICIÓN DE LOS USUARIOS PARA LA NOTIFICACIÓN DE RESPUESTA AL RECLAMO, QUEJA Y REQUERIMIENTO PRESENTADO?

El cliente y/o usuario deberá consignar o indicar el canal donde desea se le notifique la respuesta, tales como:

- Comunicación escrita a su domicilio.
- Comunicación escrita a su correo electrónico.
- Respuesta se encuentre disponible en oficina y EOB's de atención al público que mantiene Caja Municipal de Paita S.A.

Importante: De no consignar el canal de respuesta, Caja Municipal de Paita S.A remitirá la respuesta al correo electrónico, aplicativo móvil (whatsapp) o domicilio indistintamente.

EN CASO NO ESTÉ DE ACUERDO CON LA RESPUESTA EMITIDA

El cliente y/o usuario, de no estar conforme con la respuesta emitida, puede ingresar nuevamente su comunicación a través de nuestros canales puesto a disposición de agencias o EOBS a la página web www.cajapaita.pe; Asimismo, tiene expedito su derecho para acudir a otras instancias como el Indecopi o la Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

SI EFECTÚA CONSULTAS Y/O SUGERENCIAS A TRAVÉS DE NUESTRA PÁGINA WEB

1. Ingrese a nuestra página web 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.

