

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN

¿QUÉ ES UN RECLAMO?

Son comunicaciones presentadas por los usuarios o por **terceros**, expresando su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el **incumplimiento de los contratos o marco normativo vigente**, o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés.

Toda reiteración por la **disconformidad** del usuario con la respuesta de la empresa, demora o falta de atención de un **reclamo** o de un **requerimiento**.

¿QUÉ ES UN REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN?

Son las comunicaciones realizadas por los clientes o usuarios (incluso de terceros), con la que se busca una acción de parte de Caja Huancayo, comprende la **Consulta** (se busca que Caja Huancayo brinde información dado el desconocimiento o duda de una operación, producto o servicio ofrecido o contratado.) o **Solicitudes** de entrega de información sobre la relación que mantienen los usuarios con Caja Huancayo.

¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIOS PUEDO PRESENTAR MI RECLAMO O REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN?

Ud. Puede presentar sus **consultas, reclamos o requerimientos de información** a través de:

- Red de oficinas y agencias a nivel nacional con el personal encargado de atender un reclamo, consulta o requerimiento de información, quien estará debidamente identificado.
- Correo electrónico para reclamos: reclamos@cajahuancayo.com.pe
- Correo electrónico para requerimiento de Información: atencioneconsultas@cajahuancayo.com.pe
- Portal web: www.cajahuancayo.com.pe zona ATENCIÓN AL CLIENTE.
- Central Telefónica (064) - 481000, o mediante la línea gratuita 0800 - 10064 (desde un teléfono fijo).

¿A TRAVÉS DE QUÉ MEDIOS PUEDO RECEPCIONAR LA RESPUESTA DE MI RECLAMO O REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN?

Ud. Puede elegir recibir la respuesta por cualquiera de los medios que se detallan a continuación:

- Físico: Comunicación escrita a su **domicilio**.
- Electrónico: Comunicación escrita a su **correo electrónico**.

¿CUÁLES SON LOS REQUISITOS PARA PRESENTAR UN RECLAMO O REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN?

Ud. deberá registrar la siguiente información:

- Apellidos y nombres completo o razón social en el caso de personas jurídicas.
- Número de DNI o RUC.

- Dirección Domiciliaria actual (indicando referencia).
- Correo Electrónico.
- Número telefónico.
- En caso de reclamo, el producto materia del reclamo (ejemplo: cuenta de ahorro, a plazo, CTS, crédito de consumo, etc.).
- Detalle del Requerimiento de Información o Reclamo (En la medida que el usuario y/o cliente tenga documentos que sustente el reclamo deberá anexarlos al documento presentado).
- Los reclamos o requerimientos de información presentados por un tercero en representación del cliente, deberán consignar los datos del tercero y del cliente, asimismo, adjuntar el poder correspondiente con firma legalizada, otorgado por el cliente, en el cual se le faculte el registro y recepción de información del reclamo o requerimiento de información.

En los casos en que el usuario omita alguno de los requisitos señalados, el reclamo o requerimiento de información será anulado.

¿CUÁL ES EL PLAZO MÁXIMO PARA ATENDER UN RECLAMO O REQUERIMIENTO DE INFORMACIÓN?

De acuerdo a lo indicado en la Circular SBS G-184-2015, el resultado de los reclamos o requerimientos de información deben ser comunicados a los usuarios a través del medio de respuesta elegido en un plazo **no mayor a 30 días calendarios**, contados desde la presentación hasta su notificación, pudiendo ser ampliado por circunstancias excepcionales o por tratarse de un reclamo considerado complejo. En ambos casos se pondrá de conocimiento del usuario dentro de los 30 días de plazo establecido por la normativa, donde se le explicaran las razones y se le comunicará la ampliación del plazo de respuesta, hasta por un nuevo plazo de 30 días, pudiendo ser resuelto antes del mismo.

Importante:

En atención al Decreto Supremo N° 006-2014-PCM que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor. Contamos con el Libro de Reclamaciones Virtual; adicionalmente tenemos un Libro de Reclamaciones Físico denominado "Libro de Reclamaciones de Respaldo", el mismo que será puesto a disposición del usuario cuando no pueda efectuarse por el Libro de Reclamaciones Virtual o ante su pedido de forma inmediata.

De no estar conforme con el resultado de su reclamo, usted podrá solicitar por escrito "Reconsideración" al mismo, debiendo para ello anexar nuevas evidencias que sustenten su reclamo.

Adicionalmente se informa a los usuarios que cuentan también con instituciones gubernamentales como INDECOPI y la SBS a través de su Plataforma de Atención al Usuario (PAU) para presentar sus reclamos o reconsideraciones según sea el caso.