

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS

¿QUÉ ES UN RECLAMO?

Son comunicaciones presentadas por los usuarios o terceros en nombre de los usuarios, relacionados únicamente con los productos y servicios contratados, o con las operaciones asociadas a estos, en las que expresan su 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.

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?

Son las comunicaciones realizadas por usuarios o terceros, por la que se busca una acción de la empresa, comprende la consulta (se busca que la empresa proporcione determinada información ante el desconocimiento o duda relacionada a la operación, producto o servicio ofrecido o contratado con la empresa) o solicitudes de entrega de información y/o documentación sobre la relación que mantienen los usuarios con Caja Huancayo.

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

Tiene a su disposición los siguientes canales para el registro de reclamos o requerimientos:

- Red de agencias a nivel nacional: con el personal encargado de atender un reclamo o requerimiento, quien estará debidamente identificado.
- Portal web: www.cajahuancayo.com.pe, sección "Atención al cliente"
- Correo electrónico para reclamos: reclamos@cajahuancayo.com.pe
- Correo electrónico para requerimientos: atenciodeconsultas@cajahuancayo.com.pe
- 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?

Tiene la opción de elegir la respuesta a su reclamo o requerimiento a través de los siguientes canales:

- Físico: Comunicación escrita a su domicilio.
- Electrónico: Comunicación escrita a su correo electrónico.
- Agencia: Comunicación escrita puesta a disposición en nuestra red de agencias.

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

El usuario deberá completar los datos solicitados en el formato de reclamo y/o formato de requerimiento, tales como:

- ✓ Apellidos y nombres completos o razón social en el caso de personas jurídicas
- ✓ Tipo y número de documento de identidad
- ✓ Dirección domiciliaria actual (indicando referencia)
- ✓ Correo electrónico
- ✓ Número telefónico
- ✓ Medio de respuesta (físico, electrónico o agencia)
- ✓ Monto reclamado, en caso corresponda
- ✓ Detalle del requerimiento o reclamo (en la medida que el usuario tenga documentos que sustente el reclamo deberá anexarlos al registro y/o documento presentado)
- ✓ Petición del usuario, en caso de reclamos

En caso el reclamo y/o requerimiento sea presentado por un tercero, éste no requerirá acreditar representación, sin embargo, la respuesta al reclamo o requerimiento será remitida directamente al usuario a través de cualquier canal que haya registrado en nuestra institución.

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

- Plazo de atención de reclamos: Caja Huancayo resolverá el reclamo en un plazo no mayor a (15) días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de su presentación, a excepción de los reclamos sobre microseguros, los cuales serán resueltos en un plazo de (15) días calendario.
- Plazo de atención de requerimientos: Caja Huancayo atenderá el requerimiento en un plazo no mayor a (15) días hábiles contados a partir del día siguiente hábil de su presentación.

En ambos casos, los plazos podrán extenderse siempre que se requiera el pronunciamiento previo de un tercero.

IMPORTANTE:

- Caja Huancayo cuenta con un Libro de Reclamaciones VIRTUAL, asimismo, contamos con un "Libro de Reclamaciones de Respaldo", el mismo que será puesto a disposición del usuario cuando no sea posible el uso del Libro de Reclamaciones Virtual.
- De no estar conforme con el resultado de su reclamo, el usuario puede solicitar el registro de un reclamo por "Reconsideración", debiendo para ello

anexar nuevas evidencias que sustenten su reclamo; asimismo, tiene la opción de recurrir a otra instancia (INDECOPI) para presentar sus reclamos o reconsideraciones.

Caja Huancayo tiene la obligación de difundir información de conformidad al Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante resolución SBS N°3274-2017 y al Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, aprobado mediante resolución SBS N°04036-2022.