



Atención de reclamos y requerimientos de información



Atención de reclamos y requerimientos de información

¿Qué es un reclamo?

Es la comunicación presentada por los usuarios o por terceros en nombre de los usuarios, expresando su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por incumplimiento de obligaciones contempladas en los contratos o 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 requerimiento.

RECUERDE QUE EL REGISTRO DE RECLAMOS TIENE ORDEN DE ATENCIÓN PREFERENTE

● ¿Qué tipo de Libro de Reclamaciones tiene Caja Arequipa?

Caja Arequipa cuenta con el Libro de Reclamación Virtual en nuestra red de Oficinas de atención al público en el que contará con el apoyo de personal especializado para su registro.

● ¿Quién puede presentar un reclamo?

En el caso de persona natural, el titular del producto; y para el caso de persona jurídica, el representante legal de la empresa.

En caso de menor de edad, deberá ser ingresado por uno de los padres o apoderado.

● ¿Cómo se puede presentar un reclamo?

Antes de solicitar un reclamo, te sugerimos verificar las condiciones del producto o servicio contratado. Consúltalas en tu contrato, tarifario y material publicitario en nuestra página web www.cajaarequipa.pe.

Si después de ello considera conveniente, tenemos los siguientes canales que ponemos a su disposición:

Personal:

Acérquese al responsable de "Atención al Usuario" en cualquiera de las agencias de la Caja Arequipa a nivel nacional.

Con Escrito:

Presente el documento escrito al responsable de "Atención al Usuario" en cualquiera de nuestras oficinas.

Electrónico:

Link "Libro de Reclamaciones" de nuestra página web www.cajaarequipa.pe.

Teléfono:

Teléfono: (051) (054) 381580

Servicio disponible de lunes a viernes de 08:30 a 18:30 hrs. y sábados de 09.00 a 18.00 hrs.

● ¿Qué debe incluir en su reclamo?

- Nombres y Apellidos,
- Tipo y Número de Documento de Identidad (de preferencia adjuntar copia),
- Dirección de Respuesta: correo electrónico o domicilio,
- Número de Teléfono para contacto (fijo y celular de preferencia),
- Detalle de Reclamo,
- Monto reclamado (si corresponde),
- Copia del documento que sustente el motivo del reclamo (dependiendo el tipo de reclamo),
- Firma.

● ¿En cuánto tiempo tendrá la respuesta?

Caja Arequipa resolverá el reclamo en un plazo no mayor a 15 días hábiles, pudiendo ampliar el plazo previa comunicación al consumidor; en el caso de reclamos relacionados a Seguros, se resolverán en un plazo no mayor a 15 días calendario. El reclamo ingresado se contabilizará a partir del día siguiente hábil de su presentación.

● ¿Qué sucede si no está conforme con la respuesta que dan a mi reclamo?

Si esto llegara a ocurrir, puede solicitar una **Reconsideración** al reclamo, para una segunda evaluación de su caso, adjuntando información adicional que sustente su pedido.

Usted puede acceder a otras instancias como la Plataforma de Atención al Usuario de la SBS y el INDECOPI.

¿Qué es un Requerimiento de Información?

Son comunicaciones realizadas por los usuarios o por terceros en nombre de los usuarios, por la que se busca una acción por parte de la empresa.

Tenemos a su disposición los canales Personal y Con Escrito en nuestra red de agencias a nivel nacional:

- Estado de cuentas (ahorros) que no sean atendidos de forma inmediata.
- Certificado de no adeudo (a partir de la segunda emisión).
- Constancia de retención de ITF.
- Información de clientes fallecidos.
- Información para entidades varias.
- Copia de comprobantes, contratos u otros documentos.

Tenemos a su disposición los canales Personal o Con Escrito en nuestra red de agencias y mediante nuestra Página web (Operaciones en Línea):

- Afiliación al envío de información periódica en forma física.

¿Qué es una Consulta?

Es la comunicación por la 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.

Tenemos a su disposición los canales:

1. En nuestra red de agencias a nivel nacional
 - **Personal y Con Escrito.**
2. A través de canales no presenciales para respuesta inmediata
 - **Teléfono:** (054) 380670
 - **Correo electrónico:** servicioalcliente@cajaarequipa.pe
Atención es de lunes a viernes de 8.30 a 18.30 hrs. y sábados de 9.00 a 18.00 hrs
 - **Messenger interno de Facebook** página oficial
 - Información general de las cuentas de ahorro
 - Información general sobre créditos
 - Información de nuestros canales de atención (horarios y servicios)
 - Información de nuestros canales digitales
 - Otros de inmediata atención

Para el registro de su Requerimiento o Consulta:

- Brinde sus datos personales: nombres y apellidos, documento de identidad, domicilio o correo electrónico, detalle del Requerimiento o Consulta y el número de teléfono de contacto.
- Si es menor de edad, se ingresan los datos de los padres o apoderado. Si actúa como apoderado, se solicitará presentar copia de DNI del menor y del apoderado.
- Consigne su firma.

Nuestro plazo de respuesta será no mayor a 15 días hábiles, contados a partir del siguiente día hábil de recepción de su requerimiento; salvo prórroga justificada y comunicada al usuario.

Su Requerimiento o Consulta será atendido remitiendo la respuesta con recojo en agencia, a su correo electrónico, o a su dirección domiciliaria.

Los reclamos y requerimientos pueden ser presentados por un tercero en nombre del usuario a través de la plataforma de atención de nuestra red de agencias presentando:

- Poder con firmas legalizadas.