

Servicio disponible de lunes a viernes de 08:30 a 18:30 hrs. y sábados de 09:00 a 18:00 hrs en nuestros canales:

- Canal telefónico (51) (54) 380670 o 0-800-20222.
- Correo electrónico: servicioalcliente@cajaarequipa.pe
- Messenger interno de Facebook de Caja Arequipa
- WhatsApp: (51) 915 078 000

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Si soy menor de edad, puedo presentar un reclamo, queja o requerimiento?

Si eres menor de edad, necesitarás que tu padre o apoderado registre el reclamo; salvo que se trate de un adolescente trabajador, debidamente acreditado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

¿Necesito poder si soy adolescente trabajador y mi reclamo, queja o requerimiento es sobre mi actividad económica?

Es posible el registro de reclamo de un menor de edad que cuente con autorización emitida por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) sin necesidad de apoderado¹.

¿Qué sucede si no estoy conforme con la respuesta a mi reclamo?

Puedes ingresar un nuevo reclamo a través de nuestros canales de atención, para una segunda evaluación, adjuntando información adicional que sustente tu pedido o de preferirlo, puedes acceder a otras instancias como al Departamento de Servicios al Ciudadano de la Superintendencia de Banca Seguros y AFP y el INDECOPI.

¿Qué pasa si deseo me entreguen el Libro de Reclamaciones para yo escribir mi reclamo o queja?

Caja Arequipa cuenta con el Libro de Reclamaciones virtual, en nuestro canal presencial contarás con el apoyo de personal especializado para su registro y con un Libro de Respaldo si deseas consignar tu reclamo, está disponible durante el horario de atención.

¿Qué sucede si mi olvidé mencionar o adjuntar información sobre mi reclamo?

Según el tipo de reclamo podríamos solicitarte alguna documentación adicional, considera que debes respondernos en un plazo de 2 días hábiles para continuar con el análisis.

¿Dónde puedo hacer seguimiento a mi reclamo?

Si deseas hacer seguimiento a tu reclamo, puedes revisarlo en el Libro de Reclamaciones de nuestra página web en la opción ¿Cómo va mi reclamo? y coloca el número de tu reclamo.

¹ Ley 27337 Código de los Niños y Adolescentes Libro II, Capítulo IV, Art. 65 – Capacidad del adolescente trabajador.



Resolución SBS N° 3274-2017

Resolución SBS N° 4036-2022

Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos

Presentación de Reclamos, Requerimientos, Consultas, Quejas



Presentación de Reclamos, Requerimientos, Consultas, Quejas

En Caja Arequipa nos importa brindarte el mejor servicio, por ello nos comprometemos a resolver tu caso de manera personalizada y oportuna.

Puedes presentar un reclamo, queja, requerimiento o consulta si eres persona natural o persona jurídica (representante legal), si has contratado un producto con nosotros; también puedes hacerlo si eres un tercero (cuando no eres el titular del producto/servicio contratado).

RECLAMOS Y QUEJAS

Los reclamos 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.

Las quejas, son una manifestación con la que un consumidor expresa una disconformidad, malestar o descontento respecto a la atención al público; o que no se trate de operaciones asociadas a los productos y servicios contratados en Caja Arequipa.

CANALES DE ATENCIÓN PARA RECLAMOS Y QUEJAS

Cuentas con los siguientes canales a tu disposición:

- **Presencial**, en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional, acérquese al responsable de "Atención al Usuario"; puedes presentarlo directamente o mediante documento escrito.
- **Mediante nuestra página web** www.cajaarequipa.pe, ingresa al Link "Libro de Reclamaciones"
- **Canal telefónico**, llamando a (51)(54) 380670 o 0-800-20222. Servicio disponible de lunes a viernes de 08:30 a 18:30 hrs. y sábados de 09:00 a 18:00 hrs.

Nota: Antes de solicitar un reclamo, te recomendamos verificar las condiciones del producto o servicio contratado en tu contrato, tarifario o en nuestra página web www.cajaarequipa.pe, sección Transparencia.

INFORMACIÓN NECESARIA

- Nombres y Apellidos,
- Tipo y Número de documento de identidad (de preferencia adjuntar copia),
- Indicar el canal de respuesta que puede ser recojo en agencia, correo electrónico o domicilio,
- Número de Teléfono para contacto (fijo y celular de preferencia),
- Detalle de lo sucedido,
- Pedido concreto,
- Monto reclamado (si corresponde),
- Copia del documento que sustente el motivo del reclamo (dependiendo el tipo de reclamo),

- Firma.

TIEMPO DE RESPUESTA

Nuestra respuesta podrá ser recogida en agencia, enviada por correo electrónico o a la dirección domiciliaria, según elijas al momento de registrar el reclamo, en un plazo no mayor a 15 días hábiles, contados a partir de día siguiente hábil de su presentación. Este plazo podrá extenderse, excepcionalmente, siempre que, por la naturaleza del reclamo se requiere pronunciamiento previo de un tercero, lo cual será comunicado dentro del mencionado plazo, explicando la razón de la ampliación y precisando el plazo estimado de respuesta.

El plazo para la atención de reclamos referidos a Microseguros, es de 15 días calendarios.

REQUERIMIENTOS

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.

CANALES DE ATENCIÓN PARA REQUERIMIENTOS

- Presencial, en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional, acérquese al responsable de "Atención al Usuario"; puedes presentarlo directamente o mediante documento escrito.
- Mediante nuestra Banca por Internet ingresando a www.cajaarequipa.pe.
 - Certificado de no Adeudo (a partir de la segunda emisión)
 - Constancia de Cancelación de crédito
 - Copia de comprobante
 - Copia de contrato
 - Información para embajadas
 - Información de cuentas de clientes fallecidos

CONSULTAS

Son comunicaciones 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.

- Presencial, en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional, acérquese al responsable de "Atención al Usuario"; puedes presentarlo directamente o mediante documento escrito.
- Mediante canales no presenciales de respuesta inmediata.

Te atendemos:

- 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