

PROCEDIMIENTO PARA ATENCION DE RECLAMOS

¿QUE ES UN RECLAMO?

Comunicación que presenta un usuario a través de los diferentes canales de atención disponibles en la Caja Maynas, expresando su insatisfacción con el servicio y/o producto recibido o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés.

Así mismo, se considera reclamo, a toda reiteración que se origina a consecuencia de la disconformidad del usuario respecto a la respuesta emitida por la Caja Maynas, o por la demora, en la atención de la solicitud, consulta o reclamo.

¿COMO REALIZAR UN RECLAMO?

Si desea presentar un reclamo puede realizarlo por los siguientes canales de atención:

1. Plataforma de atención al usuario en cualquiera de nuestras Agencias
2. Vía telefónica, (065) 234961 - (065) 234928 ó 0801-10700 (costo de llamada local desde provincias fuera de Loreto)
3. Portal Web: www.cmacmaynas.com.pe
4. Correo electrónico: atencion_cliente@cmacmaynas.com.pe

REQUISITOS DEL RECLAMO.

Para presentar un reclamo es necesario cumplir lo siguiente:

1. Consignar los datos personales del usuario.
2. Número de documento de identidad, dirección domiciliaria o electrónica, a la cual la Caja Maynas remitirá la respuesta.
3. Detallar claramente el producto o servicio brindado y el motivo del reclamo.
4. De acuerdo al tipo de reclamo, la Caja Maynas podrá requerir que se adjunte documentos o información complementaria para el sustento del reclamo.

RESOLUCION DE RECLAMOS

El resultado del reclamo será comunicado por escrito al domicilio indicado por el usuario o entregado en forma personal en las oficinas de la Caja Maynas.

La solución del reclamo deberá ser comunicado en un plazo no mayor de 30 días calendario.

Si al recibir la respuesta al reclamo no se encuentra satisfecho con ella, el usuario puede proceder a la apelación de la misma, la que deberá de interponerse dentro del plazo de quince (15) días de notificada la resolución del reclamo.

Así mismo si su reclamo no es resuelto a su satisfacción, el cliente podrá acudir a otras instancias oficiales de protección al cliente como el INDECOPI.

Información brindada de conformidad con la Ley N° 28587 y el Reglamento de Transparencia de información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 1765-2005 y sus modificatorias.