

PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS, QUEJAS Y REQUERIMIENTOS

Para la presentación de un reclamo, queja y/o requerimiento, te recomendamos verificar las condiciones establecidas en el Contrato, Cartilla de Información y/o Hoja Resumen, que se brindaron al momento de la contratación del producto y/o servicio.

Definiciones:

1. **Reclamo:** 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.
2. **Queja:** Es la manifestación por la inadecuada atención al usuario o problemas en la calidad del servicio; no tiene relación con los productos o servicios que entrega la institución. En este caso, no hay ningún tipo de compromiso de parte de la organización.
3. **Requerimiento:** Los requerimientos son las 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.

Los requerimientos comprenden la atención de:

- a) Consultas; entendiéndose por estas a las comunicaciones por las 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.
- b) Solicitudes de entrega o puesta a disposición de información que la empresa posee sobre la relación que mantienen los usuarios con la empresa.
- c) Otras solicitudes distintas a las indicadas en el literal b), siempre que no se encuentren en los supuestos indicados en el numeral 3.2

Canales para la presentación de Reclamos, Quejas y/o Requerimientos:

- a) **Presencial:** Conforme a lo establecido y en cumplimiento al Código de Protección y Defensa del Consumidor, Caja Metropolitana, cuenta con un Libro de Reclamaciones Virtual a tu disposición en toda nuestra red de agencias a nivel nacional.
- b) **Carta:** Podrá realizar de forma escrita a través de la presentación de una carta, la misma que deberá presentar (original y cargo) en cualquiera de nuestra red de agencias.
- c) **Correo electrónico:** Para registrar su reclamo puede escribir a nuestro buzón de correo atencionalusuario@cajametropolitana.com.pe(*).
- d) **Página web:** Usted dispone de nuestra Página Web: www.cajametropolitana.com.pe, en la sección Libro de Reclamaciones y/o Ingreso de Requerimientos (*).

(*) Una vez remitida el reclamo, queja y/o requerimiento, recibirá un correo con el código de ingreso respectivo.

Consulta por el estado de tu reclamo, queja y/o requerimiento llamando a:

“Caja en Línea”, al 01 619-7500 y gustosamente atenderemos sus consultas y solicitudes de información. Asimismo, podrá realizar consultas sobre la situación de quejas y reclamos proporcionándonos el número de su reclamo y/o queja y el número de DNI.

Horario de Atención: De Lunes a Viernes de 9:00 am. a 6:00 pm llamando al 01-619-7500, y los sábados de 9:00 am a 12:45 pm llamando al 01-619-7575 anexo 201746.

Requisitos:

Persona Natural:

- Denominación o razón social.
- Nombres y apellidos completos.
- Tipo y número de documento de identidad.
- Dirección domiciliaria, Correo Electrónico.
- Argumentos y/o documentos que sustenten el reclamo, queja o requerimiento.
- Si el reclamo es presentado por tercero apoderado: Nombre y Apellidos completos del apoderado; copia de su documento de identidad; documento que acredite sus facultades de representación (Vigencia de poder y/o poder con firmas legalizadas y/o poder por escritura pública). Las vigencias y legalizaciones no deben contar con una antigüedad mayor a 30 días.

Persona Jurídica:

- Denominación o razón social.
- Nombres y apellidos completos del representante legal.
- Copia simple del documento de identidad del representante legal.
- Dirección domiciliaria, Correo Electrónico.
- Argumentos y/o documentos que sustenten el reclamo, queja o requerimiento.
- Vigencia de Poderes (con una antigüedad no mayor a 30 días)

Notificación de Respuesta para ambos:

- Señalar el correo electrónico o dirección domiciliaria para efectos de las notificaciones.
- Números de contacto (fijo y/o celular)
- Medio de respuesta (domicilio, agencia y/o correo electrónico).

Plazo de Atención:

Que el plazo para la atención de los reclamos y requerimientos es de 30 días calendarios, plazo que podrá ser extendido, dependiendo de la complejidad del mismo; ello será debidamente comunicado de acuerdo a lo establecido por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – Circular G184-2015.

Reconsideraciones:

Si usted no se encuentra de acuerdo con la presente respuesta, podrá registrar un reclamo mediante cualquiera de nuestros Canales de Atención, con lo cual reevaluaremos su caso; para ello, deberá indicar el número de reclamo inicial. Asimismo, es fundamental que usted aporte información adicional o nuevos elementos de prueba que nos permitan realizar un nuevo análisis. El tiempo para atender su reconsideración es de 30 días calendarios.

Otras instancias:

También tiene la opción de recurrir ante el Servicio de Atención al Ciudadano del INDECOPI o Plataforma de Atención al Usuario, de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (www.indecopi.gob.pe/ www.sbs.gob.pe).