

CONSULTAS Y RECLAMOS

Estimado cliente si tuviera alguna consulta, reclamo, aclaración sobre una situación, duda o desconocimiento con respecto a nuestras operaciones, productos o servicios que ofrecemos en caja Sipan, usted deberá:

1.- Acercarse a la ventanilla de auxiliar de plataforma y/o auxiliar de servicios de atención al usuario, quien esta debidamente identificada como "Atención de Consultas y Reclamos", la cual se encuentra ubicada en nuestra Oficina Principal, así como en nuestras Agencias ubicadas en Moshoqueque , Trujillo, Chepen y Jaén.

2.- El personal designado, absolverá su consulta y/o duda o lo enviará al área correspondiente indicando qué trabajador debe absolver la consulta; en caso contrario le hará la entrega de una "Solicitud de Reclamo" a través del cual, dará a conocer su reclamo.

3.- Dicha solicitud deberá presentarla al personal encargado de "Atención de Consultas y Reclamos" en la Oficina Principal o en la Agencia correspondiente, quien deberá verificar que el formulario consigne los datos requeridos para poder ingresar el documento siendo:

- Nombre y apellidos o razón social en el caso de personas jurídicas.
- Documento de identidad o RUC
- Dirección Actualizada
- Teléfono (opcional)
- Correo electrónico (opcional)
- Motivo materia de reclamo.
- Descripción del reclamo y los hechos que lo fundamentan.
- Documentación Adjunta
- Fecha de operación motivo del Reclamo.

4.- El personal encargado de "Atención de Consultas y Reclamos" hará llegar dicha solicitud al Responsable de Reclamos, quien coordinará con las áreas involucradas la solución del reclamo presentado; quien en un plazo no mayor a 30 días calendarios le comunicará por escrito el resultado del reclamo en mención.

5.- De no estar conforme con el resultado de su reclamo, usted podrá solicitar por escrito la "Reconsideración" del mismo para ser nuevamente evaluado.

Buzón de sugerencias.

Usted podrá hacer llegar sus sugerencias a través de nuestro " Buzón de Sugerencias", que se encuentra ubicado en nuestra Oficina Principal y Agencias.

Nota: En caso que por sus naturaleza o complejidad, el reclamo requiera un plazo mayor para su atención, se le informara al cliente, explicando los motivos sustentados de la demora.