

REQUERIMIENTOS Y RECLAMOS

Estimado cliente si tuviera algún requerimiento, reclamo, aclaración sobre una situación, duda o desconocimiento con respecto a nuestras operaciones, productos o servicios que ofrecemos en Caja Sipán, usted deberá:

1.- Acercarse al módulo de operaciones, que está debidamente identificado como “Atención de Requerimientos y Reclamos”, en cada una de nuestras agencias y oficinas.

2.- El personal designado, absolverá su requerimiento relacionado a consultas o gestionará su requerimiento de información. En el caso de reclamos, el personal registrará en el sistema informático su reclamo el cual deberá contener los siguientes datos:

- 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 reclamo también podrá realizarse a través del libro de respaldo (Libro de reclamaciones) si así lo considera el cliente o usuario. En este caso, nuestras agencias y oficinas cuentan con dicho libro.

5.- El personal encargado de “Atención de Requerimientos y Reclamos” hará llegar el reclamo al “Responsable de Reclamos”, quien coordinará con las áreas involucradas la resolución del reclamo y se emitirá una carta de respuesta. Comunicará al cliente o usuario en un plazo no mayor a 30 días calendarios a través del mecanismo de respuesta pactado.

6.- 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 nuestras agencias y oficinas.

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