CAJA LOS ANDES
BANCA DE INCLUSIÓN SOCIAL

PRESENTACIÓN Y ATENCIÓN DE RECLAMOS

¿Qué es un Reclamo?

Es la manifestación verbal o escrita, por la cual un usuario se dirige a la empresa para hacer conocer deficiencias en la calidad de la atención o algún incumplimiento en el servicio que ésta le ofrece.

¿Quién puede presentar un Reclamo?

El titular o titulares del producto o servicio. En el caso de personas jurídicas su representante legal debidamente acreditado. Las personas naturales también pueden ser representadas por terceras personas debidamente acreditadas.

¿Dónde puedo presentar mi reclamo?

La presentación de tu reclamo lo puedes efectuar a través de:

1) La Plataforma de Atención al Usuario de nuestra red de agencias y oficinas especiales, debiendo completar básicamente la siguiente información en el formato de reclamos:

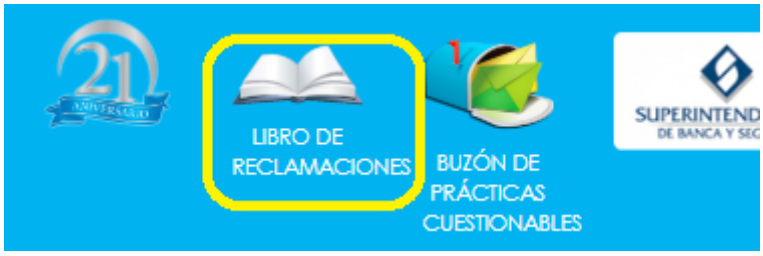
CAJA LOS ANDES
BANCA DE INCLUSIÓN SOCIAL

- Nombre completo.
- Número de documento de identidad.
- Número de teléfonos.
- Detalle del reclamo.
- Dirección para remitir la respuesta al reclamo.

2) A través de nuestra página web www.cajalosandes.pe donde deberás ubicar el siguiente icono y completar el formulario, además deberás de precisar el medio por el cual te haremos llegar tu hoja de reclamaciones

La presente información es proporcionada de conformidad a la Ley de Protección al Consumidor en materia de servicios financieros (Ley Nº 28587), el reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero (Resolución SBS 3274-2017) y el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley Nº 29571).)

CASA LOS ANDES
BANCA DE INCLUSIÓN SOCIAL



3) A través de nuestro canal telefónico: 051-600240 anexo 60062, donde nuestro personal lo atenderá.

¿Cuál es el proceso que sigue un reclamo?

Presentando tu reclamo en la Plataforma de Atención al Cliente, éste sigue un proceso de verificación y evaluación considerando la documentación sustentaría presentada, luego de lo cual se emitirá una respuesta por escrito en un plazo máximo de 30 días calendario. La respuesta será comunicada en la dirección que indique el usuario o de indicar el cliente en la misma Plataforma de Atención al Cliente

Información Adicional

- Si tu reclamo no es resuelto a tu satisfacción puedes acudir a las instancias oficiales de protección al cliente: Servicio de atención al ciudadano de INDECOPI.

- Plataforma de Atención al Usuario (PAU) de la Superintendencia de Banca y Seguros. Línea telefónica gratuita a nivel nacional 0-800-10840.

- Oficial de Conducta de Mercado: Teléfonos: 051-600240 anexo 60062

La presente información es proporcionada de conformidad a la Ley de Protección al Consumidor en materia de servicios financieros (Ley Nº 28587), el reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero (Resolución SBS 3274-2017) y el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley Nº 29571).)