

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS</b>		<b>CODIGO: MPR-GCM-002</b>
	Macroproceso: Gestión del Servicio	Proceso: Gestión de Conducta de Mercado	Clasificación: Restringido

## ANEXO N° 1

### **INFORMACIÓN AL USUARIO REFERIDA A LA ATENCIÓN DE RECLAMOS**

#### **1. DERECHOS DE LOS CLIENTES Y USUARIOS:**

- 1.1. El cliente / usuario tiene derecho a recibir de Caja Centro toda la información necesaria para efectuar un reclamo, así como solicitar una reconsideración a la respuesta del reclamo presentado en caso no se encuentre conforme con la misma.
- 1.2. El cliente / usuario tiene derecho a no recibir un trato discriminatorio al momento de la presentación de un reclamo. No obstante, la utilización de un trato diferenciado no constituye por sí mismo un mecanismo discriminatorio, puesto que puede encontrarse sustentado en razones objetivas y justificadas.
- 1.3. El cliente / usuario tiene derecho a conocer el estado de su reclamo, siendo atendido oportunamente por el personal asignado para tales funciones.

#### **2. DEBERES DE LOS CLIENTES Y USUARIOS:**

- 2.1. El cliente / usuario debe presentar obligatoriamente los siguientes requisitos:
  - En el caso de una persona natural, debe mostrar su DNI u otro documento oficial de identidad.
  - En el caso de una persona jurídica, el representante legal deberá mostrar su DNI u otro documento oficial de identidad y copia de poder vigente que acredite su representatividad.
- 2.2. En caso, el reclamo sea presentado por un tercero a nombre de un cliente / usuario, no requiere acreditar representación. Sin embargo, la respuesta al reclamo será remitida a cualquiera de los canales que haya registrado el cliente/usuario.
- 2.3. El cliente / usuario debe cumplir con el procedimiento establecido por Caja Centro, para la atención de los reclamos.
- 2.4. El cliente / usuario debe tratar con respeto al personal de Caja Centro encargado de atender sus reclamos.

#### **3. REQUISITOS Y CANALES PUESTOS A DISPOSICIÓN DE LOS USUARIOS:**

- 3.1. Caja Centro cuenta con un Libro de Reclamaciones Virtual denominado Módulo de Reclamos.
- 3.2. Adicionalmente, Caja Centro cuenta con un Libro de Reclamaciones físico al que se denomina expresamente "Libro de Reclamaciones de Respaldo" – Formato N° 02, el mismo que será puesto a disposición del público por el Jefe de Operaciones o Analista de Control de Operaciones o Ejecutivo de Plataforma de Red Agencias y Oficinas Informativas cuando no sea posible el uso del Libro de Reclamaciones Virtual.
- 3.3. Los canales para el registro de reclamos y/o quejas de clientes / usuarios o terceros son los siguientes:
  - Por medio de nuestras Agencias y Redes Informativas, en donde será asesorado por el Ejecutivo de Plataforma o Jefe de Operaciones o Analista de Control de Operaciones o Administrador de Agencia, según corresponda.

**Nota:** Las cartas (en papel membretado en caso de ser persona jurídica) deben ser dirigidas al Gerente General indicando: nombre completo, documento de identidad, teléfono y/o celular, domicilio y/o correo electrónico, número de cuenta y nombre del producto/servicio (de corresponder), así como una breve explicación, clara y precisa de su reclamo y que es lo que requiere para la solución del reclamo.

  - A través de la página web de Caja Centro: [www.cajacentro.com.pe](http://www.cajacentro.com.pe), enlazándose al link "Servicio al Cliente (Reclamos)".
  - Dirección electrónica [reclamos@cajacentro.com.pe](mailto:reclamos@cajacentro.com.pe), indicando: nombre completo, documento de identidad, teléfono y/o celular, domicilio y/o correo electrónico, número de cuenta y nombre del producto/servicio (de corresponder), así como una breve explicación, clara y precisa de su reclamo.

Vigencia: 15-07-2025	Versión: 9.0	Página: 23 de 24
-------------------------	-----------------	---------------------

- 3.4. CAJA CENTRO puede solicitar al usuario documentación o información complementaria sobre aspectos relacionados al reclamo, otorgándole un plazo de dos días hábiles para su presentación. El incumplimiento del usuario dará lugar a la anulación y archivo del reclamo, teniendo la opción el usuario y/o consumidor de presentar un nuevo reclamo, con los sustentos correspondientes.
- 3.5. Si se realizan registros de reclamos a través del portal web con datos o información que se corroboran que son inválidos, estos serán anulados y no requerirán su atención.

#### **4. PLAZOS MÁXIMOS DE ATENCIÓN Y NOTIFICACIÓN:**

- 4.1. La atención de los reclamos se inicia a partir del día siguiente hábil de haber sido presentado a CAJA CENTRO, hasta la fecha de notificación o puesta a disposición de la respuesta a través del canal pactado con el cliente y/o usuario al momento de su presentación.
- 4.2. La respuesta al reclamo, será remitida al usuario en un plazo máximo de 15 días hábiles. Estos plazos pueden extenderse, excepcionalmente, siempre que, por la naturaleza del reclamo requieran el pronunciamiento de un tercero. En este caso, el Oficial de Conducta de Mercado informará al cliente y/o usuario dentro del plazo mencionado, explicándole las razones y plazo estimado de respuesta .
- 4.3. La notificación de la respuesta al reclamo será comunicada por escrito, a la dirección domiciliaria o electrónica, según lo indicado por el usuario. Asimismo, el usuario puede solicitar que la respuesta se encuentre disponible en una de las agencias de CAJA CENTRO. A falta de elección por parte del usuario con respecto a la vía de remisión en la respuesta sobre reclamo, CAJA CENTRO optará el envío de respuesta a su correo electrónico o dirección domiciliaria registrada por el usuario al momento de contratar el producto o servicio o durante la relación contractual.
- 4.4. Si la persona que recibe la comunicación se niega a firmar el cargo de recepción de la carta de respuesta, o no se encuentra en el domicilio una persona que pueda recibir el referido documento, al día siguiente se dejará la carta bajo puerta, anotándose las características del domicilio, dando por concluido el proceso del reclamo.
- 4.5. Si el usuario no está de acuerdo con la respuesta al reclamo puede presentar una reconsideración de su reclamo a CAJA CENTRO o puede acudir a INDECOPi o la Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia.