

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO		CODIGO: MPR-GCM-001
	Macroproceso: Gestión de Servicio	Proceso: Gestión de Conducta de Mercado	Clasificación: Público

ANEXO N° 1

INFORMACIÓN AL USUARIO REFERIDA A LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

1. ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS:

- 1.1. Los requerimientos comprenden la atención de:
 - a. Consultas; entendiendo 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 Caja Centro.
 - b. Solicitudes de entrega o puesta a disposición de información y/o documentación que la Caja posee sobre la relación que mantienen los usuarios.
 - c. Otras solicitudes distintas a las indicadas en el literal b.
- 1.2. No pueden considerarse ni registrarse como requerimientos:
 - a. Aspectos relacionados a la atención de reclamos.
 - b. Aspectos propios de la ejecución de los contratos (tales como operaciones en cuenta, cobertura de siniestros, pagos de pensión, entre otros), de la modificación de los contratos y del ejercicio del derecho de poner término a los contratos.
 - c. La contratación de nuevos productos y/o servicios.
- 1.3. Los canales para el registro de requerimientos de clientes / usuarios 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, 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 o celular, domicilio o correo electrónico, número de cuenta y nombre del producto/servicio (de corresponder), así como una breve explicación, clara y precisa de su requerimiento.

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

Si el requerimiento es presentado por un tercero no requiere acreditar representación y la respuesta al requerimiento debe ser remitida a cualquiera de los canales registrados por el usuario.

- 1.4. El cómputo para la atención de los requerimientos se inicia a partir del día siguiente hábil de su presentación a CAJA CENTRO, hasta la fecha de notificación o puesta a disposición de la respuesta a través del canal pactado al momento de su presentación.
- 1.5. La respuesta al requerimiento, será remitida al usuario en un plazo máximo de 15 días hábiles. Estos plazos pueden extenderse, excepcionalmente, siempre

Vigencia: 14-11-2025	Versión: 6.0	Página: 15 de 16
-------------------------	-----------------	---------------------

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE REQUERIMIENTO	CODIGO: MPR-GCM-001
	Macroproceso: Gestión de Servicio	Proceso: Gestión de Conducta de Mercado

que, por la naturaleza del requerimiento, 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.

- 1.6. La notificación de la respuesta al requerimiento 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 requerimiento, 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.
- 1.7. La discrepancia del usuario respecto a la demora o falta de atención de un requerimiento de información, debe registrarse como un reclamo, para tal efecto deberá proceder según lo establecido en el Manual de Procedimientos de Atención de Reclamos.

Vigencia: 14-11-2025	Versión: 6.0	Página: 16 de 16
-------------------------	-----------------	---------------------