



**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, QUEJAS Y REQUERIMIENTOS**

**¿Qué es un reclamo?**

Es la comunicación presentada por un socio y/o usuario, a través del cual, expresa su disconformidad relacionada con el producto o servicio prestado por la CACSMM.

**¿Qué es una queja?**

Es la comunicación presentada por un socio y/o usuario, a través del cual, expresa una disconformidad no relacionada a los productos y/o servicios prestados por la CACSMM; o, expresa su malestar o descontento con la atención recibida o calidad del servicio.

**¿Qué es un requerimiento?**

Es la comunicación realizada por un socio y/o usuario, por la que se busca una acción por parte de la Cooperativa, pudiendo ser una consulta o solicitud de información u otras distintas al reclamo.

**¿Quiénes pueden presentar un reclamo, queja o requerimiento?**

En el caso de persona natural, el socio y/o usuario del producto o servicio y en el caso de persona jurídica el representante legal de la Empresa.

**¿A través de qué canales puedo presentar un reclamo, queja y requerimiento?**

Reclamos y quejas	Requerimientos
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficinas y/o Agencias de la CACSMM (Libro de Reclamaciones Físico)</li> <li>▪ Vía telefónica: 066-314314 / 066-315255 / 966567585</li> <li>▪ Vía Electrónica: <a href="mailto:reclamos@coopsantamaria.net">reclamos@coopsantamaria.net</a></li> <li>▪ Página Web: <a href="http://www.coopsantamaria.com.pe">http://www.coopsantamaria.com.pe</a> (Libro de Reclamaciones Virtual) (*)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oficinas y/o Agencias de la CACSMM (Hoja de Requerimiento Físico)</li> <li>▪ Vía telefónica: 066-314314 / 066-315255 / 966567585</li> <li>▪ Vía Electrónica: <a href="mailto:consultas@coopsantamaria.net">consultas@coopsantamaria.net</a></li> <li>▪ Página Web: <a href="http://www.coopsantamaria.com.pe">http://www.coopsantamaria.com.pe</a> (Hoja de Requerimiento Virtual) (*)</li> </ul>

(\*) Seguir la ruta "Transparencia" (pantalla principal), luego ingresar a "Reclamos, quejas y requerimientos"



### ¿Qué información debo brindar o registrar al momento de presentar un reclamo, queja o requerimiento?

- Fecha (en caso se presente de manera presencial)
- Apellidos y nombres o razón social en caso se trate de persona jurídica
- Tipo y número de documento de identidad
- Dirección domiciliaria, N° telefónico de contacto y correo electrónico
- Canal de respuesta (correo electrónico o domicilio)
- Detalle del reclamo, queja o requerimiento.
- Firma (en caso se presente de manera presencial)

Para reclamos considerar también la siguiente información:

- Nombre del padre, madre o apoderado (cuando se trate de un menor de edad)
- Nombre del producto o servicio, por el cual se presenta el reclamo, indicando las especificaciones según corresponda (Ejm. N° de cuenta; N° de crédito; N° de tarjeta; moneda de la cuenta o del crédito etc.)
- Monto reclamado (en caso corresponda)
- En la medida que el socio y/o usuario tenga documentos que sustente el reclamo, deberá adjuntarlos a éste.
- Cabe señalar que, dependiendo del caso, te podremos solicitar adjuntes otra documentación de sustento.

### ¿Cuánto tiempo debo esperar para recibir una respuesta al reclamo, queja o requerimiento presentado?

La respuesta será enviada en un plazo no mayor a 30 días calendario, contados a partir de la recepción del reclamo, queja o requerimiento; salvo prórroga justificada y comunicada al socio y/o usuario.

### ¿Si no estoy de acuerdo con la respuesta a mi reclamo ¿Qué puedo hacer?

Si no se encuentra conforme con la respuesta recibida, puede presentar una reconsideración de su reclamo; para ello deberá indicar el motivo por el cual no está de acuerdo con la primera respuesta y adjuntar documentación adicional que lo sustente.