

### **PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y QUEJAS**

Multicoop Perú ha establecido un procedimiento de atención de reclamo y quejas, en función a lo establecido por la Ley N° 29571 y la circular N° G-184-2015 – Servicio de Atención a los usuarios, el cual se describe a continuación:

**1. Definición de reclamo:**

Manifestación que un usuario realiza donde expresa disconformidad relacionada con los productos y/o servicios prestados por Multicoop Perú.

**2. Definición de queja:**

Manifestación que efectúa un usuario que no se encuentra relacionada a los productos y/o servicios prestados sino a temas de Atención al cliente.

**3. Interposición de reclamos y quejas.**

Cualquier persona, tanto natural como jurídica, puede interponer reclamos y/o quejas a través de las vías establecida por nuestra Cooperativa.

- a) En forma escrita: Presentando su documento en nuestras agencias de atención.
- b) En forma personal: A través de las plataformas de Atención al usuario, registrando insatisfacción en el Sistema de Atención al usuario, para lo cual recibirá el apoyo de nuestros colaboradores de plataforma de atención, debiendo adjuntar su documento de identidad y los documentos que sustenten su reclamo y/o queja.
- c) A través de la página web: A través de la página web [www.multicoop.com.pe](http://www.multicoop.com.pe) ingresando a transparencia y atención al cliente/atención al cliente/ reclamos/ en este vínculo Ud. Puede interponer sus reclamos, para es necesario que se llenen todos los campos solicitados en el formulario. En dicho caso si es necesario requerir documentos nos estaremos comunicando con Ud. para solicitarle los mismos.
- d) Mediante correo electrónico: Enviando un correo electrónico a [reclamos@multicoop.com.pe](mailto:reclamos@multicoop.com.pe) debiendo señalar sus datos personales ( nombre, DNI, dirección, teléfono), datos del producto relacionado al reclamo o queja y el motivo de su reclamo/queja.

**4. Plazo de resolución.**

Los reclamos serán atendidos en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario contados a partir de la recepción del reclamo.

Este plazo podrá extenderse siempre que la naturaleza del reclamo lo justifique y se le informará al usuario de dicha ampliación dentro del plazo de treinta (30) días mencionados anteriormente.

**5. Reconsideración de Vías alternas.**

Si el usuario no estuviese conforme con la respuesta brindada por Multicoop Perú, cuenta con vías internas como presentar un recurso de reconsideración, realizado por cualquiera de las opciones mencionadas en el numeral 3, debiendo adjuntar nuevos sustentos que permitan ampliar la revisión de su reclamo. En este caso la reconsideración presentada por el socio se computará como un nuevo reclamo, debiendo informarse el resultado dentro de los treinta (30) calendario.

Adicionalmente el socio cuenta con vías externas, para lo cual puede recurrir a instancias como la Plataforma de Indecopi.