

## ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS Y RECLAMOS

En Mitsui Auto Finance Perú S.A. queremos ofrecerle el mejor servicio, por eso atendemos sus pedidos poniendo a su disposición una variedad de Canales de Atención, para que realice los mismos con total comodidad y rapidez.

Recuerde que cuenta con atención preferencial para presentar un reclamo o queja.

### ¿Dónde puedo realizar mi Requerimiento y Reclamo?

Porque nos interesa brindar la mejor atención, ponemos a su disposición los siguientes canales de atención:

#### • Red de Oficinas

Contacta a nuestros Ejecutivos Comerciales en los concesionarios de Toyota donde estamos ubicados, o visita nuestra Oficina Principal ubicada en la Av. Juan de Arona Nro. 151 INT. 201 (Edificio Centro Emp Juan de Arona) San Isidro.

#### • Comunicación Telefónica

Llámanos al 630-8500 de Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 Hrs y Sábados de 9:00 a 13:00 Hrs, donde uno de nuestros asesores le atenderá.

#### • Correo Electrónico

Mediante E-mail dirigido al buzón contacto@mafperu.com adjuntando el Formulario de Requerimiento o Atención de Reclamos publicado en nuestra pág. Web, debidamente llenado.

### ¿Cuáles son los requisitos para presentar un Requerimiento y Reclamo?

Su Requerimiento y reclamo deberá contener la siguiente información como mínimo:

- Nombres y Apellidos completos o razón social.
- Tipo y número de documento de identidad o RUC.
- Dirección domiciliaria, referencia, teléfono de contacto y dirección electrónica de ser el caso.\*

*\*Deberá indicar el medio por el cual desea recibir respuesta a su requerimiento o reclamo.*

- Detalle del requerimiento o reclamo.

De igual manera nuestros funcionarios están para orientarlo al momento de completar los formularios.

### ¿Qué tiempo debo esperar para recibir una respuesta sobre un requerimiento y reclamo?

Nuestro personal le indicará en el momento de recibir su reclamo y requerimiento, el tiempo estimado de respuesta, el cual puede variar dependiendo de la magnitud del reclamo o requerimiento. Cabe indicar que el plazo máximo para enviar una respuesta es de 30 días calendario. Este plazo podrá extenderse dependiendo de la complejidad del reclamo o requerimiento, y será informado oportunamente.

### ¿Cómo recibiré la respuesta a mi requerimiento y reclamo?

De acuerdo a su elección remitiremos su respuesta por escrito al canal que nos indique: dirección domiciliaria o al correo electrónico.

### ¿Qué puedo hacer si no estoy de acuerdo con la respuesta de un reclamo?

Si no se encuentra conforme la respuesta a su reclamo, puede presentar una reconsideración o de lo contrario podrá elevar su reclamo al instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad intelectual (INDECOP), llamando al teléfono (511) 224-7777 o ingresar a la página Web: [www.indecopi.gob.pe](http://www.indecopi.gob.pe), o a la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) de la SBS, línea gratuita 0-800-1-0840 / 2001930, o al [correopau@sbs.gob.pe](mailto:correopau@sbs.gob.pe).



Información difundida en conformidad a la Ley Nro. 29888 y el Reglamento de Transparencia y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del Sistema financiero, aprobado mediante Resolución SBS Nro. 8181-2012.