

ATENCIÓN DE 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.

Recuerda 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, 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 página Web, debidamente llenado.

¿Cuáles son los requisitos para presentar un Requerimiento y/o 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.*
- Detalle del requerimiento o reclamo.

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

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

¿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 encuentras conforme nuestra respuesta a su reclamo, puede presentar una reconsideración o de lo contrario puede elevar su reclamo al instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad intelectual (INDECOPI), llamando al teléfono (511) 224-7777.

Información difundida en conformidad a la Ley Nro. 29888 y el Reglamento de Conducta de Mercado y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del Sistema financiero, aprobado mediante Resolución SBS Nro. 3274-2017 V-2/2019