

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

Estimado Usuario, ponemos a su disposición nuestro procedimiento para la atención de Requerimientos, el cual abarca tanto las Solicitudes y/o Consultas recibidas.

¿Qué es un Requerimiento?

Comunicación realizada por los usuarios o por terceros en nombre de los usuarios, por la que se busca una acción por parte de Caja Tacna requiriendo se les proporcione determinada información y/o documentación.

¿Qué es una Consulta?

Comunicación por la que se busca que Caja Tacna proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación, producto o servicio ofrecido o contratado con Caja Tacna.

¿Cómo formalizar el Requerimiento?

- Diríjase al Responsable de Información para el Usuario Financiero de cualquiera de nuestras oficinas; quien absolverá su requerimiento (solicitud y/o consulta escrita) de manera inmediata. En el caso de requerimientos que por su naturaleza no puedan ser atendidos de forma inmediata, serán registrados en el Módulo Informático de Atención al Cliente, generándose un Formulario de Atención, el cual será atendido dentro del plazo máximo establecido por Caja Tacna.
- Presente su escrito consignando todos sus datos y adjuntando copia de su DNI, el mismo que será inmediatamente ingresado al Módulo Informático de Atención al Cliente, a fin de generar el Formulario respectivo, el cual será atendido dentro del plazo máximo establecido por Caja Tacna.

¿Cómo formalizar la Consulta?

- Diríjase al Responsable de Información para el Usuario Financiero de cualquiera de nuestras oficinas, a través del módulo debidamente señalado; quien absolverá su consulta.
- Comuníquese con nuestro Call Center 052-583658; para nuestro *Servicio Servifono* marque la opción "0" y luego "1" y para ser atendido por un operador que absolverá su consulta de forma inmediata, marque directamente la opción "1".
- Ingrese a nuestra página web www.cmactacna.com.pe y seleccione el enlace de consultas y sugerencias.

Requerimientos efectuados por escrito:

Acérquese al Módulo de Información para el Usuario Financiero debidamente señalado en nuestras oficinas.

Presente su requerimiento por escrito (ORIGINAL Y CARGO) conteniendo necesariamente y de manera obligatoria la siguiente información:

- Apellidos y nombres o razón social en el caso de personas jurídicas
- Documento de identidad o RUC
- Dirección actualizada (indicando referencia)
- Teléfono (Opcional)
- Correo Electrónico (Opcional).
- Descripción precisa del requerimiento.
- De ser necesario puede adjuntar documentación de sustento.

El personal designado recepcionará su requerimiento, sellando el cargo de recepción para su atención inmediata, en el caso que por la naturaleza del requerimiento no pueda ser atendido de forma inmediata, será ingresado el referido escrito al Módulo de Atención al Cliente para la generación del Formulario de Atención en el plazo máximo establecido por Caja Tacna. Agradeceremos en esta etapa su identificación como Persona Natural o Persona Jurídica.

Consultas efectuadas en forma presencial o personal:

Se apersona a la Agencia u Oficina Especial con el Responsable de Información para el Usuario Financiero. Indica en forma verbal que desea realizar una consulta.

Comuníquese a través de nuestra página web:

Ingrese a nuestra página web de Caja Tacna www.cmactacna.com.pe y seleccione el enlace de consultas y sugerencias; nuestra respuesta o absolución será remitida al correo electrónico que nos indique.

Comuníquese a través del Call Center:

A través del número telefónico (052) 583658; para nuestro *Servicio Servifono* marque la opción "0" y luego "1" y para ser atendido por un operador que absolverá su consulta de forma inmediata, digite directamente la opción "1" a fin de registrar su consulta.

La atención del Call Center son las veinticuatro (24) horas del día, durante todos los días del año.

Tenga en cuenta que:

Este procedimiento ha sido implementado principalmente para la atención de Requerimientos como:

- Requerimiento de Refinanciación de Créditos
- Requerimiento de Reprogramación de Créditos
- Requerimiento de duplicado de cronograma de pagos
- Requerimiento de duplicado de Voucher de Pago
- Requerimiento de devolución de documentos personales cuando el crédito ha sido cancelado.
- Requerimiento de devolución de pagarés cuando el crédito ha sido cancelado.
- Requerimiento de información por bloqueo de cuentas.
- Otros requerimientos relacionados a operaciones, productos y servicios que ofrece Caja Tacna.

Esto no excluye la atención de otros requerimientos o consultas.

De acuerdo a lo establecido por la Circular G-184-2015-SBS emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's; nuestra entidad ha establecido internamente como plazo máximo, el de **diez (10) días calendario**, para brindar respuesta y/o atención a su Requerimiento y/o Consulta Web; en caso se requiera por la naturaleza o complejidad del mismo, de un plazo mayor, se le informará explicando los motivos de la prórroga.