

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS

### Reclamo

Comunicación presentada por el usuario o por un tercero en nombre del usuario, expresando su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o marco normativo vigente, o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés. Adicionalmente, se considera reclamo a toda reiteración que se origina como consecuencia de la disconformidad del usuario respecto de la respuesta emitida por la empresa, o por la demora o falta de atención de un reclamo o un requerimiento.

Estimado Usuario de CMAC TACNA S.A. en adelante “CAJA TACNA”, ponemos a su disposición los canales por los cuales puede presentar su reclamo:

### 1. RED DE OFICINAS

#### **De modo Presencial o Personal en cualquier oficina de CAJA TACNA a nivel nacional:**

Acérquese al Módulo de Información al Usuario Financiero que está debidamente señalado. El personal designado, registrará los datos necesarios en nuestro sistema de “Atención de Reclamos”, a través de un formulario en formato electrónico. Luego de registrar sus datos y detallar el motivo de su reclamo; se le entregará un ejemplar de su reclamo, previa firma de conformidad del registro efectuado. Exija siempre la entrega de su ejemplar, ya que será el único elemento probatorio de su presentación formal. Adicionalmente solicitaremos copia simple de su DNI y podrá anexar documentos probatorios en caso cuente con ellos.

#### **Si desea presentar su reclamo por escrito**

Presente una carta con el detalle de su reclamo en el Módulo de Información al Usuario Financiero, el cual se encuentra debidamente señalado en todas las oficinas de CAJA TACNA, el referido documento será inmediatamente ingresado al módulo informático de Atención al Cliente para la generación del formulario respectivo.

Tenga en cuenta, para que el reclamo sea válidamente aceptado, se le solicitará la siguiente información, la misma que detallamos a continuación:

- 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)
- Nombre del padre o madre (Opcional) (en caso el titular sea menor de edad)
- Producto materia del reclamo (Cuenta de ahorro, a Plazo, CTS, Crédito de consumo, etc.) (\*)
- Motivo materia del reclamo (\*)
- Fecha de la operación motivo del reclamo (\*)
- Número de tarjeta Débito VISA, Servicard (Opcional)
- Número de Cuenta de Ahorros o Número de Crédito (Opcional)
- Monto reclamado (Opcional) (en caso corresponda)
- Descripción precisa del reclamo y los hechos que lo fundamentan (\*)
- Indicar el Mecanismo de Respuesta a su Reclamo: Carta Personal a Domicilio, Notarial o Correo Electrónico. (\*)

(\*) *Datos Obligatorios*

#### **Se deberá Adjuntar:**

- Fotocopia legible y vigente del DNI o RUC.

- Vigencia de poderes (en caso de corresponder)
- Documento que dan origen al reclamo (en caso de existir)

## **2. VIA TELEFÓNICA**

### **Si lo efectúa a través de nuestro Call center**

Podrá comunicarse con nosotros a través de este servicio llamando al (052) 583658 opción "2" y luego "3", de lunes a domingo las 24 horas del día.

Para registrar su llamada la operadora le solicitará los datos necesarios.

Registrada la información, le proporcionará el número del reclamo generado como constancia del registro, con el cual usted podrá efectuar las consultas necesarias. Su reclamo será atendido en forma escrita o por correo electrónico dependiendo del Mecanismo de Respuesta elegido, la misma que será enviada a la dirección que usted consignó al momento de registrar el mismo.

Para Quejas y Sugerencias a través de nuestro Servicio: "Cuéntanos como te Atendieron" marque la opción "2" y luego "2".

## **3. VIA ELECTRÓNICA**

### **Si lo efectúa a través de nuestra página web (Libro de Reclamaciones Web).**

Ingresa a la página web de la CMAC TACNA S.A. [www.cmactacna.com.pe](http://www.cmactacna.com.pe) y en la página de inicio busca el icono del Libro de Reclamaciones o también ingresando a la sección "**Transparencia**".  
Procede a registrar los datos en el formulario de reclamo, manifestando bajo Declaración Jurada la veracidad de los hechos descritos. Una vez registrado su reclamo le llegará a su correo electrónico la confirmación de presentación del reclamo y posteriormente una nueva comunicación electrónica con el formulario generado conteniendo el código del reclamo, con el cual usted podrá efectuar las consultas necesarias. Su reclamo será atendido a través del mecanismo de respuesta elegido al momento de registrar el mismo.

### **Importante:**

En cualquiera de los procedimientos indicados, la CAJA TACNA comunicará mediante el mecanismo de respuesta elegido por el cliente, acerca del resultado de su reclamo, en un plazo no mayor de 30 días calendario, de acuerdo a lo establecido por la Circular G-184-2015-SBS de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's.

El plazo antes mencionado podría ampliarse por circunstancias excepcionales o por tratarse de un reclamo considerado complejo. En ambos casos se pondrá de conocimiento del usuario antes de cumplido los 30 días de plazo establecido por la normativa, donde se le explicaran las razones y se le comunicará la ampliación del plazo de respuesta, hasta por un nuevo lapso igual, pudiendo ser resuelto antes del mismo.

Cabe precisar que en atención al Decreto Supremo N° 006-2014-PCM que modifica el Reglamento del Libro de Reclamaciones del Código de Protección y Defensa del Consumidor, exponemos que además de contar con Libro de Reclamaciones Virtual; contamos adicionalmente con un Libro de Reclamaciones Físico denominado "Libro de Reclamaciones de Respaldo", el mismo que será puesto a disposición del usuario cuando no pueda efectuarse por el Libro de Reclamaciones Virtual o ante su pedido de forma inmediata.

De no estar conforme con el resultado de su reclamo, usted podrá solicitar por escrito "Reconsideración" al mismo, debiendo para ello anexar nuevas evidencias que sustenten su reclamo. La cual podrá ser evaluada por una instancia superior para confirmar o modificar el resultado, en caso amerite.

Adicionalmente se informa a los usuarios que cuentan también con instituciones gubernamentales como INDECOPI y la SBS a través de su Plataforma de Atención al Usuario (PAU) para presentar sus reclamos o reconsideraciones según sea el caso.