

PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN 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 la 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 para el 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 formulario 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 generaremos una 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 para el 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, que 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 interno (*)
- Nombre comercial del Producto o servicio asociado (Cuenta de ahorro, a Plazo, CTS, Crédito de consumo, etc.) (*)
- Operación, producto y/o servicio (tabla SBS) (*)
- Motivo materia del reclamo (tabla SBS) (*)
- Sub Motivo materia del reclamo (tabla SBS) (*)
- 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 o Correo Electrónico. (*)

(*) Datos Obligatorios

Se deberá adjuntar:

- Fotocopia legible y vigente del documento de identidad (de no contar será generada en la misma agencia)
- Vigencia de poderes (de corresponder)
- Documento sustentatorios que permitan una mejor evaluación del reclamo (de existir)

2. VÍA TELEFÓNICA:

Si lo efectúa a través de nuestro Call Center:

- Podrá comunicarse con nosotros a través de este servicio llamando al (052) 583658 opción “3” y luego “3”, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m. No se brinda atención los días domingo ni feriados para esta opción.
- 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.

3. VÍA ELECTRÓNICA:

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

- Ingresa a la página web de CAJA TACNA www.cmactacna.com.pe y en la página de inicio busca el icono del Libro de Reclamaciones o también ingresando a la sección “Transparencia/Transparencia del Consumidor Financiero/Reclamos y Requerimientos”. 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 a 15 días hábiles, de acuerdo a lo establecido por la Resolución SBS N° 04036-2022 de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's.
- En caso el reclamo sea presentado por una tercera persona a nombre del titular, no requerirá acreditar representación y la respuesta debe ser remitida a través del canal que eligió al momento de su generación, además de adjuntarse copia del documento de identidad del tercero, que será generada por nuestra entidad; dicho reclamo deberá ser registrado a nombre del titular. Se debe tener en cuenta que si la contingencia que generó el reclamo se encuentra vinculada directamente al tercero referido, el reclamo deberá generarse a nombre de este.
- El plazo máximo para atender y dar respuesta a un reclamo y/o reconsideración presentado(a) por el usuario es de quince (15) días hábiles. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo y/o la reconsideración lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del usuario antes de la culminación del plazo inicial. Excepcionalmente, siempre que, por la naturaleza del reclamo y/o reconsideración, requiera el pronunciamiento previo de un tercero. Esta ampliación debe ser comunicada al usuario dentro del mencionado plazo, explicándole las razones de esta, además de precisarle el plazo estimado de respuesta.

- 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, pudiendo anexar nuevas evidencias que sustenten su reconsideración. Adicionalmente se informa a los usuarios que cuentan también con instituciones gubernamentales como INDECOPI y la SBS a través del Departamento de Servicios al Ciudadano para presentar sus reclamos o reconsideraciones según sea el caso.