

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

Caja Tacna mantiene su compromiso de brindarte un excelente servicio y atención personalizada; con este propósito te brindamos el Procedimiento para la Atención de Requerimientos.

¿Qué es un Requerimiento?

- Es la comunicación realizada por los usuarios o terceros en nombre de los usuarios, por la que se busca una acción por parte de Caja Tacna, comprendiendo lo siguientes aspectos:
 - a) Consultas
 - b) Solicitudes
 - c) Otras solicitudes

¿Cuáles son los canales de recepción de requerimientos?

- a) Red de agencias a nivel nacional: A través del Responsable de Brindar Información para el Usuario Financiero
- b) Vía telefónica: A través del Call Center 052-583658
- c) Página web: A través de www.cmactacna.com.pe

¿Cuáles son los mecanismos de respuesta de requerimientos?

- a) En oficina
- b) Correo electrónico
- c) Carta personal a domicilio

¿Cuál es el tiempo de absolución de los requerimientos?

- Los requerimientos tienen un plazo máximo de atención de quince (15) días hábiles, con excepción de aquellos supuestos en los que normas de carácter general establezcan plazos máximos para su atención o, siempre que, por la naturaleza del requerimiento, requiera el pronunciamiento previo de un tercero.

Recuerda:

- El cómputo del plazo para la atención de los requerimientos se inicia a partir del día siguiente hábil de su presentación ante Caja Tacna.
- En el caso de requerimientos que por su naturaleza no puedan ser atendidos de forma inmediata, serán registrados en el Módulo de Atención al Cliente (MAC), generándose un Formulario de Atención de Requerimiento, el cual será atendido dentro del plazo máximo.

¿Cómo formalizo mi requerimiento?

- Dirígete con el Responsable de Información para el Usuario Financiero de cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional; quien absolverá tu requerimiento (consulta y/o solicitud) de manera inmediata. En el caso de requerimientos que por su naturaleza no puedan ser atendidos de forma inmediata, serán registrados en el Módulo de Atención al Cliente (MAC), generándose un Formulario de Atención de Requerimiento, el cual será atendido dentro del plazo máximo establecido.

- También puedes comunicarte con nuestro Call Center a través del (052) 583658:

OPCIÓN 0: Anular tarjeta por pérdida o robo.

OPCIÓN 1: Bloquear cuentas de ahorro por pérdida o robo.

OPCIÓN 2: Servifono.

- **Opción 1:** Consulta de saldo y operaciones de sus cuentas de ahorro, CTS o Depósito a Plazo.
- **Opción 2:** Consulta de saldo y operaciones de sus créditos vigentes.
- **Opción 3:** Tipo de cambio vigente a la fecha.

OPCIÓN 3: Comentarios o sugerencias, requerimientos y reclamos.

- **Opción 1:** Comentarios o sugerencias.
- **Opción 2:** Requerimientos.
- **Opción 3:** Reclamos.

OPCIÓN 4: Información sobre cuentas de ahorros y servicios.

OPCIÓN 5: Información crediticia.

- **Opción 1:** Para Programas del Estado.
- **Opción 2:** Para otros créditos.

OPCIÓN 6: Soluciones crediticias.

- **Opción 1:** Ofertas crediticias especiales.
- **Opción 2:** Problemas de pago en su crédito.
- **Opción 3:** Para comunicarse con un asesor.

OPCIÓN 9: Terminar.

Horario de atención:

La atención del Call Center se brinda considerando los siguientes horarios:

- **Opciones 0, 1 y 2:** Atención las 24 horas del día, los 365 días del año.
- **Opciones 3, 4, 5 y 6:** Atención 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.

¿Qué tipo de requerimientos puedo solicitar?

- Requerimiento de refinanciación de créditos
- Requerimiento de reprogramación de créditos
- Requerimiento de duplicado de cronograma de pagos
- Requerimiento de duplicado de voucher de pago
- Constancia de no adeudo (a partir de la segunda emisión)
- Activación de Seguro de Desgravamen
- Reporte ITF
- Traslado de CTS
- Entre otros

**Importante:**

De acuerdo a lo establecido por la Resolución SBS N° 04036-2022 emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, los requerimientos tienen un plazo máximo de atención de quince (15) días hábiles, este plazo puede extenderse, excepcionalmente, siempre que, por la naturaleza del requerimiento, requiera el pronunciamiento previo de un tercero.

Asimismo, el cómputo de plazo para la atención de los requerimientos se inicia a partir del día siguiente hábil de su presentación ante Caja Tacna.