

Estimado Usuario de la CMAC TACNA S.A. en adelante “Caja Tacna”, ponemos a su disposición el siguiente procedimiento que le permitirá contar con la información necesaria para la generación de sus reclamos en el marco de la *Resolución SBS N° 04036-2022 Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos* y sus modificatorias:

1. ¿QUÉ SON LOS RECLAMOS?

Corresponden a comunicaciones presentadas por los usuarios o terceros en nombre de los usuarios, relacionados únicamente con los productos y servicios contratados, o con las operaciones asociadas a estos, en las que expresan su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o en el 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 Caja Tacna o demora o falta de atención de un reclamo o de un requerimiento.

2. ¿DÓNDE PUEDO PRESENTAR MI RECLAMO?

Para la presentación de su reclamo, ponemos a su disposición los siguientes canales:

1. RED DE OFICINAS:

De modo presencial en cualquier agencia de Caja Tacna a nivel nacional:

- Acérquese a cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional. El personal designado registrará su reclamo en nuestro sistema informático "Módulo de Atención al Cliente" luego de registrar sus datos y detallar el motivo de su reclamo, se generará un formulario electrónico y se le entregará un ejemplar previa firma de conformidad como constancia de su presentación. Adicionalmente, generaremos una copia simple de su documento de identidad y podrá anexar documentos probatorios en caso lo considere necesario.

Si desea presentar su reclamo por escrito:

- Puede presentarlo mediante documento con el detalle de su reclamo en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional. Recepcionado el documento, este será inmediatamente ingresado a nuestro sistema informático "Módulo de Atención al Cliente" para la generación del formulario respectivo, siendo el cargo del documento su constancia de presentación.
- Se precisa que usted no se encuentra obligado a presentar sus reclamos mediante carta o documento. Puede hacerlo de forma verbal y su reclamo será generado directamente en nuestro **Libro de Reclamaciones Virtual**, bastando únicamente con su referida solicitud verbal en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional.

Si desea presentar su reclamo a través del Libro de Reclamaciones Físico de Respaldo:

- Puede solicitar el **Libro de Reclamaciones Físico de Respaldo** en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional. Este libro será puesto a su disposición de forma inmediata cuando usted lo requiera o en caso de indisponibilidad del Libro de

Reclamaciones Virtual. Una vez registrado su reclamo, se le entregará la hoja autocopiativa correspondiente como constancia de su presentación.

- El reclamo registrado en el Libro de Reclamaciones Físico de Respaldo será ingresado en el acto a nuestro sistema informático "Módulo de Atención al Cliente" para su atención dentro del plazo máximo de ley.

2. VÍA TELEFÓNICA:

- Puede comunicarse con nuestro Contact Center a través del (052) 583658 para la generación de su reclamo. Horario de 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, según la siguiente opción:

OPCIÓN 3: Comentarios o sugerencias, requerimientos y reclamos.

- **Opción 1:** Comentarios o sugerencias.
- **Opción 2:** Requerimientos.
- **Opción 3:** Reclamos.
- Para registrar su llamada nuestros colaboradores le solicitarán los datos necesarios.
- Registrada la información, se le proporcionará el número del reclamo generado como constancia del registro, con el cual podrá efectuar las consultas necesarias. Asimismo, el formulario de reclamo será remitido a su correo electrónico al momento de su generación. Su reclamo será atendido en el plazo máximo de ley y la respuesta será notificada según el mecanismo de respuesta elegido: correo electrónico o dirección domiciliaria que usted haya consignado.

3. CANALES DIGITALES:

- También puede generar su reclamo a través de nuestros *Canales Digitales*:
 - ✓ *Página web (www.cmactacna.com.pe),*
 - ✓ *Caja Tacna APP,*
 - ✓ *Tu Caja por Internet,*
 - ✓ *Aplicaciones de mensajería y/o*
 - ✓ *Demás canales digitales disponibles.*
- Estos canales se encuentran disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Para generar su reclamo ubique el ícono del "Libro de Reclamaciones" que se encuentra visiblemente posicionado en cada canal:



- En el caso de la página web el ícono lo ubica en la zona inferior derecha y también puede acceder, ingresando a la sección **"Transparencia/Transparencia del Consumidor Financiero/Reclamos y Requerimientos"**.

- Proceda a registrar los datos en el formulario electrónico de reclamo, manifestando bajo Declaración Jurada la veracidad de los hechos descritos. Una vez registrado, podrá descargarlo y/o imprimirlo para el seguimiento respectivo. Su reclamo será atendido en el plazo máximo de ley de 15 días hábiles y la respuesta será notificada según el mecanismo de respuesta elegido.

¿CUÁLES SON LOS MECANISMOS DE RESPUESTA?

Su reclamo será atendido a través del mecanismo de respuesta elegido al momento de su registro, pudiendo ser:

- a) Correo electrónico o,
- b) Carta personal a domicilio

¿CUÁL ES EL TIEMPO MÁXIMO DE ABSOLUCIÓN DE RECLAMOS?

Serán resueltos en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, a excepción de los reclamos sobre “microseguros” que serán resueltos en un plazo no mayor de quince (15) días calendario.

Estos plazos pueden extenderse excepcionalmente siempre que por la naturaleza del reclamo, se requiera el pronunciamiento previo de un tercero.

Esta ampliación será comunicada al usuario dentro del mencionado plazo, explicándole las razones de esta, además de precisar el plazo estimado de respuesta. Sin embargo, puede conocer el progreso de su reclamo indicando el código respectivo en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional o mediante nuestro Contact Center.

¿QUÉ INFORMACIÓN ME SOLICITARÁN?

Para registrar su reclamo, le pediremos la siguiente información:

- Nombres y Apellidos o Razón Social del reclamante (según corresponda)
- Tipo y N° de Documento de Identidad o RUC (según corresponda)
- Dirección domiciliaria (indicando referencia)
- Departamento, Provincia y Distrito
- Teléfono (Opcional)
- Correo electrónico (Opcional)
- Producto reclamado
- Detalle del reclamo
- Mecanismo de Respuesta: Carta Personal a Domicilio o Correo Electrónico

Si lo desea, puede adjuntar:

- Documentos adicionales que sustenten su reclamo (opcional).

¿QUÉ MÁS DEBO SABER?

- Caja Tacna efectuará la absolución del reclamo, notificando al reclamante a través del mecanismo de respuesta que éste haya elegido al momento de su generación y en un **plazo no mayor a 15 días hábiles**, conforme a la *Resolución SBS N° 04036-2022*

Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos y modificatorias, norma legal emitida por 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**. La respuesta será remitida a través del mecanismo elegido al momento de su generación, debiendo adjuntarse copia del documento de identidad del tercero, la cual será generada por nuestra entidad. dicho reclamo deberá ser registrado a nombre del titular. El reclamo deberá ser registrado a nombre del titular, salvo que la contingencia se encuentre vinculada directamente al tercero, en cuyo caso deberá generarse a nombre de este.
- El plazo máximo para atender un reclamo y/o reconsideración es de quince (15) días hábiles. Excepcionalmente, dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando se requiera el pronunciamiento previo de un tercero. De ser el caso, esta ampliación será comunicada al usuario antes de la culminación del plazo inicial, explicándole las razones y precisándole el plazo estimado de respuesta.
- Por norma legal, los reclamos sobre "microseguros" serán resueltos en un plazo no mayor de quince (15) días calendario.
- El cómputo del plazo para la atención de los reclamos se inicia a partir del día siguiente hábil de su presentación ante Caja Tacna.
- En atención al Decreto Supremo Nº 006-2014-PCM y modificatorias, además del "Libro de Reclamaciones Virtual" contamos con un "**Libro de Reclamaciones Físico de Respaldo**", el cual será puesto a disposición del usuario de forma inmediata cuando lo requiera o en caso de indisponibilidad del "Libro de Reclamaciones Virtual".
- De no estar conforme con la respuesta a su reclamo, podrá generar una "Reconsideración", pudiendo anexar nuevas evidencias que sustenten su recurso de considerarlo pertinente, no siendo obligatorio; pero nos ayudará en la evaluación.
- Adicionalmente, cuenta con instituciones gubernamentales como INDECOPI y la SBS (Departamento de Servicios al Ciudadano) para la tramitación de sus reclamos y/o denuncias según el marco legal vigente, pudiendo recurrir a ellas en el momento que lo decida.