

Caja Tacna mantiene su compromiso de brindarte un excelente servicio y atención personalizada; con este propósito te brindamos el Procedimiento para la Gestión de Requerimientos, en el marco de la *Resolución SBS N° 04036-2022 Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos* y sus modificatorias.

1. ¿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

2. ¿Cuáles son los canales de recepción de requerimientos?

- a) Red de agencias a nivel nacional.
- b) Vía telefónica: A través del Contact Center: (052) 583658, opción 3.
- c) Canales Digitales: Página web (www.cmactacna.com.pe), Caja Tacna APP y/o Tu Caja por Internet.

3. ¿Cuáles son los mecanismos de respuesta de requerimientos?

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

4. ¿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.

5. ¿Cómo formalizo mi requerimiento?

- Acérquese al *Responsable de Información para el Usuario Financiero* en cualquiera de nuestras agencias a nivel nacional, quien atenderá su requerimiento de manera inmediata. En caso el requerimiento no pueda ser gestionado de forma inmediata, será registrado en el Módulo de Atención al Cliente (MAC) generándose un Formulario de Atención de Requerimiento, el cual atendiéndose dentro del plazo máximo establecido

- También puede comunicarse con nuestro Contact Center al (052) 583658, seleccionando la opción correspondiente para la generación de su **REQUERIMIENTO**, 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 domingos ni feriados:

OPCIÓN 3: Comentarios o sugerencias, requerimientos y reclamos.

- **Opción 1:** Comentarios o sugerencias.
 - **Opción 2:** Requerimientos.
 - **Opción 3:** Reclamos.
- De igual forma, puede generar su requerimiento a través de nuestros *Canales Digitales*: *Página web* (www.cmactacna.com.pe), *Caja Tacna APP* y/o *Tu Caja por Internet*. Se encuentran disponibles las 24 horas del día y los 365 días del año.

6. ¿Qué tipo de requerimientos puedo solicitar?

- Activación de seguro optativo
- Auxilio crediticio
- Bloqueo de cuentas
- Cambio de domicilio
- Cambio de fecha de pago
- Canales electrónicos consultas/asesoramiento
- Carta de acreditación económica
- Certificado de liberación de garantía
- Constancia de no adeudo
- Constancia de regularización - Central de riesgos
- Consulta escrita sobre créditos y/o ahorros
- Consulta sobre denegatoria de crédito
- Cuota comodín
- Derecho de arrepentimiento
- Desafiliación de seguro optativo
- Devolución de documentos
- Devolución por desgravamen-rescate
- Duplicado de documentos
- Endoso de póliza de seguro
- Exoneración / Condonación de intereses
- Exoneración de ITF
- Extorno de operación
- Garantía COVID
- Refinanciamiento de deuda
- Reporte de ITF
- Reprogramación de deuda
- Reprogramación Reactiva Perú
- Seguro de desgravamen
- Transferencia interbancaria
- Traslado CTS
- Visualización de cámaras
- 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.