

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS

¿Cómo y donde puedo presentar un reclamo?

En cualquier oficina de nuestra Red de Agencias:

- ✦ Acérquese a la ventanilla de atención al usuario que esta debidamente señalizada.
- ✦ Identifíquese y explíquese a la asistente del módulo de atención al usuario el motivo de su reclamo.
- ✦ El asistente del módulo se encargará de ingresar su reclamo a nuestro Sistema Informático con la información solicitada y sus datos personales, luego de lo cual procederá a entregarle un formato en original y copia, debiendo firmar ambos documentos.
- ✦ De acuerdo al tipo de reclamo, adjunte la documentación sustentatoria solicitada.
- ✦ Se le hará entrega de un copia del formato firmado por usted, debidamente sellado y firmado por la persona que lo atendió, solicite siempre la entrega de su formato, ya que será el único documento probatorio de su presentación formal.

A través de la línea telefónica:

- ✦ Podrá comunicarse con nosotros a través de este servicio, de lunes a viernes, en horario de oficina, llamando a nuestra Central Telefónica, solicitando lo comuniquen con un Asesor de Servicios.
- ✦ El número al cual pueden comunicarse es (056) 58-14-58 (Central Telefónica), Opción 9:Asesor de Servicios.
- ✦ También puede comunicarse al área de Atención al Usuario de la CMAC ICA, llamando al número (056)581430 Anexo 32030.
- ✦ Para registrar su reclamo se le solicitará los datos necesarios.
- ✦ Asimismo la persona que lo atenderá le indicará la dirección de nuestra oficina más cercana, a la cual deberá acercarse a fin de recabar el Formato Físico de su reclamo, y a regularizar algunos documentos que se le hayan indicado previamente

Central Telefónica: (056) 581430

Anexos: Oficina Principal 31000 - Ica 50104 / 50102 - San Isidro 51802 - Parcona 51402 - Chincha 51702 - Pueblo Nuevo 52800 - Imperial 50302 - San Vicente 51302 - Mala 50602 - Lurín 51502 - Huacho 51902 - Nasca 50402 - Camaná 52002 - El Pedregal 53902 - Puquio 50702 - Huamanga 50802 - San Juan Bautista 53802 - Andahuaylas 52102 - Marcona - 54001 - Palpa 50501 - Barranca 53602 - Ica Cercado 54102 - Abancay Telf. (083) 322419 - 322431 - Huaral Telf. (01) 2461213 - 2461133.

En nuestra Página Web (Internet):

- ✦ Ingrese a nuestra dirección electrónica www.cmacica.com.pe y en el lado derecho superior podrá visualizar la opción "Atención al Cliente/Reclamos".
- ✦ Ingrese a la opción Formulario de Reclamos y el sistema le presentará una solicitud virtual en donde usted deberá consignar los datos necesarios para formalizar su reclamo. En este caso es muy importante que nos indique todos los datos solicitados.
- ✦ Registrados los datos, imprima la solicitud como constancia del registro formal.



- ✎ Envíenos su solicitud a través de la opción enviar datos.
- ✎ Asimismo deberá acercarse a nuestra oficina mas cercana fin de recabar el Formato Físico de su reclamo, puede consultar nuestras direcciones en la página web: www.cmacica.com.pe.

Comunicación por escrito:

- ✎ Presente una carta con el detalle de su reclamo en Mesa de Partes ubicada en la Sede Principal, Av. Conde de Nieva 498 - Ica.
- ✎ También puede presentar su comunicación escrita en las oficinas de nuestra Red de Agencias, con la persona encargada de Atención al Usuario.
- ✎ Puede enviarla vía fax al: (056) 581430 Anexo 31005 o al correo electrónico: atencionalusuario@cmacica.com.pe.
- ✎ En el caso anterior, deberá acercarse a nuestra oficina más cercana fin de recabar el Formato Físico de su reclamo, puede consultar nuestras direcciones en la página web: www.cmacica.com.pe.

¿En cuanto tiempo tendré respuesta?

En cualquiera de los procedimientos indicados, la CMAC ICA comunicará por escrito al interesado acerca del resultado de su reclamo, en un plazo no mayor de 30 días calendarios, de acuerdo a lo establecido por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFPs. (I)

Los plazos de revisión se contarán desde el día de presentación de la documentación necesaria y/o la documentación sustentatoria en caso sea requerida.

(I) Salvo en situaciones excepcionales que por la naturaleza o complejidad del reclamo se requerirá un plazo mayor para su atención.

Si al recibir nuestra respuesta no estuviera conforme con ella, puede dirigir su reclamo a:

- ✎ Servicio de Atención al Ciudadano del INDECOPI, al teléfono: 224-7777 en Lima y desde provincias al número gratuito 0800-4-4040, o puede ingresar a la página Web www.reclamos.gob.pe para mayor información sobre esta instancia.
- ✎ Plataforma de Atención al usuario, de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, al teléfono 4-280555 en Lima y a nivel nacional al número gratuito 0800-10840, o puede ingresar a la pagina web: www.sbs.gob.pe/contactenos, o acercándose a Jr. Junin 270 – Lima (de lunes a viernes y de 8:45 a .m. a 4:45 p.m).

